SPEECH 2PLAY

Hola buenos días/ tardes, con el SR. (a): …….

\*Te dice **no se encuentra** – decir: “Tendrá algún número de celular para comunicarme directamente con él / ella”, (te dice: no podemos brindar esa información) - decir: No hay problema, ¿habrá alguna otra persona que tenga conocimiento sobre los servicios en casa? Cuando te comunique con esa persona preguntar su nombre

-Mucho gusto Le saluda Bruno Alarcón, de la empresa CLARO.

-Nos comunicábamos con usted para brindarle los servicios de internet, telefonía fija y cable, con nuestra última tecnología para su domicilio.

-Actualmente usted cuenta con algún plan de Internet Contratado. Claro te brinda el mismo servicio por un menor costo.

* Dígame, ¿Usted cuenta con un dúo o un trío de movistar?
* Cliente indica: **Dúo (Internet + teléfono)\***

\*No en todos los casos el cliente indicara con claridad que cuenta con un **DUO**, puede indicar; *con el teléfono y el internet* y debemos asumir que es un **DUO,** en caso indique con un **TRIO** pasar automáticamente al siguiente speech.

* Me imagino que viene pagando S/. 90 por 20 MBS ¿verdad?
* Cliente indica: Si (continuamos con el argumentario)
* Cliente indica: No (preguntar: **¿cuánto es lo que viene pagando?**, escuchar la respuesta y pasar al argumentario, apoyándonos con el tarifario encontraremos el mejor plan que le conviene a tu cliente, / si no te dice cuanto es lo que está pagando puedes pasar al argumentario sin problema indicándole el plan más económico)

ARGUMENTARIO

**Si estás hablando con el titular:** La propuesta de claro es que mantenga su mismo número, le brindamos una línea con 100 minutos para que se comunique a nivel nacional, a fijos y celulares de cualquier operador, además tendrá llamadas ilimitadas a fijos claro y a celulares RPC.

**Si estás hablando con un tercero:** Con respecto al teléfono le brindamos una línea con 100 minutos para que se comunique a nivel nacional, a fijos y celulares de cualquier operador, además tendrá llamadas ilimitadas a fijos claro y a celulares RPC.

En cuanto al internet, le brindamos la velocidad de \_\_\_ Mbps (megabytes) garantizado con la fibra óptica, el internet es de descargas ilimitadas, además de esto le brindamos un routter para que tenga internet inalámbrico el Wiffi en su domicilio.

Todo esto por una tarifa **fija y permanente** de S/.\_\_\_\_\_ incluido IGV y todos los equipos.

Déjeme comentarle también que con claro tiene una Tarifa de acceso que es de S/.120.00 con un pago inicial de S/.60.00 antes de la instalación y la diferencia es fraccionada en 6 cuotas de S/.10.00 cada una, y además en su primer recibo tiene un descuento, usted estaría pagando S/.\_\_\_\_ (indicar el descuento que aparece en tu preciario sin sumar la cuota de la tarifa de acceso) y a esto sumamos los /.10.00 de la tarifa de acceso y en total en su primer recibo pagaría: S/\_\_\_\_ (sumando el descuento y la tarifa de acceso)

Además, si usted se afilia con nosotros el día de hoy, **le brindaríamos un regalo** es el aplicativo **claro video** que es similar a NETFLIX, cuenta con 3mil contenidos entre, películas, series y dibujos para que lo pueda visualizar hasta en 5 dispositivos en simultaneo y es **totalmente gratis por 2 años**

Vamos a pasar a verificar su cobertura para ver si en su domicilio está habilitada la tecnología HFC, dígame usted se encuentra ubicad@ en: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (le dices la dirección que te aparece en la base, si te dice que esa es la dirección correcta lo envías al chat, si te dice que no, tenemos que pedir la dirección exacta y mandarlo al chat) por favor bríndeme alguna referencias, avenida o calle cercana (lo envías al chat)

(Con el resultado positivo de la cobertura) Sr. (a) verificamos que en su domicilio contamos con la tecnología HFC al 100% no habría ningún problema en brindarle los servicios, ahora bríndeme por favor su número de DNI para evaluarl@ en el sistema de claro (envías el DNI al chat)

(Mientras esperamos resultado de la evaluación) Recordarle que dentro del paquete está incluido **la renovación de todos sus equipos** ya sea el teléfono, el router **WIFI con 15mts de alcance** totalmente gratis ya que CLARO se los dará en calidad de préstamo.

(Con el resultado positivo de la evaluación) Sr. (nombre del titular) usted cuenta con un muy buen score crediticio con CLARO por lo que accede perfectamente a esta promoción (continuamos con las **indicaciones del contrato**)

(En caso de ser negativa la evaluación crediticia) Sr. (nombre del titular) según nos indica el sistema presenta una deuda con CLARO por lo que no podríamos atender la solicitud a nombre de usted, pero en todo caso facilíteme el DNI de cualquier otro familiar mayor de edad que se encuentre en casa para poder hacer la evaluación del caso y no pierda estos beneficios. (En caso de dar positiva la siguiente evaluación, lo indicamos y procedemos con **la confirmación del servicio)**

(**Confirmación del servicio**) Bien SR.\_\_\_\_\_ el paquete que le estaríamos brindando seria el **2PLAY** con la modalidad de (PORTABILIDAD/ALTA NUEVA), con la velocidad **de \_\_\_ Mbps** y en el teléfono **una línea con 100 minutos** para llamadas a **fijos y celulares de cualquier operador** ademas de llamadas **ilimitadas a los teléfonos fijos CLARO** y a **celulares RPC**, todo esto por la tarifa de **S/.\_\_\_ INCLUIDO IGV** y recuerde que tiene la tarifa de acceso que es un costo de S/.60.00 fraccionado en 6 cuotas de 10 soles cada una (En caso no haya dudas, se procede con las **indicaciones del contrato**)

(**Indicaciones del contrato**) Para que pueda contar con este beneficio debemos realizar una afiliación de voz, donde quedaran constancia de todo lo indicado en mi llamada, esto es un contrato legal, empezamos con ocho preguntas básicas me debe responder sus datos tal cual están en su DNI, y cuando le pregunte cual es la dirección de instalación me indica su dirección completa (titular debe indicar la dirección exacta en el siguiente orden: vía (avenida/calle/pasaje/jirón/manzana) Numero o Lote, Urbanización o zona, distrito, provincia y departamento), cualquier duda o consulta que tenga me la hace saber al finalizar, este audio no puede ser interrumpido, caso contrario tendríamos que iniciar nuevamente la grabación, vamos a comenzar a la voz de 3 2 1 (Iniciar con la lectura del contrato de ALTA NUEVA, En caso amerite continuar con la grabación del contrato de PORTABILIDAD)

SPEECH 3PLAY

Buenos días/ tardes con el SR. (a): (Indicar el nombre del titular que aparece en la base)

\*Te dice **no se encuentra** – decir: “Tendrá algún número de celular para comunicarme directamente con él / ella”, (te dice: no podemos brindar esa información) - decir: No hay problema, ¿habrá alguna otra persona que tenga conocimiento sobre los servicios en casa? Cuando te comunique con esa persona preguntar su nombre

Mucho gusto, le saluda (indicar el primer nombre y primer apellido del asesor) (del área de beneficios - del área de promociones – del área de descuentos) de la empresa CLARO.

-El motivo de mi llamada es para brindarle una muy buena propuesta de ahorros con respecto a sus servicios en casa, manteniendo su mismo número telefónico.

-Sabemos que actualmente cuenta con el servicio de movistar, por eso nos comunicamos para que pueda pasar a la empresa claro pagando menos por un mejor servicio

Dígame, ¿Usted actualmente cuenta con un dúo o un trío de movistar?

* Cliente indica: TRIO **(Internet + teléfono + cable)\***

\*Puede indicar: *los tres servicios* o *tengo todo con movistar*, asesor debe deducir que cuenta con el **TRIO**.

* Me imagino que viene pagando un aproximado de S/. 150 por 4 MBS ¿verdad?
* Cliente indica: Si (continuamos con el argumentario)
* Cliente indica: No (preguntar: **¿cuánto es lo que viene pagando?**, escuchar la respuesta y pasar al argumentario, apoyándonos con el tarifario encontraremos el mejor plan que le conviene a tu cliente, / si no te dice cuanto es lo que está pagando puedes pasar al argumentario sin problema indicándole el plan más económico)

ARGUMENTARIO

**Si estás hablando con el titular:** La propuesta de claro es que mantenga su mismo número, le brindamos una línea con 100 minutos para que se comunique a nivel nacional, a fijos y celulares de cualquier operador, además tendrá llamadas ilimitadas a fijos claro y a celulares RPC.

**Si estás hablando con un tercero:** Con respecto al teléfono le brindamos una línea con 100 minutos para que se comunique a nivel nacional, a fijos y celulares de cualquier operador, además tendrá llamadas ilimitadas a fijos claro y a celulares RPC.

En cuanto al internet, le brindamos la velocidad de \_\_\_ Mbps (megabytes) garantizado con la fibra óptica, el internet es de descargas ilimitadas, además de esto le brindamos un routter para que tenga internet inalámbrico, el Wiffi en su domicilio.

Con respecto al cable, dígame ¿Cuántos decodificadores tiene en casa?

**ESPERAR INDICACION DEL CLIENTE**

Perfecto, nosotros también le vamos a brindar \_\_\_\_ decodificadores (la misma cantidad de decos que él tiene), y cada uno cuenta con \_\_\_\_ canales en señal digital y \_\_\_\_ canales en HD (CANTIDAD DE CANALES SEGUN EL PAQUETE DE TV OFRECIDO) (EL COSTO DEL TOTAL DE LOS DECODIFICADORES DEBE INDICARSE EN EL MONTO TOTAL) (EN CASO DE PAQUETES AVANZADO Y SUPERIOR INDICAR LOS SERVICIOS ADICIONALES: VOD, 50 CANALES DE AUDIO, CONTROL PARENTAL, GUIA DE PROGRAMACION Y RECORDATORIO).

Todo esto por una tarifa fija y permanente de S/.\_\_\_\_\_ **incluidos el IGV, los \_\_ decodificadores y todos los equipos**.

Déjeme comentarle también que con claro tiene una Tarifa de acceso que es de S/.120.00 con un pago inicial de S/.60.00 antes de la instalación y la diferencia es fraccionada en 6 cuotas de S/.10.00 cada una, y además en su primer recibo tiene un descuento, usted estaría pagando S/.\_\_\_\_ (indicar el descuento que aparece en tu preciario sin sumar la cuota de la tarifa de acceso) y a esto sumamos los /.10.00 de la tarifa de acceso y en total en su primer recibo pagaría: S/\_\_\_\_ (sumando el descuento y la tarifa de acceso)

Además, si usted se afilia con nosotros el día de hoy, **le brindaríamos un regalo** es el aplicativo **claro video** que es similar a NETFLIX, cuenta con 3mil contenidos entre, películas, series y dibujos para que lo pueda visualizar hasta en 5 dispositivos en simultaneo y es **totalmente gratis por 2 años**

Vamos a pasar a verificar su cobertura para ver si en su domicilio está habilitada la tecnología HFC, dígame usted se encuentra ubicado en: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (la dirección que te aparece en la base, si te dice que esa es la dirección correcta lo envías al chat, si te dice que no, tenemos que pedir la dirección exacta y mandarlo al chat) por favor bríndeme alguna referencias, avenida o calle cercana (lo envías al chat)

(Con el resultado positivo de la cobertura) Sr. (a) verificamos que en su domicilio contamos con la tecnología HFC al 100% no habría ningún problema en brindarle los servicios, ahora bríndeme por favor su número de DNI para evaluarl@ en el sistema de claro (envías el DNI al chat)

(Mientras esperamos resultado de la evaluación) Recordarle que dentro del paquete está incluido **la renovación de todos sus equipos** ya sea el teléfono, el routter **WIFI con 15mts de alcance** totalmente gratis ya que CLARO se los dará en calidad de préstamo.

(Con el resultado positivo de la evaluación) Sr. (nombre del titular) usted cuenta con un muy buen score crediticio con CLARO por lo que accede perfectamente a esta promoción (continuamos con las **indicaciones del contrato**)

(En caso de ser negativa la evaluación crediticia) Sr. (nombre del titular) según nos indica el sistema presenta una deuda con CLARO por lo que no podríamos atender la solicitud a nombre de usted, pero en todo caso facilíteme el DNI de cualquier otro familiar mayor de edad que se encuentre en casa para poder hacer la evaluación del caso y no pierda estos beneficios. (En caso de dar positiva la siguiente evaluación, lo indicamos y procedemos con **la confirmación del servicio)**

Pasamos a corroborar la información brindada del paquete que va contratar

Bien SR.\_\_\_\_\_ el paquete que le estaríamos brindando seria el 3PLAY con la modalidad de (PORTABILIDAD/ALTA NUEVA), con la velocidad de \_\_\_ Mbps, el paquete HDTV (BASICO/AVANZADO/SUPERIOR) con \_\_\_\_ decodificadores, y en el teléfono una línea con 100 minutos para llamadas a fijos y celulares de cualquier operador y llamadas ilimitadas a los teléfonos fijos claro y a celulares RPC, todo esto por la tarifa de S/.\_\_\_ INCLUIDO IGV y Tarifa de acceso que es de S/.60.00 y es fraccionado en 6 cuotas de S/.10.00 cada una

(**Indicaciones del contrato**) Para que pueda contar con este beneficio debemos realizar una afiliación de voz, donde quedaran constancia de todo lo indicado en mi llamada, esto es un contrato legal, empezamos con ocho preguntas básicas me debe responder sus datos tal cual están en su DNI, y cuando le pregunte cual es la dirección de instalación me indica su dirección completa (titular debe indicar la dirección exacta en el siguiente orden: vía (avenida/calle/pasaje/jirón/manzana) Numero o Lote, Urbanización o zona, distrito, provincia y departamento), cualquier duda o consulta que tenga me la hace saber al finalizar, este audio no puede ser interrumpido, caso contrario tendríamos que iniciar nuevamente la grabación, vamos a comenzar a la voz de 3 2 1 (Iniciar con la lectura del contrato de ALTA NUEVA, En caso amerite continuar con la grabación del contrato de PORTABILIDAD)