



## CAMPAÑA COBRANZA SERVICIOS FINJOS DE CNT

Clientes en estado de corte 1 que mantienen sus servicios activos con dos facturas impagas.

### OBJETIVO

Lograr el pago de las facturas vencidas que mantienen los clientes por los valores impagos desde el estado emergente de la CNT ofreciendo alternativas de pago

### PROCESOS QUE SE APLICARÁN

- 1- MALLA DE BENEFICIOS EMERGENTE
- 2- CONVENIOS DE PAGO
- 3- DIFERIR PAGO CON TRJETA DE CREDITO
- 4- CAMBIO DE FORMA DE PAGO

### PRODUCTOS QUE APLICA

- 5- TELEFONIA
- 6- INTERNET COBRE / GPON
- 7- DTH

### APERTURA

"Buenos días/tardes/noches, mi nombre es: (Nombre y apellido del asesor/a) de la CNT, por favor me podría comunicar con el Sr./Sra. (Nombre y Apellido) ...

### ¿ES EL TITULAR?

- Con el/la mismo/a o ya le comunico...
- Sr./Sra./Srta. XXXXX, encantado/a de saludarle, para su seguridad esta llamada está siendo grabada y monitoreada.
- **Sr./Sra./Srta. XXXXX, Apreciamos su comprensión y agradecemos su fidelidad al mantenerse con nosotros. Queremos informarle que al momento ya se encuentran habilitados todos nuestros puntos y canales de recaudación a nivel nacional.**
- Al momento registra #..... facturas pendientes por un valor de \$.....

## ¿CONTAMOS CON SU PAGO HOY?

**SI:** Sr./Sra./Srta. XXXXX, por favor me confirma que día y por qué medio realizaría su pago. **NOTA: Registrar compromiso de pago**

- Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, confirmo su pago por el valor de \$..... que lo realizará por .....el día.....
- Ha sido un gusto atenderle que tenga buen día/ tarde/noche”
- Gracias por hacernos parte de su historia y confiar en nosotros.

### **NO:**

- **Señor XXXX** Para la CNT ha sido importante que usted se mantenga conectado y siga disfrutando de nuestros servicios, por este motivo no se generaron cortes. En este caso me puede indicar por favor ¿cuál sería la casusa para no contar con su pago? Aplicar el manejo de objeciones.

## **1.- OBJECIONES POR FALLAS EN EL SERVICIO:**

Señor XXXX para la CNT es nuestra prioridad mejorar la calidad de su servicio en caso de presentar problemas técnicos, en este momento procedemos a ingresar una VT.

**Nota** Llenar los formularios de VT

## **2.- OBJECIONES POR MEJOR BENEFICIO DE LA COMPETENCIA NO USO EL SERVICIO - INTENCION DE RETIRO:**

Señor XXXX, deseamos ser la mejor opción para usted con nuestros servicios, apreciando su fidelidad le hemos otorgado los siguientes descuentos en su servicio de:

- **Internet Fijo:**
  - **-COBRE** :50 % de descuento en la pensión básica por 3 meses no consecutivos (Sep -Ene- Abr).
  - **-GPON**: Duplicidad de velocidad por 3 meses consecutivos.
- **-DTH**: Apertura de paquetes Premium por 1 mes:
  - **-Total Plus**: 29 canales
  - **-Star Premium**: 8 canales

## **3.- OBJECIONES POR TEMAS ECONOMICOS: NO TENGO DINERO /NO ME ALCANZA -YA ME GASTÉ:**

Señor XXXX entendemos los inconvenientes presentados en el retraso de la cancelación de sus pagos, por esto queremos entregarle en su próxima factura los siguientes beneficios para que siga disfrutando de un servicio de calidad.

- Aplica beneficios de malla emergente
- 2.- Sugerir Convenios de pago / Pago con tarjeta de crédito
- **NOTA**
- -Se debe direccionar a un CAC S
- **-Solo si el cliente presenta esta objeción le entregamos un beneficio económico**

### TENER PRESENTE LOS BENEFICIOS A SER APLICADOS EN CADA LÍNEA DE NEGOCIO

- **TELEFONIA FIJA:** -100 % de descuento en la pensión básica por 1 mes.
- **INTERNET:** -50 % de descuento en la pensión básica por 3 meses consecutivos. En Internet si el cliente está recibiendo un beneficio de tercera edad o discapacidad no aplica descuento por campaña
- **DTH:** -55 % de descuento en el plan principal por 3 meses consecutivos
- **NOTA IMPORTANTE:** se debe retener al cliente con el beneficio de la campaña aplicado (**Malla Emergente**).

### CLIENTE ACEPTA REALIZAR EL PAGO

- SI: Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, confirmo su pago por el valor de \$..... que lo realizará por .....el día ..... / Ha sido un gusto atenderle que tenga buen día/ tarde/noche” Gracias por hacernos parte de su historia y confiar en nosotros.
- Se debe tipificar como exitoso

### CLIENTE NO ACEPTA REALIZAR EL PAGO

- Señor XXXX Para la CNT es importante que se mantenga al día en los pagos para evitar inconvenientes futuros con su servicio, cualquier inquietud o tramite adicional, puede acercarse a nuestros centros de atención al cliente a nivel nacional. / Ha sido un gusto atenderle que tenga buen día/ tarde/noche” Gracias por hacernos parte de su historia y confiar en nosotros.
- Se debe tipificar como No Exitoso- no acepta realizar el pago

### ¿NO ES EL TITULAR? ¿Se ubica el titular?

- SI:
    - No, está ocupado... o en este momento no se encuentra / Sr./Sra./Srta. en qué horario/a qué número nos podemos comunicar con el Sr/Sra./Srta. XXXXX? ... / Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, que tenga un excelente día, tarde, noche. (Agendar con fecha y hora)
    - Se tipifica como Pendiente – agendado
  - NO:
    - Puede ser por:
      - cambio de número, número equivocado: Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, que tenga un excelente día, tarde, noche.
      - número no existe, no contesta: Registro en la Base datos como no contactado. **(NO)**
- En ambos casos se debe tipificar como **NO CONTACTADO** y el motivo