



CAMPAÑA CLIENTES DUPLICIDAD GPON DE CNT

OBJETIVO

Contactar al cliente Gpon con el propósito de comunicar a los clientes el beneficio de compensación otorgada a nuestros clientes de fibra óptica

PRODUCTOS QUE APLICA: INTERNET COBRE /GPON Y TELEFONÍA FIJA

PROCESOS QUE SE APLICARÁN:

- Información al cliente sobre beneficio otorgado
- Validar posibles insatisfacciones o incidentes técnicos
- Bitacorar incidencias para remitir a zona técnica

PROCESO

Contactabilidad: Considerando la actividad previa a realizar en el proceso de atención, el operador debe verificar la marcación automática realizada a través de la plataforma telefónica.

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.
- El motivo de la llamada es para agradecerle por formar parte de nuestra gran familia CNT E.P, queremos premiar su fidelidad y al ser un cliente importante para nosotros, ¡mejoramos tu servicio de internet Fibra Óptica GO!, duplicamos tu ancho de banda de internet, esto mejorará tu navegación, estabilidad y experiencia en internet. ¡Con Fibra Óptica GO! vive tu experiencia CNT

¿CLIENTE SE ENCUENTRA INSATISFECHO?

SI:

Sr./Sra. XXXX

Para la CNT es muy importante mejorar su experiencia con respecto a su servicio de INTERNET. En su nuevo plan usted podrá disfrutar demegas para que pueda seguir navegando sin límites y vivas tu experiencia CNT.

Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, que tenga un excelente día, tarde, noche.

NO:

Sr./Sra. XXXX,

CNT trabaja constantemente para mejorar su experiencia de navegación para que pueda disfrutar de una conexión sin límites a través de nuestros servicios de internet. por favor indíquenos que inconveniente posee en su servicio de internet para solventarlo

Solicitar datos de contacto al cliente

INGRESO EN TRASNACCIONAL

- Realizar el registro de requerimiento.

¿CLIENTE PRESENTA INTENCIÓN DE RETIRO?

SI:

- Recordar compensación masiva otorgada al cliente
- Aplicar malla de retención normal liberada en el mes de septiembre con excepción de beneficios económicos
- Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, que tenga un excelente día, tarde.

NO:

- Resumir tipo plan, ciclo de facturación de internet

NOTA: Verificar fechas de corte de servicios. Indicar al cliente

- Ha sido un gusto atenderle que tenga buen día/ tarde/noche"
- Gracias por pertenecer a la gran familia CNT"

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

✓ **SI:**

- ✓ No, está ocupado... o en este momento no se encuentra...
- ✓ El motivo de la llamada es para agradecerle por formar parte de nuestra gran familia CNT E.P, queremos premiar su fidelidad y al ser un cliente importante para nosotros.
- ✓ Agradecemos tu confianza y apoyo nuestro compromiso es mantenerte siempre conectado hemos aplicado el 50% de descuento en tu pensión básica del servicio de internet, para que puedas navegar más y disfrutar con toda tu familia.
- ✓ 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.

✓ **NO:**

- Puede ser por:
 - Cambio de número o Numero equivocado
 - Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, que tenga un excelente día, tarde, noche.
 - número no existe, no contesta: Registro interacción como no contactado.
 - **Se mantienen tres intentos**