

Acompañamiento digital



Acompañamiento digital

Definición

Apostamos por las **relaciones a largo plazo** con nuestros clientes ofreciéndoles el mejor servicio y para ello consideramos que los **Servicios Digitales** es una forma para conseguirlo. Muchos de nuestros clientes necesitarán que les acompañemos a aprender a utilizarlos.

Con este **acompañamiento** se le proporciona un **discurso, bases de conocimiento y argumentos para convencer** de la necesidad de tener clientes más digitales



¡La Transformación va contigo!

¿Sabías que...

“ Banco Sabadell es multicanal, ubicuo y disponible 24/7 con servicios digitales gratuitos, fáciles de utilizar y seguros: que le van a permitir tener **autonomía** para conseguir un **servicio inmediato**, y siempre contando con la oficina para ayudarle y asesorarle. ”

“ Banco Sabadell es un Banco que apuesta por las relaciones con sus clientes; ofreciéndoles el **mejor servicio**. ”

Para poder acompañar a nuestros clientes es necesario identificar el **perfil del cliente** que tengo delante (**Marca Digital**) saber “Qué” le decimos (**Discurso Digital Global**) y “Cuándo” se lo decimos (**Momentos Clave**).

El cliente gana	El banco y el gestor ganan
<p>Mi banco me conoce bien. Me hace la vida más fácil y sin cobrarme nada.</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad: Allá donde vaya, mi banco me acompaña. • Cercanía: Saben lo que me preocupa, me informan con mensajes personalizados y se anticipan a mis necesidades. Veo que ellos saben lo que me conviene. • Inmediatez: ¿Así de fácil y rápido? Lo mejor es que no me llenan de papeles: ¡Firma Digital y contratado! 	<p>¡Vendo por dos canales a la vez y todo suma! ¿Magia? No, digitalización.</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Más canales de comunicación: Si mis clientes no tienen tiempo para atenderme ahora, puedo enviarles información a su dispositivo para que ellos mismos simulen/contraten. • Más tiempo comercial disponible: Si mis clientes no tienen que venir a la oficina, puedo contactar con ellos para las gestiones comerciales y me planificaré mejor el día a día. • Más opciones de venta: Todas las ventas suman. Las contrataciones de producto de nuestros clientes que hagan con servicios digitales también me cuentan.

Discurso digital

¿Qué le decimos al cliente?

Empezaremos por el **Discurso Digital Global**. Este *mantra de la digitalización* enumera las principales **características** de nuestros Servicios Digitales, de una forma clara y concisa, de forma que el cliente puede tener una visión clara de las **ventajas** que pueden ofrecerle los **Servicios Digitales de Banco Sabadell**:

Principales ventajas de los servicios digitales

24/7

“Puede contactar con nosotros cuando quiera y utilizando el canal que prefiera”

“Tiene toda la operativa disponible sin necesidad de ir a la oficina”

Ejemplo: ¡He recordado que tengo que realizar la aportación anual al Plan de Pensión y tengo la oficina cerrada!

Ejemplo: ¡He perdido la cartera! ¡Tengo que anular las tarjetas! Suerte que tengo el móvil para hacerlo y solicitar una nueva.

Fáciles de usar

“Los Servicios Digitales se encuentran entre los mejores del mercado y los más utilizados por los clientes”

“La satisfacción de los clientes digitales de BS es superior a la media del mercado”

Mejoran el servicio

“Dispone de un mejor servicio al poder recibir, por ejemplo, notificaciones personalizadas en tiempo real”

Ejemplo: Menos mal que me han avisado que he consumido el 70% del crédito de la tarjeta. Tengo que ampliarlo porque la semana que viene tengo un viaje.

Seguros

“Disponemos de sistemas avanzados que nos previenen de operaciones dudosas. ¡Reaccionamos rápido!”

“Tu huella digital y tu móvil son nuestros elementos claves de seguridad para protegerte”

Ejemplo: Acabo de recibir un mensaje avisándome que he hecho una transferencia de mi cuenta. ¡Pero si no la he hecho! He llamado a mi mujer y lo ha hecho ella para pagar el alquiler. ¡Genial que me avise esta app!

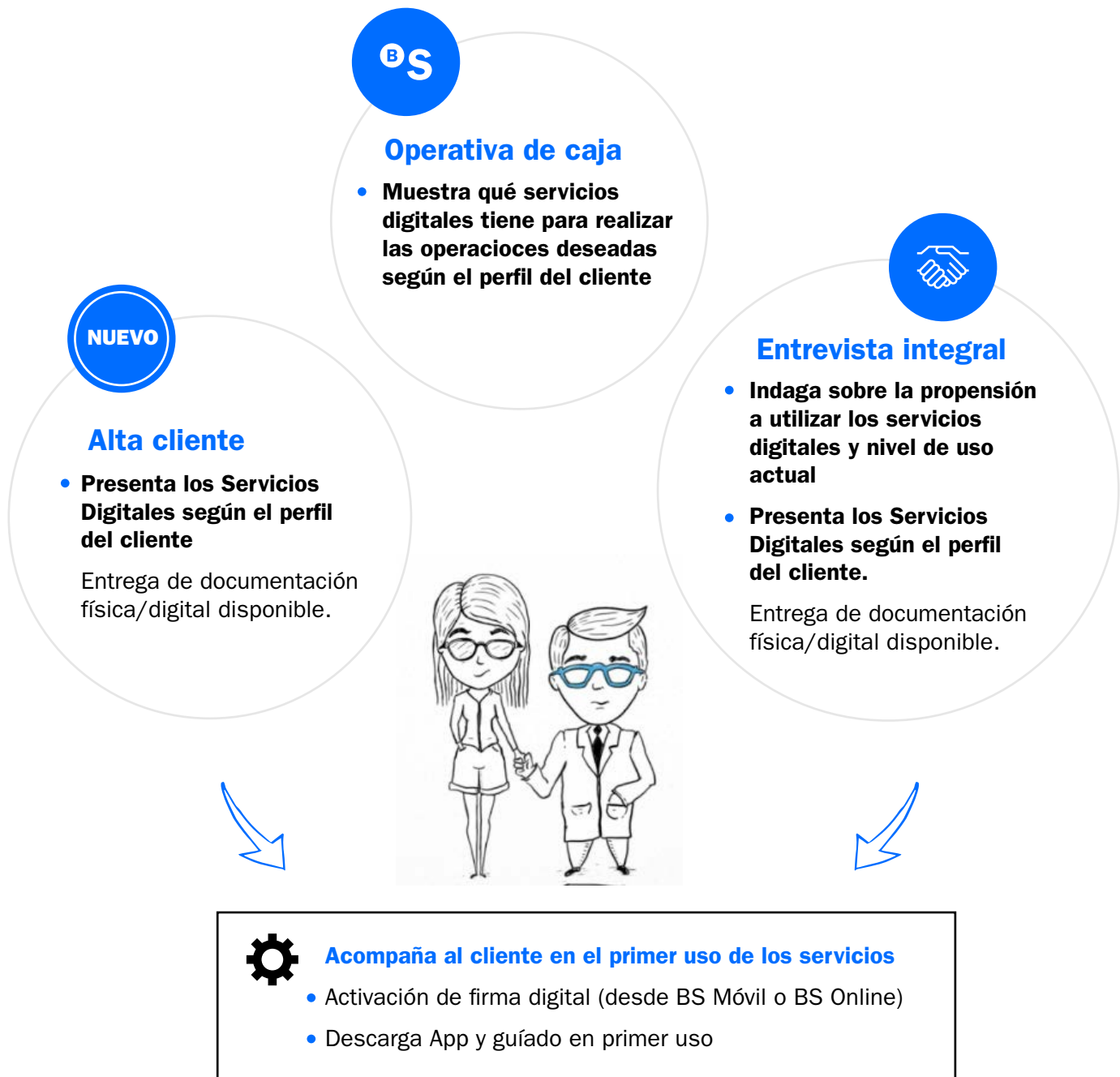
Gratuitos

“No tienen coste adicional”

Ejemplo: Todas las utilidades de la app y de BS Online me permiten estar informado de mis cuentas sin coste adicional. ¡Qué tranquilidad!

¿Cuándo se lo decimos?

Los **tres momentos clave** para el cuál está pensado este discurso son:



Marca de Cliente Digital*

Conoce en cualquier momento, si ante ti tienes a un Cliente Digital, No Digital o Potencial Digital en base a la operativa que realiza el cliente.

¿Cuál es el objetivo de esta marca? Ofrecer a cada cliente la solución óptima para que nos consuma cómo realmente nos necesita.

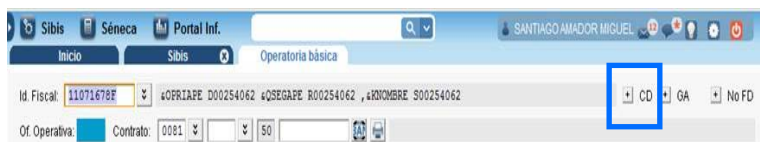
¿Dónde puedo encontrarla? La marca siempre será la misma y la identificaremos con las siglas “CD”.

Existen tres escenarios donde aparecerá la marca:

FICHA CLIENTE



OPERATIVA BÁSICA



OPERATIVA MOSTADOR



Nos beneficia a todos, cliente y gestor:

- Conseguir que el cliente consuma el Banco como a él **más le interesa**.
- Digitaliza su operativa diaria siempre que puedas, para hacerle la vida **más cómoda**.
- Aprovecha el momento del **Alta en Banca a Distancia** para introducirlo en las nuevas capacidades digitales disponibles: Firma Digital, Cita Previa, Sabadell Wallet - Bizum, Instant Money...
- Gestiona al Cliente según su grado de vinculación, para darle la mejor solución. Para conocerla, utiliza los protocolos de **Acompañamiento Digital** y que también encontrarás en www.transformamoselbanco.com



Si tienes alguna duda o comentario a considerar, contacta con nosotros en **PlanTransformacion@bancsabadell.com**

★ **Cliente Digital** es aquel que se ha conectado al menos una vez al mes a Sabadell Móvil o BS Online en los últimos tres meses.

Acompañamiento por servicio y perfil de cliente



CAJERO ¿Cómo le acompaño?

En BS pensamos que su banco debe estar donde usted está por eso tiene **más de 3.200 cajeros propios y 14.500 de otras entidades** con la que hemos firmado acuerdos para que disponga de condiciones más ventajosas, para que siempre que lo necesite tenga uno muy cerca de usted. Donde usted podrá realizar toda su operativa diaria.

BS ONLINE ¿Cómo le acompaño?

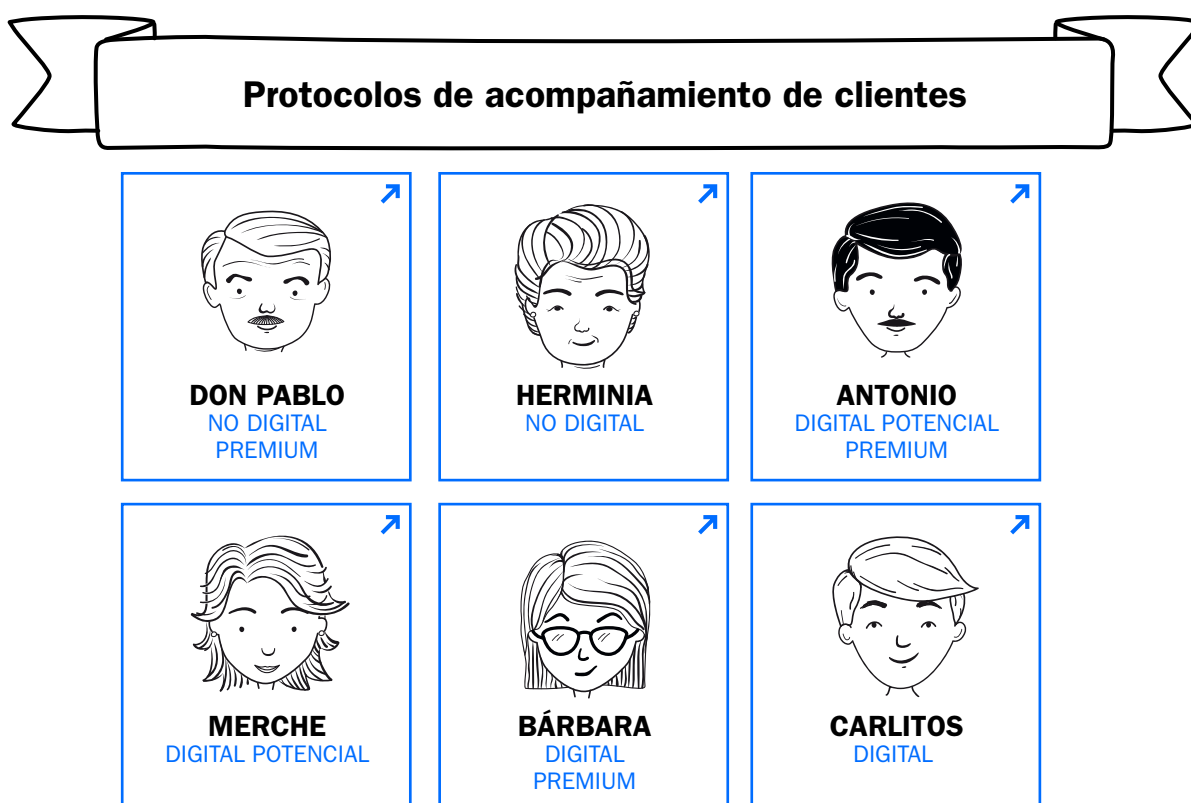
En BS pensamos que su banco debe estar donde usted está por eso, con el servicio de Banca a distancia **podrá operar como en su oficina habitual desde cualquier ordenador** con conexión a internet.

BS MÓVIL ¿Cómo le acompaño?

Con BS Móvil podrá operar y realizar consultas desde cualquier teléfono móvil con conexión a internet. Podrá tener todos los servicios bancarios que utiliza en el día a día desde el móvil: consultar cuentas, realizar transferencias, localizar oficinas, operar con valores, recargar el móvil, bloquear tarjetas, firmar sus operaciones pendiente de firma.

SABADELL WALLET (Y BIZUM) ¿Cómo le acompaño?

Wallet es una nueva aplicación BS, con la que podrá realizar todos sus pagos desde el móvil y sin necesitar llevar consigo la tarjeta de crédito/débito. Pagar en comercios, enviar (o solicitar) dinero a un amigo a través de Bizum y **operar de forma fácil y ágil con sus tarjetas**.



¿Cómo le acompaño al Cajero?

¿Cómo se detecta?

Cliente recurrente que realiza en caja un servicio disponible en cajeros.

Actúa

Presenta los **servicios a cajeros y acompañamiento** en caso de que el cliente lo necesite.
Presenta los **servicios digitales** si consideras oportuno.

¿Cuándo?

Utiliza el cajero para el día a día

En **Alta de un nuevo cliente**

Al **solicitar una operación** que se puede hacer en cajero: reintegro, activación de tarjeta, actualización libretas.



Preparado para ganar

Mejora la **satisfacción del cliente** y el SGO aumentando el tiempo disponible para ventas y atención.

Mejora el servicio.



Beneficios para el cliente

24x7: Las principales operativas del día a día disponibles a cualquier hora.

Fácil de usar: Puede rerealizar una transferencia en solo 4 pasos.

Mejoran el servicio: Las operativas habituales sin esperar en la Oficina.

Seguros: Solo usted conoce el código para operar.

Gratis: Su operativa del día a día sin coste.



[Guía rápida de uso de cajeros](#)

Principales funcionalidades para fomentar el uso

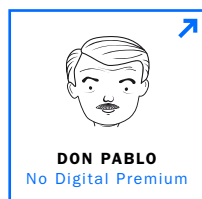
Utiliza el cajero para día a día (con tarjeta o libreta)

- **Consulte los movimientos** en su cuenta de abonos de nómina o pensión
- **Saque dinero con la tarjeta** para la compra del pan o simplemente para pagar el billete de metro
- **Saque dinero con el móvil** a través del Instant Money
- **Ingresa dinero** en efectivo o mediante cheques que le ha devuelto su hermano/a para evitar robos en la vivienda
- **Pague** la reparación del coche o cualquier chapuza de la casa mediante una **transferencia**
- **Pague recibos** de la luz o **impuestos** municipales a través del lector sin tener que esperar a ser atendido en la oficina
- **Active la tarjeta BS** cuando le llegue a casa
- A través del cajero puede descargarse **BS Móvil** y poder hacer todas estas operaciones desde su móvil.

Acompañar a los clientes en su primer uso

- ¿Viene a sacar 600€? Si no es así, ¿sabe que puede utilizar cualquier cajero del Banco Sabadell en cualquier momento para **sacar dinero** y que no tiene ningún coste?
- Viene a **ingresar dinero**. A través del cajero podrá realizarlo y lo tendrá ingresado de inmediato.
- ¿Sabe que a través del cajero le permite conocer cuál es el **estado de sus cuentas**? ¿Quiere conocer cuando le han abonado la pensión?. A través del cajero puede saberlo en tan solo 1 minuto
- Para que no tenga que esperar a **pagar el recibo/impuesto**, le acompaño al cajero, ya verá que es muy fácil y no necesita nada.
- Veo que viene a **activar la tarjeta BS**. ¿Le ha llegado a casa por correo, verdad? No es necesario que espere a ser atendido. Le enseño como hacerlo a través del cajero

¿Cómo consumen el cajero nuestros clientes? Estos perfiles destacados son los preferentes de cajeros.



¿Cómo le acompaña a BS Online?

¿Cómo se detecta? No tiene contratado los servicios digitales pero los puede tener en otra entidad.	¿Cuándo? Utiliza el BS Online día a día En Alta de un nuevo cliente Al solicitar una operación y se le acompaña a hacer en Banca a Distancia. En la visita planificada con clientes revisa si conoce el funcionamiento y la forma de acceder (repite la operación cuantas veces sea necesario).	Beneficios para el cliente 24x7: Toda la operativa desde cualquier ordenador o Tablet. Fácil de usar: Toda la operativa en un solo click. En 30" puedes saber el estado de tus cuentas. Seguros: Solo usted conoce el código de acceso y ante cualquier operación se requiere una clave de autenticación. Gratuitos: No supone un coste adicional.
Actúa Presenta los servicios digitales y acompañamiento en la primera identificación y navegación en web.	Preparado para ganar Mejora la satisfacción del cliente y el SGO aumentando el tiempo disponible para ventas y atención. Mejora el servicio.	Herramientas de soporte

Principales funcionalidades para fomentar el uso

Utiliza BS Online en el día a día

- **Consulte los movimientos** en su cuenta de abonos de nómina o pensión
- **Realice transferencias** a su hija que está de Erasmus y si lo prefiere hágalo periódicamente. Pague la reparación del coche o cualquier arreglo de la casa mediante una **transferencia**
- **Pague impuestos** municipales desde el sofá de su casa
- **Pague, solicite duplicados o devuelva recibos** cuando lo desee

Además, podrás contratar cualquier producto o servicio de forma sencilla

- **Abra una cuenta expansión** con el nacimiento de su hijo/a desde su casa
- ¿Desea una **tarjeta de crédito/débito** antes de que lleguen las vacaciones? Solicite, actívela y cambie el límite de crédito desde el ordenador de su trabajo.
- Si las compras en vacaciones han sido numerosas no se preocupe, tan solo necesita un ordenador para **fraccionar y/o aplazar los pagos de su tarjeta**.
- Llega el domingo por la mañana y ve en la sección de dinero de la prensa una oportunidad **BS para contratar o hacer una aportación al FI o a un plan de pensión**. Tan solo necesitará conectarse a BS Online a través del ordenador de su casa
- ¿Ha ahorrado dinero y quiere hacer una amortización de la hipoteca? Puede consultarlo y hacer una amortización desde su casa

¿Cómo consumen el cajero nuestros clientes? Estos perfiles destacados son los preferentes de BS Online.

 DON PABLO No Digital Premium	 HERMINIA No Digital	 ANTONIO Digital Potencial Premium	 MERCHE Digital Potencial	 BÁRBARA Digital Premium	 CARLITOS Digital
--	-----------------------------------	---	--	---------------------------------------	--------------------------------

¿Cómo le acompaño a BS Móvil?

¿Cómo se detecta?

No tiene contratado los servicios digitales pero los puede tener en otra entidad.

Actúa

Presenta los **servicios digitales y acompañamiento** en la descarga de **Sabadell móvil**.

¿Cuándo?

Utiliza el móvil para relacionarte con tu banco

En **Alta de un nuevo cliente**

Al **solicitar una operación** y se le acompaña en la descarga y el primer uso de la aplicación.

En la **visita planificada** con clientes: revisa si conoce el funcionamiento y la forma de acceder (repite la operación cuantas veces sea necesario).



Preparado para ganar

Mejora la **satisfacción del cliente** y el SGO aumentando el tiempo disponible para ventas y atención.

Mejora el servicio.



Beneficios para el cliente

24x7: Toda la operativa en tu móvil en cualquier momento.

Fácil de usar: App con más usuarios del mercado y mejor valoración por parte de los clientes.

Mejoran el servicio: Puedes recibir notificaciones en tiempo real y al Banco de forma rápida y ágil (ej: huella digital).

Seguros: Solo usted conoce el código de acceso y ante cualquier operación se requiere una clave de autenticación.

Gratuitos: No supone un coste adicional.



Herramientas de soporte



Principales funcionalidades para fomentar el uso

Utiliza BS Móvil en el día a día

- **Consulte los movimientos** en su cuenta de abonos de nómina o pensión mientras viaja en metro. Y si lo desea, active las notificaciones de sus tarjetas para estar informado en tiempo real sobre sus movimientos
- Se encuentra en la sala de espera de su dentista, puede aprovechar el momento para realizar una **transferencia** a su hija que está de Erasmus, además de pagar la reparación del coche o cualquier arreglo de la casa mediante una transferencia
- **Pague impuestos** municipales desde el sofá de su casa
- Pague, solicite duplicados o devuelva recibos cuando lo desee
- Con **Sabadell Wallet** ya puede salir de casa sin la cartera. **Paga, envía y recibe dinero** desde su app.
- Si ha comprado el regalo de cumpleaños del abuelo, su hermano ya no tiene excusa para pagar una parte. **Solicite o envíe dinero a todos sus contactos utilizando Bizum.**

Además, podrás contratar cualquier producto o servicio de forma sencilla

- **Abra una cuenta expansión** con el nacimiento de su hijo/a desde la misma habitación del hospital
- ¿Desea una **tarjeta de crédito** antes de que lleguen las vacaciones? Solicite, actívela, bloquéela o cambie el límite de crédito desde el móvil o pc.
- Si las compras en vacaciones han sido numerosas no se preocupe, tan solo necesita un móvil o ordenador para **fraccionar y/o aplazar los pagos de su tarjeta.**
- Llega el domingo por la mañana y ve en la sección de dinero de la prensa una oportunidad **BS para contratar o hacer una aportación al FI o a un plan de pensión.** Tan solo necesitará conectarse a **BS** a través del móvil o pc de su casa
- ¿Ha ahorrado dinero y quiere hacer una amortización de la hipoteca? Puede consultarlo y hacer una amortización desde su casa

... y recibir un servicio superior

- **Acceder al Banco** desde cualquier sitio (sólo necesitas el móvil con cobertura)
- **Recibir notificaciones** en tiempo real (ej: límite de crédito que llega el 80%, ...)
- **Firma de operaciones** con Firma Digital
- **Acceder** de forma rápida y segura con Huella Digital

Le acompaño en que se inicie en el uso de BS Móvil

- ¿Lleva el móvil encima? Yo le enseño como **ver sus cuentas**
- ¿Ha probado a hacer la **transferencia desde el móvil** o por Internet? Tanto Sabadell Móvil como BS Online son muy fáciles de usar y puede avisar a la persona a quien hace la transferencia en ese mismo momento. Si quiere lo pruebo con usted ahora mismo-
- ¿Es para hacer un **pago periódico**? Si quiere le enseño como hacerlo con el móvil y lo dejamos activado para las próximas ocasiones.
- ¿Lleva el móvil? Le enseño como **activar la tarjeta** en un minuto. Así lo podrá hacer cuando a usted le vaya bien, podrá realizar cualquier operación en cualquier hora del día.

¿Cómo consumen el cajero nuestros clientes? Estos perfiles destacados son los preferentes de BS Móvil.



DON PABLO
No Digital Premium



HERMINIA
No Digital



ANTONIO
Digital Potencial Premium



MERCHE
Digital Potencial



BÁRBARA
Digital Premium



CARLITOS
Digital

¿Cómo le acompaño a Sabadell Wallet (y Bizum)?

¿Cómo se detecta?

Cliente con perfil digital o nuevo cliente interesado en los servicios digitales y sigue viniendo a la oficina.

¿Cuándo?

Utiliza el móvil para relacionarte con tu banco

En Alta de un nuevo cliente

Cuando el cliente acude a la oficina porque ha perdido la tarjeta o tiene un pago a terceros, ha olvidado la cartera...

Actúa

Presenta, **descarga** y **acompaña** los servicios digitales: Sabadell Wallet, Bizum, Instant Money y Kelvin



Preparado para ganar

Mejora la **satisfacción del cliente** y el SGO aumentando el tiempo disponible para ventas y atención.

Mejora el servicio.



Beneficios para el cliente

24x7: Realiza pagos y envíos de dinero desde el móvil.

Fácil de usar: Gestión fácil y ágil de las tarjetas, éxito en el lanzamiento de Bizum.

Mejoran el servicio: Puedes pagar en comercios sin necesidad de tarjeta, puedes enviar dinero sabiendo sólo el número móvil.

Seguros: Máxima seguridad y ante cualquier operación se requiere una clave de autenticación (misma seguridad que BS Movil).

Gratuitos: No supone un coste adicional.



Herramientas de soporte



Principales funcionalidades para fomentar el uso

¿Qué puedes hacer con Wallet?

- Con **Sabadell Wallet** ya puede salir de casa sin la cartera. **Paga, envía y recibe dinero** desde el App
- Si ha comprado el regalo de cumpleaños del abuelo, su hermano ya no tiene excusa para pagar una parte.
- Con **Sabadell Wallet**, puedes ampliar el crédito de tu tarjeta.
- Si has perdido o te han robado la tarjeta, puedes **bloquearla al momento** desde tu móvil con Sabadell Wallet o con la app Banco Sabadell.
- Si tienes Sabadell Wallet, puedes **pagar con tu móvil** únicamente desbloqueando el terminal.
- Puedes **fraccionar tus compras** al instante desde el ticket de pago de Sabadell Wallet.

... ¿y con Bizum?

- Con **Bizum** puedes **pagar o pedir dinero** a tus amigos. Únicamente has de introducir el número de móvil de tu amigo o escogerle de tu lista de contactos, elegir el importe y ya. Los fondos se transfieren de una cuenta bancaria a otra en un instante. **Rápido, fácil y seguro.**
- **Bizum** permitirá realizar tus **compras online** de una manera **fácil y cómoda**. Lo único que tendrás que hacer es indicar tu número de móvil y el dinero será transferido desde tu cuenta bancaria.
- También podrás comprar con **Bizum** con **total seguridad** en tus comercios favoritos. El dinero pasará de una cuenta bancaria a otra sin que tengas que preocuparte de nada. **Olvidate del efectivo**, sólo necesitas tu móvil.

¿Cómo consumen el cajero nuestros clientes? Estos perfiles destacados son los preferentes de Sabadell Wallet (y Bizum).



DON PABLO
No Digital Premium



HERMINIA
No Digital



ANTONIO
Digital Potencial Premium



MERCÉ
Digital Potencial



BÁRBARA
Digital Premium



CARLITOS
Digital



Don Pablo

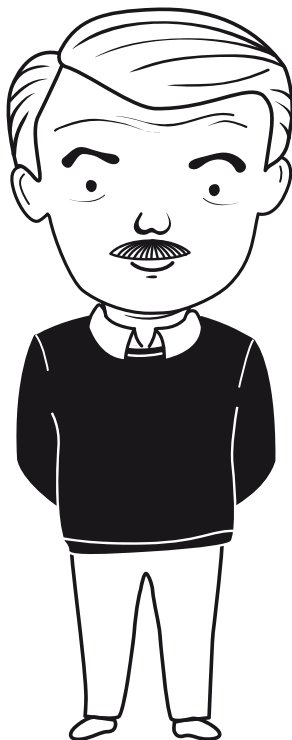
NO DIGITAL PREMIUM

¿Qué valora de los servicios digitales?



¿Qué piensa y qué siente?

- El modelo del banco ha cambiado y el servicio ya no es tan personal.
- El banco debería reconocer mi antigüedad.
- Los cajeros exteriores son inseguros y los pensionistas son atracados.
- El sector financiero está afectado y los clientes están molestos.



Resistencias

- “Quiero que me ayude mi gestor o una cara conocida”
- “Ya voy bien con la libreta y mi gestor. No me hace falta el cajero”

¿Cómo le presento los servicios digitales a Don Pablo?



Cajeros

Puede consultar los movimientos de su cuenta y pagar los recibos sin tener que esperar a ser atendido en la oficina.



BS Online

Puede consultar los movimientos en su cuenta de abonos de nómina o pensión desde su casa.



BS Móvil

Podrá recibir notificaciones de los movimientos de su tarjeta para estar informado en tiempo real.



Oficina Directa Dispone de nuestro servicio de oficina directa en el teléfono 902 323 000 para poder atenderle en cualquier momento, incluso los fines de semana



Argumentos para el gestor



Una de las aplicaciones online mejor valoradas del mercado por nuestros clientes.



Una de las Apps mejor valoradas del mercado por nuestros clientes.



Consejos de seguridad

- Mecanismos que garantizan su seguridad en todo momento (técnicos y confidenciales).
- Necesidad de segunda clave para las operaciones relevantes.

Don Pablo - NO DIGITAL PREMIUM

¿Por qué viene al banco?



Actualización de libreta

¿Qué le digo para acompañarla en el uso de los servicios digitales?

¿Quiere tener sus cuentas actualizadas en cualquier momento? No necesita la libreta. Puede hacerlo a cualquier hora y cualquier día, a través del cajero, sin tener que esperar y así ahorra tiempo.

Su pensión queda abonada. Es suya. Y no se pierde. Sin necesidad de que actualice la libreta. Puede usted esperar a actualizarla cuando necesite retirar dinero.

¿Quiere agilizar la gestión? Tanto Sabadell Móvil como BS Online son muy fáciles de usar. Si quiere lo pruebo con usted ahora mismo.

¿Cómo quiero que el cliente consuma el banco?



Cajero



BS Online



BS Móvil



Transferencias

Para que no se tenga que esperar, ¿le enseño cómo se puede hacer en el cajero? Es muy fácil.

¿Ha probado a hacer la transferencia desde el móvil o por internet? Tanto Sabadell Móvil como BS Online son muy fáciles de usar y puede avisar a la persona a quien hace la transferencia en ese mismo momento. Si quiere lo pruebo con usted ahora mismo.

¿Es para hacer un pago periódico? Si quiere le enseño como hacerlo con el móvil y lo dejamos activado para las próximas ocasiones.



Cajero



BS Online



BS Móvil



Pago de impuestos

¿Sabe que puede utilizar cualquier cajero de Banco Sabadell en cualquier momento para sacar dinero y que no tiene ningún coste? Es fácil y seguro. Si quiere, le enseño cómo hacerlo.

La operativa en el cajero es igual de segura que en la oficina.

¿Sabe que puede utilizar el cajero para sacar dinero, para comprar el pan o simplemente para pagar el abono del bus?



Cajero



Activación de tarjeta

¿Lleva el móvil? Le enseño como activar la tarjeta en un minuto. Así lo podrá hacer cuando a usted le vaya bien. Podrá realizar cualquier operación en cualquier hora del día.

¿Sabe que puede activar la tarjeta a través del cajero? Le enseño cómo puede hacerlo en un momento.



Cajero



BS Móvil

Si tiene algún problema puede venir a la oficina y estaremos encantados de ayudarle.

Herminia

NO DIGITAL

¿Qué valora de los servicios digitales?



¿Qué piensa y qué siente?

- El modelo del banco ha cambiado y el servicio ya no es tan personal.
- El banco valora más otro tipo de clientes, con mayor vinculación.
- El banco debería reconocer mi antigüedad.
- El banco debería ampliar el personal, sobre todo para los días de cobro de pensión.
- Todos los clientes deberían hacer la misma cola.



Resistencias

- “Necesito ir a la oficina para que me pongan la pensión”
- “Quiero que me ayude mi gestor o una cara conocida”
- “Ya hago cola, no hay prisa. El cajero es peligroso”
- “Ya voy bien con la libreta y mi gestor. No me hace falta el cajero”

¿Cómo le presento los servicios digitales a Herminia?

Cajeros



¿Sabe que a través del cajero puede conocer el estado de su cuenta y poner al día su libreta?



Oficina Directa Dispone de nuestro servicio de oficina directa en el teléfono 902 323 000 para poder atenderle en cualquier momento, incluso los fines de semana



Argumentos para el gestor



Los cajeros son tan seguros como ir a la oficina, ya que dispone de mecanismos que garantizan su seguridad en todo momento (técnicos y confidenciales).



Necesidad de segunda clave para operaciones relevantes.

Herminia - NO DIGITAL

¿Por qué viene al banco?



Actualización de libreta

¿Qué le digo para acompañarla en el uso de los servicios digitales?

Si quiere saber si ha llegado su pensión, puede hacerlo a cualquier hora y cualquier día a través del cajero, no necesita esperar en ventanilla y así ahorra tiempo. Además, la operativa en el cajero es igual de segura que en la oficina.

Su pensión queda abonada. Es suya. Y no se pierde. Sin necesidad de que actualice la libreta. Puede usted esperar a actualizarla cuando necesite retirar dinero.

¿Cómo quiero que el cliente consuma el banco?



Cajero



Reintegro / Transferencia

Para que no tenga que esperar, le podemos enseñar a utilizar el cajero para realizar esta acción, ya verá que es muy fácil y no necesita nada. ¿Le acompaño al cajero para probarlo con usted?

Puede hacerlo desde cualquier cajero de Banco Sabadell sin ningún coste y en cualquier momento del día.

Además la operativa en el cajero es igual de segura que en la oficina.



Cajero



Pago de impuestos

Desde la oficina le podemos enseñar a utilizar el cajero para realizar este pago, ya verá que es muy fácil. Puede hacerlo desde cualquier cajero de Banco Sabadell sin ningún coste y en cualquier momento del día. Además, la operativa en el cajero es igual de segura que en la oficina.



Cajero



Pago de recibos

¿Sabe que puede utilizar cualquier cajero de Banco Sabadell en cualquier momento para realizar esta operación y que no tiene ningún coste? Es fácil y seguro. Si quiere lo pruebo con usted ahora mismo.



Cajero

Si tiene algún problema puede venir a la oficina y estaremos encantados de ayudarle.

Antonio

DIGITAL POTENCIAL PREMIUM

¿Qué valora de los servicios digitales?

24/7

fáciles
de usar

mejoran
el servicio

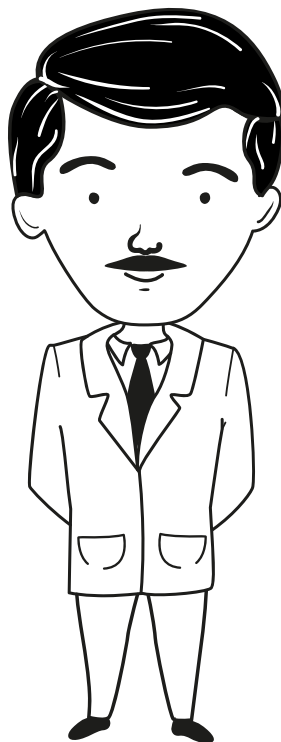
seguros

gratuitos



¿Qué piensa y qué siente?

- No necesita estar interactuando con el banco en el día a día.
- No hay suficiente eficiencia y rapidez en las cajas.
- Las colas deberían estar diferenciadas de acuerdo al tipo de transacciones.
- Los cajeros automáticos e ingresadores fallan demasiado y deberían ser más fiables.
- Necesita más soporte para aprender a utilizar canales alternativos y no tener que acudir a la sucursal.
- Va a la mesa porque conoce al gestor.



Resistencias

- “No necesito la banca a distancia con vosotros; ya tengo la de mi banco principal del día a día”
- “Otro día me paso por la oficina y me contáis”

¿Cómo le presento los servicios digitales a Antonio?



Cajeros

Le permite consultar los movimientos.
¿Sabe que también puede pagar recibos o impuestos desde el cajero?
Y además le permite ingresar dinero en efectivo o mediante cheques.



BS Móvil

Le permite contratar y consultar toda una serie de productos (tarjetas, FI, etc).
Podrá recibir notificaciones de los movimientos de su tarjeta para estar informado en tiempo real.



BS Online

Puede consultar los movimientos de su cuenta desde su despacho.



BS Wallet (y Bizum)

Le permite salir de casa sin la cartera ya que pueda pagar sus compras, enviar o recibir dinero a sus contactos desde la App.



Oficina Directa Dispone de nuestro servicio de oficina directa en el teléfono 902 323 000 para poder atenderle en cualquier momento, incluso los fines de semana



Argumentos para el gestor



Una de las aplicaciones online mejor valoradas del mercado por nuestros clientes.



Una de las Apps mejor valoradas del mercado por nuestros clientes.



Consejos de seguridad

- Mecanismos que garantizan su seguridad en todo momento.
- Necesidad de una segunda clave para las operaciones relevantes.
- Puede acceder con la huella digital.

Antonio - DIGITAL POTENCIAL PREMIUM

¿Por qué viene al banco?



Actualización de libreta

¿Qué le digo para acompañarla en el uso de los servicios digitales?

¿Quiere tener sus cuentas actualizadas en cualquier momento? No necesita la libreta. Puede hacerlo a cualquier hora y cualquier día a través del cajero sin tener que esperar y así ahorra tiempo.

Si quiere conocer el estado de sus cuentas recuerde que también puede hacerlo a través de Sabadell Móvil o BS Online.

¿Cómo quiero que el cliente consuma el banco?



Cajero



BS Online



BS Móvil



Transferencias

Para que no se tenga que esperar ¿Le enseño cómo se puede hacer en el cajero? Es muy fácil.

¿Sabe que también puede pagar recibos de la luz o impuestos municipales a través del lector sin tener que esperar a ser atendido en la oficina? Le enseño a hacerlo en el cajero.

¿Ha probado a hacer la transferencia desde el móvil o por internet? Tanto Sabadell Móvil como BS Online son muy fáciles de usar y puede avisar a la persona a quien hace la transferencia en ese mismo momento. Si quiere lo pruebo con usted ahora mismo?



Cajero



BS Móvil



Reintegro

¿Sabe que puede utilizar cualquier cajero del Banco Sabadell en cualquier momento para sacar dinero y que no tiene ningún coste? Es fácil y seguro. Si quiere, le enseño cómo hacerlo.

La operativa en el cajero es igual de segura que en la oficina.

Si se ha dejado las tarjetas en casa puede sacar dinero desde el móvil con la aplicación de Instant Money.



Cajero



BS Móvil



Activación de tarjeta

¿Sabe que a través de BS Online o Sabadell Móvil puede fraccionar o aplazar pagos de su tarjeta? Es útil durante las vacaciones de verano o las compras de navidad.

¿Lleva el móvil? Le enseño como activar la tarjeta en un minuto. Así lo podrá hacer cuando a usted le vaya bien, podrá realizar cualquier operación en cualquier hora del día.



BS Online



BS Móvil



Aportación plan pensiones

¿Ha probado a hacerlo a través de Sabadell Móvil o BS Online? Es muy fácil de usar. Se lo cuento en un minuto.



BS Online



BS Móvil

Si tiene algún problema puede venir a la oficina y estaremos encantados de ayudarle.

Gestión activa. ¿Qué le parecería ser atendido en un horario diferente al de la oficina y sin tener que esperar? Le presento **GA**.

Merche

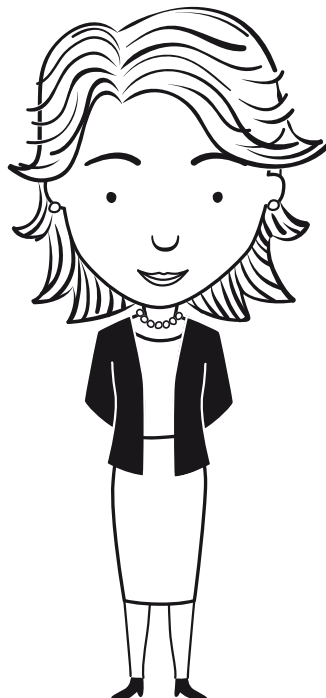
DIGITAL POTENCIAL

¿Qué valora de los servicios digitales?



¿Qué piensa y qué siente?

- No hay suficiente eficiencia y rapidez en las cajas.
- Las colas deberían estar diferenciadas de acuerdo al tipo de transacciones.
- Los cajeros automáticos fallan demasiado y deberían ser más confiables.
- Necesita más soporte para aprender a utilizar canales alternativos y no tener que acudir a la sucursal.



Resistencias

- “No me han enseñado a utilizar la banca a distancia”
- “Voy a la oficina porque es más barato”

¿Cómo le presento los servicios digitales a Merche?



Cajeros

Le permite consultar los movimientos.
¿Sabe que también puede pagar recibos o impuestos desde el cajero?
Y además le permite ingresar dinero en efectivo o mediante cheques.



BS Móvil

Le permite consultar los movimientos de su cuenta y sus tarjetas en cualquier momento.



BS Online

Puede consultar los movimientos en su cuenta de abonos de nómina desde casa.
Además le permite pagar impuestos municipales, solicitar duplicados o devolver recibos desde su casa.



BS Wallet (y Bizum)

Le permite salir de casa sin la cartera ya que pueda pagar sus compras, enviar o recibir dinero a sus contactos desde la App.



Oficina Directa Dispone de nuestro servicio de oficina directa en el teléfono 902 323 000 para poder atenderle en cualquier momento, incluso los fines de semana



Argumentos para el gestor



Una de las aplicaciones on-line mejor valoradas del mercado por nuestros clientes.



Una de las Apps mejor valoradas del mercado por nuestros clientes.



Consejos de seguridad

- Mecanismos que garantizan su seguridad en todo momento
- Necesidad de una segunda clave para las operaciones relevantes

Merche

- DIGITAL POTENCIAL

¿Por qué viene al banco?



Actualización de libreta

¿Qué le digo para acompañarla en el uso de los servicios digitales?

¿Quiere tener sus cuentas actualizadas en cualquier momento? No necesita la libreta. Puede hacerlo a cualquier hora y cualquier día a través del cajero sin tener que esperar y así ahorra tiempo.

¿Quiere agilizar la gestión? Tanto Sabadell Móvil como BS Online son muy fáciles de usar. Si quiere lo pruebo con usted ahora mismo.

¿Cómo quiero que el cliente consuma el banco?



Cajero



BS Online



BS Móvil



Transferencias y pago de recibos

¿Viene a hacer una transferencia?

Para que no se tenga que esperar, ¿le enseño cómo se puede hacer en el cajero? Es muy fácil.

¿Ha probado a hacer la transferencia desde el móvil o por internet? Tanto Sabadell Móvil como BS Online son muy fáciles de usar y puede avisar a la persona a quien hace la transferencia en ese mismo momento. Si quiere lo pruebo con usted ahora mismo.

¿Viene a hacer un pago de un recibo?

Para que no tenga que esperar, le podemos enseñar a utilizar el cajero para realizar esta operación, ya verá que es muy fácil y no necesita nada. ¿Le acompaño al cajero para probarlo con usted? Puede hacerlo desde cualquier cajero de Banco Sabadell sin ningún coste y en cualquier momento.

¿Le parece si lo domiciliamos y así la próxima vez ya le pasa el recibo por su cuenta y no tiene que desplazarse? Podrá consultarlo siempre que lo desee.



Cajero



BS Online



BS Móvil



Reintegro

¿Viene a sacar 600 € ? Si no es así:

¿Sabe que puede utilizar cualquier cajero del Banco Sabadell en cualquier momento para sacar dinero y que no tiene ningún coste? Es fácil y seguro. Si quiere, le enseño cómo hacerlo.

La operativa en el cajero es igual de segura que en la oficina.

Si se ha dejado las tarjetas en casa puede sacar dinero desde el móvil con la aplicación de Instant Money.



Cajero



BS Móvil



Ingreso

¿Viene a realizar un ingreso? El cajero le permite ingresar dinero en efectivo o mediante cheques sin tener que esperar a ser atendida en la oficina. Le enseño cómo hacerlo.



Cajero



Activación de tarjeta
(En caso de renovación o segunda tarjeta)

¿Sabe que puede activar la tarjeta a través del cajero? Le enseño cómo puede hacerlo en un momento.

¿Lleva el móvil? Le enseño cómo activar la tarjeta en un minuto. Así lo podrá hacer cuando a usted le vaya bien, podrá realizar cualquier operación a cualquier hora del día.

También puede hacerlo por BS Online, Móvil o Wallet.



Cajero



BS Online



BS Móvil

Si tiene algún problema puede venir a la oficina y estaremos encantados de ayudarle.

Gestión activa. ¿Qué le parecería ser atendido en un horario diferente al de la oficina y sin tener que esperar? Le presento **GA**.

Bárbara

DIGITAL PREMIUM

¿Qué valora de los servicios digitales?

24/7

fáciles
de usar

mejoran
el servicio

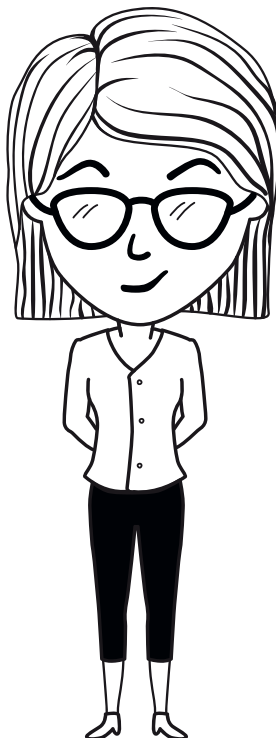
seguros

gratuitos



¿Qué piensa y qué siente?

- El modelo del banco ha cambiado y se relaciona a través de canales a distancia.
- Las capacidades digitales de los bancos están creciendo y dan respuesta a la mayoría de sus necesidades.
- La oficina ya no es necesaria para su día a día.
- Busca un banco que de respuesta inmediata a sus necesidades.
- En las oficinas acude mucha gente para su operativa diaria.



Resistencias

- Competitividad frente a otras entidades.
- Desconocimiento de las operativas que se pueden realizar por canales digitales.

¿Cómo le presento los servicios digitales a Bárbara?



Cajeros

Le permite sacar dinero con el móvil a través de Instant Money.



BS Móvil

Le permite contratar y consultar toda una serie de productos (tarjetas, FI, etc). Podrá recibir notificaciones de los movimientos de su tarjeta para estar informado en tiempo real.



BS Online

Puede consultar los movimientos en su cuenta de abonos de nómina desde casa. Puede realizar su operativa habitual sin salir de casa (solicitar duplicado o devolver recibos cuando lo desee).



BS Wallet (y Bizum)

Le permite salir de casa sin la cartera ya que pueda pagar sus compras, enviar o recibir dinero a sus contactos desde la App.



Oficina Directa Dispone de nuestro servicio de oficina directa en el teléfono 902 323 000 para poder atenderle en cualquier momento, incluso los fines de semana



Argumentos para el gestor



Una de las aplicaciones online mejor valoradas del mercado por nuestros clientes.



BS Online tiene el mayor número de usuarios diarios.



Consejos de seguridad

- Mecanismos que garantizan su seguridad en todo momento.
- Necesidad de una segunda clave para las operaciones relevantes.
- Puede acceder con la huella digital.

Bárbara - DIGITAL PREMIUM

¿Por qué viene al banco?



Pago de recibos

¿Qué le digo para acompañarla en el uso de los servicios digitales?

¿Viene a hacer un pago de un recibo?

Para que no tenga que esperar, le podemos enseñar a utilizar el cajero para realizar esta operación, ya verá que es muy fácil y no necesita nada. ¿Le acompaño al cajero para probarlo con usted? Puede hacerlo desde cualquier cajero del Banco Sabadell sin ningún coste y en cualquier momento.

Además también lo puede realizar desde el móvil y desde BS Online.

¿Le parece si lo domiciliamos y así la próxima vez ya le pasa el recibo por su cuenta y no tiene que desplazarse? Podrá consultarlo siempre que lo desee.

¿Cómo quiero que el cliente consuma el banco?



Cajero



BS Online



BS Móvil



Reintegro

¿Viene a sacar 600 € ? Si no es así:

¿Sabe que puede utilizar cualquier cajero del Banco Sabadell en cualquier momento para sacar dinero y que no tiene ningún coste? Es fácil y seguro. Si quiere, le enseñó cómo hacerlo.

La operativa en el cajero es igual de segura que en la oficina.

Si se ha dejado las tarjetas en casa puede sacar dinero desde el móvil con la aplicación de Instant Money



Cajero



BS Móvil



Ingreso

¿Viene a sacar 600 € ? Si no es así:

¿Sabe que puede utilizar cualquier cajero del Banco Sabadell en cualquier momento para sacar dinero y que no tiene ningún coste? Es fácil y seguro. Si quiere, le enseñó cómo hacerlo.

La operativa en el cajero es igual de segura que en la oficina.

Si se ha dejado las tarjetas en casa puede sacar dinero desde el móvil con la aplicación de Instant Money.



Cajero



Activación de tarjeta

(En caso de renovación o segunda tarjeta)

¿Viene a realizar un ingreso? El cajero le permite ingresar dinero en efectivo o mediante cheques sin tener que esperar a ser atendida en la oficina. Le enseñó cómo hacerlo.



Cajero



BS Online



BS Móvil

Si tiene algún problema puede venir a la oficina y estaremos encantados de ayudarle.

Gestión activa. ¿Qué le parecería ser atendido en un horario diferente al de la oficina y sin tener que esperar? Le presento **GA**.

Carlitos

DIGITAL

¿Qué valora de los servicios digitales?

24/7

fáciles
de usar

mejoran
el servicio

seguros

gratuitos



¿Qué piensa y qué siente?

- El modelo del banco ha cambiado y se relaciona a través de canales a distancia.
- Las capacidades digitales de los bancos están creciendo y dan respuesta a la mayoría de sus necesidades.
- La oficina ya no es necesaria para su día a día.
- Busca un banco que dé respuesta inmediata a sus necesidades.
- Va poco a la oficina, van más sus padres, para realizar ingresos.
- En las oficinas acude mucha gente para su operativa diaria.



Resistencias

- Competitividad frente a otras entidades.
- Desconocimiento de las operativas que se pueden realizar por canales digitales.

¿Cómo le presento los servicios digitales a Carlitos?



Cajeros

Le permite sacar dinero con el móvil a través de Instant Money.



BS Móvil

Le permite salir de casa sin la cartera ya que pueda pagar sus compras, enviar o recibir dinero a sus contactos desde la App.



BS Online

Puede consultar los movimientos en su cuenta de abonos de nómina desde casa. Puede realizar su operativa habitual sin salir de casa (solicitar duplicado o devolver recibos cuando lo desee).



BS Wallet (y Bizum)

Le permite salir de casa sin la cartera ya que pueda pagar sus compras, enviar o recibir dinero a sus contactos desde la App.



Oficina Directa Dispone de nuestro servicio de oficina directa en el teléfono 902 323 000 para poder atenderle en cualquier momento, incluso los fines de semana



Argumentos para el gestor



Una de las aplicaciones online mejor valoradas del mercado por nuestros clientes.



BS Online tiene el mayor número de usuarios diarios.



Consejos de seguridad

- Mecanismos que garantizan su seguridad en todo momento.
- Necesidad de una segunda clave para las operaciones relevantes.
- Puede acceder con la huella digital.

Carlitos - DIGITAL

¿Por qué viene al banco?



Pago de recibos

¿Qué le digo para acompañarla en el uso de los servicios digitales?

¿Viene a hacer un pago de un recibo?

Para que no tenga que esperar, le podemos enseñar a utilizar el cajero para realizar esta operación, ya verá que es muy fácil y no necesita nada. ¿Le acompaño al cajero para probarlo con usted? Puede hacerlo desde cualquier cajero del Banco Sabadell sin ningún coste y en cualquier momento.

Además también lo puede realizar desde el móvil y desde BS Online.

¿Le parece si lo domiciliamos y así la próxima vez ya le pasa el recibo por su cuenta y no tiene que desplazarse? Podrá consultarlo siempre que lo desee.

¿Cómo quiero que el cliente consuma el banco?



Cajero



BS Online



BS Móvil



Reintegro

¿Viene a sacar 600 € ? Si no es así:

¿Sabe que puede utilizar cualquier cajero del Banco Sabadell en cualquier momento para sacar dinero y que no tiene ningún coste? Es fácil y seguro. Si quiere, le enseño cómo hacerlo.

La operativa en el cajero es igual de segura que en la oficina.

Si se ha dejado las tarjetas en casa puede sacar dinero desde el móvil con la aplicación de Instant Money



Cajero



BS Móvil



Ingreso

¿Viene a realizar un ingreso? El cajero le permite ingresar dinero en efectivo o mediante cheques sin tener que esperar a ser atendido en la oficina. Le enseño cómo hacerlo.



Cajero



Activación de tarjeta
(En caso de renovación o segunda tarjeta)

¿Sabe que puede activar la tarjeta a través del cajero? Le enseño cómo puede hacerlo en un momento.

¿Lleva el móvil? Le enseño cómo activar la tarjeta en un minuto. Así lo podrá hacer cuando a usted le vaya bien, podrá realizar cualquier operación en cualquier hora del día.

También puede hacerlo por BS Online, Móvil o Wallet.



Cajero



BS Online



BS Móvil

Si tiene algún problema puede venir a la oficina y estaremos encantados de ayudarle.