



CAMPAÑA CLIENTES SMA DATOS + VOZ 9

OBJETIVO

Lograr que los clientes mantengan sus servicios activos aplicando el bono de permanencia mínima que corresponde al plan de acuerdo al CBM del cliente.

PRODUCTOS SMA PARQUE CLIENTES PLANES - DATOS + VOZ 9.

PROCESO

Contractibilidad al parque de clientes móviles con el fin de agradecer la permanencia con CNT, el operador debe informar la activación del BONO DE FIDELIDAD PERMANENCIA MÍNIMA.

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?

- Si 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. Por favor permítame realizarle unas preguntas de validación.
- Estimado Sr/Sra. xxx ...; mi llamada es para agradecer su confianza y apoyo en estos momentos.
- Clientes como usted son los que nos inspiran para ser cada día mejores, de igual manera le queremos informar que en días anteriores de manera automática se le activó un bono de 1GB de vigencia de 1 año sin costo. Estimado Sr/Sra. xxx...; apreciando su fidelidad queremos informarle del beneficio exclusivo para su línea móvil y es el siguiente:
- **(Ver en base el bono que se activa a la línea de acuerdo al plan y al CBM activo del cliente)**

¿CLIENTE SE ACEPTA EL BENEFICIO?

SI:

Estimado Sr/Sra. xxx; permítame explicarle las condiciones del bono que se le va a activar. Este bono tiene una permanencia mínima de 12 meses (megas indicada en la base) y NO genera ningún recargo adicional a la factura mientras se cumpla con el tiempo de permanencia. Esta cantidad de megas **xxx** será activado de forma mensual gratis a su línea y le permitirá tener una mejor experiencia con su servicio.

Codigo Plan Comercial	Descripcion Plan Comercial	Codigo Paquete	Descripcion Paquete	BONO A ACTIVAR	cod. Paq.	megas	gigas	vigenc meses
300496	PLAN CONTROLADO DATOS +VOZ 9	5429	PAQ CTR D+V 12,91	PAQ BENEF RETENCION 2048MB X 12 LTE CTR	5779	2048	2	12

Si usted por algún motivo solicita la desactivación del bono antes de cumplir con el tiempo de permanencia estipulado, deberá pagar por única vez el costo comercial del bono.

Valor único por retiro antes de cumplir meses de vigencia

12 y 24 meses	Valor sin Imp.	Valor inc IVA
2048 MB	4,46	5,00
3072 MB	4,46	5,00
5120 MB	8,92	9,99

Para su seguridad y respaldo de activación y aceptación de condiciones esta llamada está siendo grabada y monitoreada.

“Estimado Sr./Sra. Apellido (xxx) le recuerdo que este beneficio será activado de forma automática en su línea y le llegará un SMS de activación y será la confirmación de la gestión realizada.

Ha sido un gusto atenderle que tenga buen día/ tarde/noche” Gracias por hacernos parte de su historia y confiar en nosotros.

¿CLIENTE SOLICITA EL RETIRO?

SI:

Señor XXXX

Para iniciar con el proceso por favor debe acercarse a un CIS para que pueda ser atendido y realizar el trámite correspondiente.

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

NO: fin del proceso. Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, que tenga un excelente día, tarde, noche.

¿CLIENTE MANIFIESTA QUE SOLICITÓ PORTABILIDAD?

SI:

Estimado Sr./Sra. xxx; permítame explicarle las condiciones de su plan actual:

Usted tiene un plan Datos + Voz 9 el cual tiene los siguientes beneficios: **(Ver en hoja de Resumen de Oferta las características del plan)**; cuál es el plan que le ofrecen en la competencia? Resaltar los beneficios vs lo ofrecido

Informar que al momento tiene activo el bono de Compensación de 1GB de vigencia de 12 meses totalmente gratis y si acepta el bono de permanencia aumenta su cantidad de Gigas definido para la línea + los paquetes adicionales Facebook; Whatsapp; Twitter; Instagram; Youtube.

COD PLAN	PLAN	CBM SIN IMP.	CBM + IMP	COD.PAQ CBM	Megas Principal	BONO MASIVO 12 meses	Total Megas Principales + Bono Masivo	Megas Bono Permanencia	Total Megas Principales + Bono Masivo + Bono Permanencia	GIGAL TOTALES PRINCIPAL + BONO MASIVO + BONO PERMANENCIA
300503	DATOS + VOZ 9	12,91	15,90	5429	3.072	1.024	4.096	2.048	6.144	6

MEGAS PAQUETES ADICIONALES								
Facebook	WApp	Instagram	Twitter	YouTube	Cnt (Min.)	Otros (Min.)	SMS	LDI
5.120	2.560	2.560	-	1.024	Ilimitado	200	50	-

NO: _Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, que tenga un excelente día, tarde, noche.

¿CLIENTE SE ACEPTA EL BENEFICIO?

SI:

Estimado Sr./Sra. xxx; permítame explicarle las condiciones del bono que se le va a activar. Este bono tiene una permanencia mínima de 12 meses (megs indicada en la base) y NO genera ningún recargo adicional a la factura mientras se cumpla con el tiempo de permanencia. Esta cantidad de megas **xxx** será activado de forma mensual gratis a su línea y le permitirá tener una mejor experiencia con su servicio.

Codigo Plan Comercial	Descripcion Plan Comercial	Codigo Paquete	Descripcion Paquete	BONO A ACTIVAR	cod. Paq.	megs	gigas	vigencia meses
300496	PLAN CONTROLADO DATOS +VOZ 9	5429	PAQ CTR D+V 12,91	PAQ BENEF RETENCION 2048MB X 12 LTE CTR	5779	2048	2	12

Si usted por algún motivo solicita la desactivación del bono antes de cumplir con el tiempo de permanencia estipulado, deberá pagar por única vez el costo comercial del bono.

Valor único por retiro antes de cumplir meses de vigencia

12 y 24 meses	Valor sin Imp.	Valor inc IVA
2048 MB	4,46	5,00
3072 MB	4,46	5,00
5120 MB	8,92	9,99

Para su seguridad y respaldo de activación y aceptación de condiciones esta llamada está siendo grabada y monitoreada

“Estimado Sr./Sra. Apellido (xxx) le recuerdo que este beneficio será activado de forma automática en su línea y le llegará un SMS de activación y será la confirmación de la gestión realizada.

Ha sido un gusto atenderle que tenga buen día/ tarde/noche” Gracias por hacernos parte de su historia y confiar en nosotros.

NO: Señor XXX Para continuar con el proceso por favor debe acercarse a un CIS para que pueda ser atendido y realizar el trámite correspondiente. Ha sido un gusto atenderle que tenga buen día/ tarde/noche, Gracias por hacernos parte de su historia y confiar en nosotros.

¿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.

✓ **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**