solución de un problema

Para entrar un poco en contexto yo trabajo en un call center, en una cuenta como técnico de soporte técnico de internet residencial, en el cual una de nuestras métricas a cuidar son cancelaciones del servicio, para ello debemos tener algún tipo de estrategia y evitar tantas cancelaciones, al principio fue complicado para mí el retener al cliente, a continuación, veremos como solucione el problema.

1. Cuando el agente ya esta en la llamada afrontando la cancelación
2. Ir a nuestra herramienta de información que aquí vamos a llamar B3
3. Con el puntero del mouse arrastrar hasta el logo de una lupa
4. Click en logo del paso 3
5. Con el teclado de la computadora buscar ofertas
6. Seleccionar la opción de Home Internet
7. Leer al cliente algunas de la ofertas y beneficio de poseer el servicio
8. Explicar con más amplitud estos beneficios
9. Convencer al cliente de quedarse con el servicio
10. Programar un seguimiento en la herramienta de seguimiento
11. Acordar fecha con el cliente
12. Anotar la información en la herramienta del paso 10
13. Agradecer el tiempo
14. Cerrar la llamada