

1. Acercamiento

**Acercate al cliente y capta su atención para lograr un vínculo de confianza que permita establecer una conversación amable.**

**Saluda!**

**Buenos días / tardes (Sr., Sra., srta.)**

**Presentate!**

Mi nombre es \_\_\_\_ ( Nombre y apellido ) de (Nombre del Fielder) **Promotor Autorizado Infinitem.**

**Lanzate y pregunta!**

**Conoce los beneficios que puede obtener con el uso de internet ?**

**Escucha atento, la respuesta de tu cliente.....Inclusive una objecion es una oportunidad de venta!**

2. Sondeo

**OBSERVA y ESCUCHA a tu cliente para identificar sus necesidad es..!**

**¿Es una ama de casa?,**

**¿Es un (a) joven estudiante ?**

**¿Un profesional independiente?**

**Es un Comerciante?**

**CONOCE A tu CLIENTE**

Perfil	OBSERVA y ESCUCHA a tu cliente para CONOCER sus necesidades!
	<b>- ¿Sabía usted que teniendo acceso a internet puede?:</b>
<b>Todos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° <b>Con Claro Video</b>, acceso a todo lo mejor del entretenimiento (conciertos, series, caricaturas, películas y documentales favoritos) desde cualquier dispositivo y en el momento que tu quieras.</li> <li>° <b>Por tan solo \$13 pesos diarios</b>, darle a su hijo la herramienta que le da acceso a toda la información que necesita para hacer sus tareas, trabajos e investigaciones de la escuela.</li> <li>° <b>Tener la tranquilidad</b> de que sus hijos estén seguros, en su casa, mientras hacen sus tareas.</li> <li>° <b>Aprovechar que Telmex</b> le otorga desde su primer facturación una Línea de Crédito para poder obtener un equipo financiado hasta 48 meses, además de otorgarle un 25% de descuento en su mensualidad por ser cliente infinitem!</li> <li>° <b>Ahorrar tiempo y dinero</b>, al dejar de pagar un cybercafé para las tareas de sus hijos! ( En promedio cuanto gasta semanalmente?</li> <li>° <b>Realizar llamadas a cualquier parte del mundo</b>, donde al mismo tiempo pueda ver y escuchar a su ser querido! ( Con Video Llamadas: Skype - Facetime - Apple TV)</li> <li>° <b>Ver tus programas de televisión favoritos desde Internet</b>, (Noticieros/ Espectáculos/ Novelas / Deportes / Avances de la programación! Por <b>TV azteca</b> (<a href="http://www.azteca.com/">http://www.azteca.com/</a>), <b>Televisa</b> (<a href="http://www.televisa.com/">http://www.televisa.com/</a>), <b>proyecto 40</b> (<a href="http://www.proyecto40.com/">http://www.proyecto40.com/</a>) )</li> <li>° <b>Realizar tramites y pagos de servicios</b> como; pago de impuestos, certificados de registro civil, aspectos vehiculares, servicios de agua, luz, teléfono, predial, etc. desde la comodidad de su hogar! Conozca los que ofrece tu estado. Información sobre derechos humanos - asesoría sobre aspectos legales - apoyos gratuitos!</li> <li>° <b>Aprovechar las mejores promociones</b> para salir de viaje! o de vacaciones con la familia y hacer sus reservaciones de hotel, avión, autobús, tren, etc. con anticipación y al mejor precio! Empezar a Conocer el lugar a visitar virtualmente, su clima, y su atractivo turístico!</li> </ul>
<b>¿ Es usted Papá o Mamá?</b>	
<b>Joven,</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° <b>Disfrutar de contenidos en YouTube</b>, Subir tus propios videos, y hasta tener tu propio canal! Conectarte via Wi-Fi y "whatsapp" con tus amigos desde tu smartphone!</li> <li>° A través de Facebook y Twitter, <b>contactar, y seguir</b> a tus personajes favoritos, re encontrarse con amigos y familiares!</li> <li>° <b>Jugar en Línea</b> y con contrincantes de cualquier parte del mundo y desde cualquier dispositivo como Xbox, Play Station, Wii, SmartTV o Pantallas ( Apple TV). ° Con <b>Infinitem Games</b>, diviértete jugando, sin necesidad de tener una consola.</li> <li>° <b>Publicar en Instagram, o en tu página Web personal</b>, videos y fotos de tu actividad diaria, de un viaje! De tus eventos sociales! Hacer tu propio álbum personal, familiar y/o de proyectos de tu interés! Y compartirlos en línea con todos tus amigos!</li> <li>° <b>Ganar boletos o premios</b> en especie por participar en concursos o trivias en línea.</li> <li>° <b>Buscar empleo</b>, en muchas empresas en tu localidad y alrededor del mundo al mismo tiempo!</li> <li>° <b>Conocer a su pareja ideal</b> al suscribirse a sitios serios que de acuerdo a sus intereses le conecte con personas de todo el mundo!</li> <li>° Educación Continua <b>en línea desde cualquier nivel</b>, terminar algún grado escolar a través de aulas virtuales, Especialidades, Maestría y hasta un Doctorado en línea!</li> </ul>
<b>(Secundaria / Preparatoria / Universitario, etc.).</b>	
<b>Profesional Independiente, Comerciante, Pequeño Negocio, etc.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° <b>Tu negocio en Internet</b>, logrando llegar a más clientes y obteniendo importantes ahorros en la comercialización de tu producto o servicio. Ofrecer pagos en línea por ejemplo con PayPal Acepta pagos seguros con tarjetas de crédito y débito. Tus clientes pagan en línea y por dispositivo móvil!</li> <li>° <b>Realizar compras via internet</b>, cotizar materiales o productos para tu negocio, con diferentes proveedores y obtener el mejor precio! Además de ahorrar tiempo y de recibir el contenido de tu pedido en la puerta de tu negocio!</li> <li>° <b>Tu oficina Móvil!</b> y trabajar desde cualquier lugar, acceder a proveedores de servicios de aplicaciones de oficina por una renta mensual, garantizando el uso de lo último en tecnología y su alta disponibilidad del servicio vía Internet.</li> <li>° <b>Ofrecer un Servicio extra! de Calidad a tus clientes</b>, ofreciéndoles acceso a internet mientras esperan a recibir tus servicios!</li> <li>° <b>Navegar desde donde quiera que estes o a donde quiera que vayas WiFi Móvil, va contigo!</b> con tu mismo usuario y contraseña desde cualquier sitio público que ofrezca esta conexión en México y Estados Unidos (Hospitales, aeropuertos, restaurantes, parques, centrales de autobuses, etc.).</li> <li>° <b>Participar en redes, proyectos y campañas</b> de movimientos sociales ( y crearlas también!) Participar en iniciativas de e-democracia (consultas del gobierno, seguir las votaciones, etc.)</li> <li>° <b>Todos los canales de television en vivo por internet, ESPN, FOX, History, Univision, HBO, Cine Latino, y muchos mas!</b></li> <li>° <b>Tramites bancarios en línea</b>, consulta de saldos, pago de servicios, trasferencias a otros bancos, pagos hipotecarios, etc.</li> </ul>

¿Actualmente cuenta con algún servicio de Telmex?

Si ¿Cuál?No ¿Tiene algún servicio contratado con alguna otra compañía?

¿Qué servicio ofrecer?

Tipo de clientes		Linea Sola	Doble Play (Linea + Infinitum)	Solo Paquete Infinitum	Incremento de Paquete Infinitum	Infinitum Puro	Dish	Claro Video
<b>Cientes Nuevos</b>	Cliente sin ningún servicio Telmex	✓	✓			✓	✓	✓
<b>Cientes con Telmex</b>	Cliente con Línea sola			✓			✓	✓
	Cliente con Línea + Infinitum				✓		✓	✓
	Cliente con Línea + Infinitum + Dish				✓			✓
	Cliente con Telmex pero tiene adeudo*			✓	✓		✓	✓
	Cliente con Línea Multifon o Precisa**			✓			✓	✓
<b>Cientes con la competencia</b>	Cliente nació con la competencia (Portabilidad)	✓	✓			✓	✓	✓
	Cliente nació con Telmex y se fue con la competencia con adeudo (Portabilidad)***	✓	✓			✓	✓	✓
	Cliente nació con Telmex y se fue con la competencia sin adeudo (Portabilidad)	✓	✓			✓	✓	✓

\* Es necesario que el cliente realice un convenio de pago.

\*\* Primero debe migrarse a Residencial

\*\*\* Es importante identificar si el cliente es Residencial o Negocio.

Es importante ofrecer los servicios al cliente iniciando por el Paquete Acerques y si no puede pagarlo, ofrecerle el Conectos o el Infinitum 333.

## Beneficios

Ofrece el servicio al cliente, en términos de soluciones a sus necesidades y deseos, basándote en los beneficios que tiene el servicio.

"De acuerdo a lo que me ha comentado, estoy seguro que el ([Paquete Infinitum](#) y/o [Paquete Dish](#)) le da la oportunidad de ahorrar además de ofrecerle lo que usted requiere ya que incluye": (Iniciar resaltando el beneficio del infinitum asociado a la necesidad del cliente).

Beneficios
<b>INFINITUM</b>
° Claro Video, sin costo en todos los Paquetes Residenciales y Comerciales.
<b>SEGURIDAD:</b>
° Seguridad Internet McAfee, tu información y tu equipo protegidos todo el tiempo que estas conectado a internet!
<b>ASISTENCIA:</b>
° Asistencia técnica Plus, 24 * 7, vía telefónica para configuración de computadoras, smartphones, tablets, impresoras y videojuegos. Instalación y configuración de aplicaciones, incluida Suite de Seguridad. Asesoría en registro de dominios web. Soporte para equipos Windows, Mac y smartphone (Android, iOS).
<b>COMUNICACIÓN:</b>
° Cuenta de correo Infinitum mail para enviar y recibir correos, verificar otras cuentas de correo y otras redes sociales.
° Crear su propia página Web (Servicio para construir, diseñar y publicar una página personal en internet)
° Conexión gratis con WiFi Móvil en Infinitum en mas de 5,500 sitios públicos en México y Estados Unidos.
° ¡Conéctate con Boingo en más de 700,000 sitios alrededor del mundo! Disfruta de este beneficio que tienes el ser Cliente Infinitum y compra los siguientes paquetes, a precios preferentes. Hasta 3 veces mas rapido que la banda ancha 3G, sin contratos, sin tarifas de cancelacion, Boingo Mobile \$5.95, Unlimited Worldwide \$19.95 mensual.
° Dropbox, servicio con el cual puedes almacenar tus archivos. 12 meses sin costo.
° Línea de Crédito pre-autorizada de hasta \$12,000, la cual puede aumentar posterior a 6 meses de contar con el servicio de acuerdo a su historial de facturación y puntualidad en tus pagos.
<b>LINEA TELMEX</b>
Tarifa a celular más baja del mercado lo que significa que le saldrá más barato hablar desde su Línea Telmex a un celular que de celular a celular
<b>Si la línea requiere de servicio técnico no tiene costo. Otras compañías si lo cobran.</b>
Servicios digitales: Sigueme, Identificador de llamadas, Tres a la vez, Llamada en espera, Buzón de voz.
Servicios avanzados como: Interfón Telmex, Buzón Premium, Videocam, etc.
El recibo se puede pagar en cajeros automáticos de Telmex, en una gran variedad de establecimientos y por internet a través de Mi Telmex.
Al cambiar de residencia te puedes llevar tu Línea Telmex.
Funciona aún cuando no hay luz.
El costo de llamada local es por evento, no por tiempo.
<b>PORTABILIDAD RESIDENCIAL</b>
Bonificación de \$500 aplicable al saldo de la primera factura en el Recibo Telmex.
Claro Video sin costo (no incluye PPE)
Línea de Crédito de hasta \$20,000
\$0 en gastos de instalación de la Línea Telmex.
Cableado interior sin costo (incluye 1 roseta).
<b>PORTABILIDAD COMERCIAL</b>
Claro Video sin costo (no incluye PPE)
Línea de Crédito de hasta \$40,000
\$0 en gastos de instalación de la Línea Telmex.
Cableado interior sin costo (incluye 1 roseta).
<b>DISH</b>
Tiene la mejor programación con los canales más vistos.
Todos los paquetes incluyen los canales de TV abierta.
Suscripción única de \$ 199 pesos con cargo a tu Recibo TELMEX, diferido en 3 mensualidades

Identifica en la tabla los posibles servicios a ofrecer de acuerdo al tipo de cliente.

Ofrece el servicio al cliente, en términos de soluciones a sus necesidades y deseos, basándote en los beneficios que tiene el servicio.

4. Manejo de objeciones	Objeción	Argumento
	° No tengo computadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Financiamiento Telmex</b> disponible en Tiendas Telmex, telmex.com y cadenas comerciales (Sears, Sanborns, I Shop, De compras.com, Office Depot, Office Max, Walmart)</li> <li>- <b>Con el modem inalambrico</b> se puede conectar a internet a través de un dispositivo móvil, como smartphone, tablet, consola, pantallas (apple TV), etc.</li> <li>- <b>Bibliotecas digitales</b> ( Despues de 6 meses de ser cliente telmex, titular de la línea en tiendas telmex, puede solicitar prestamo de una netbook por 15 días).</li> </ul>
	° No quiero excederme en mis minutos a celular	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrate uno de los paquetes Telmex que cuentan con llamadas ilimitadas a celular. Paquete \$599 o \$999.</li> <li>- Puede controlar sus minutos a celular dando de alta sus números favoritos al 01800 1230000 opción 3 (Solo saldrán llamadas de celular a estos números y puede dar de alta todos los que usted elija) ó bloqueando las llamadas a celular.</li> </ul>
	° Ahorita no tengo dinero	<b>En este momento no tiene que pagar nada</b> , sino hasta dentro de un mes después de instalado su servicio le llegara su primer Recibo Telmex.
	° Lo voy a consultar / Lo tengo que pensar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Sondear cual es su duda</b> y el por que de su objeción (Indaga el motivo y refuerza con el cliente los beneficios y el uso que puede hacer del servicio)</li> <li>- <b>Toma los datos del cliente</b> y agenda una cita de seguimiento.</li> <li>- <b>Asegurate de dejarle tus datos</b> en algún flyer, manteleta o asomate.</li> </ul>
	° No utilizó internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Identifica gustos y necesidades del cliente y relacionalo con el beneficio del uso del internet.</b></li> <li>- <b>Hazle ver las formas y medios que puede utilizar el internet</b> (Smartphones, Tablets, Videojuegos, Pantallas, etc.)</li> </ul>
	° Me llegan llamadas que yo no hago	- Le garantizamos que la calidad de nuestros servicios han mejorado por lo cual no debe pasar nuevamente.
	° Anteriormente tuve el servicio y lo cancele, actualmente estoy con la competencia	- <b>Le garantizamos que con los Paquetes Telmex tendrá la mejor conexión de internet y mayores beneficios (Resaltar beneficio de Claro Video)</b> , además tenemos atractivas promociones para usted si decide regresar con Telmex.
	° Mala atención o imagen de Telmex	<b>Denos la oportunidad de servirle una vez</b> más para atender sus necesidades y pueda disfrutar de los beneficios que Telmex tiene para usted. <i>Si es cliente esta con la competencia, hacer énfasis en las promociones por portabilidad.</i>
	° Renta, tarifa o costo elevado	<b>Recibirá muchos beneficios gratuitos</b> que podemos calcular para mostrarle que recibe más beneficios vs el precio del servicio. <i>Renta mensual de Claro Video \$69, sin costo en sus Paquetes Telmex</i> <i>Precio de los servicios digitales que usted obtiene gratis en su Paquete Infinitum: \$96 mensuales \$1,152 anual</i>

#### 5. Cierre de ventas

**Enfoca al cliente a tomar la decisión de contratar efectuando alguna de esta preguntas que confirmen que ha tomado la decisión de compra, por ejemplo:**

**¿ A nombre de usted quedaría la contratación del servicio?**

**¿Esta de acuerdo en que el módem se lo enviemos a su domicilio o prefiere pasar por él a su Tienda Telmex más cercana?**

**En caso de que el cliente se encuentre indeciso refuerza con los siguientes enunciados:**

° Aproveche los beneficios y promociones que en este momento le ofrecemos.

° Tome en cuenta que en este momento tiene la facilidad de realizar el trámite desde la comodidad de su hogar.

**Evita utilizar frases como:**

**¿Qué le parece?, ¿Por qué no se anima?, ¿Cómo la ve?, Lléveselo de una vez.**

Recuerda informale siempre al cliente:

Linea Sola	Doble Play (Línea + Infinitum)	Solo Paquete Infinitum	Incremento de Paquete Infinitum	Infinitum Puro	Dish
La renta mensual incluye el servicio y los beneficios					
Gastos de instalación: \$1,310.80 a pagar hasta en 2 recibos.	Por promoción \$0 en gastos de instalación.	N/A Gastos de Instalación			Gastos de Suscripción: * Todos los paquetes \$199 *A pagar en 3 recibos
Le informamos que dependiendo a la fecha de instalación del servicio y su fecha de facturación es posible que en el primer mes se le cobre una fracción de servicio que se sumara a la renta de su Paquete.					La contratación solo puede ser con cargo a Recibo Telmex.

#### 6. Despedida

**Sr, sra., srta., le agradezco su tiempo y le reitero que en Telmex estamos para servirle.**

#### Consideraciones importantes

1. No omitir presentarte con el cliente.
2. No decir que vienes de Telmex, Tienda Telmex, Representante Autorizado, Distribuidor Autorizado o Atención a Clientes Telmex o cualquier otro diferente a Promotor Autorizado Infinitum.
3. No omitir el número de llamadas o minutos incluidos en la Línea o Paquetes
4. No decir que se regala la Línea o el contrato.
5. No decir que el Paquete lleva de regalo el Infinitum.
6. No decir que la promoción no será valida en la Tienda Telmex.
7. No inventes el RFC del cliente, ni tomes como RFC la clave de elector.
8. No confundir el servicio de Números Favoritos a celular de Telmex con el servicio de números frecuentes Telcel.
9. No tutear al cliente, dirígite con respeto.
10. No decirle al cliente que el módem es el aparato telefónico.

**Tipos generales**

1. Divide la renta mensual del Paquete para saber el costo diario y resalta con el cliente que si ahorrara esa pequeña cantidad de forma diaria le sería más accesible pagar el servicio.

Servicio	Renta Mensual	Renta diaria
Paquete \$999	\$999	\$33.30
Paquete \$599	\$599	\$19.97
Paquete \$389	\$389	\$12.97
Paquete \$333	\$333	\$11.10
Paquete Negocio \$1499	\$1,499	\$49.97
Paquete Negocio \$799	\$799	\$26.63
Paquete Negocio \$549	\$549	\$18.30
Paquete Negocio \$399	\$399	\$13.30
Línea sin Paquete	\$187	\$6.23

2. Recomiendale al cliente ser puntual en sus pagos para que en un futuro pueda ser candidato al préstamo personal que Inbursa otorga a clientes residenciales con excelente historial de pago.

3. Previo a tocar la puerta de la casa del cliente, observa los exteriores con el objetivo de identificar si hay alguna antena o cable de la competencia.

4. Recuerda que siempre debes agregar a la solicitud de servicios la copia de la identificación oficial, el aviso de privacidad del fielder y en el caso de portabilidad los documentos requeridos así como el NIP.

**Puntos a verificar antes de salir a campo**

Rubro	Actividad
Mapas de zonas	<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Tener claras las zonas con facilidades técnicas y/o disponibilidad</li><li>◦ Ubicar los Distritos, Centrales y Colonias que se van a promover</li></ul>
Material de apoyo	<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Carpeta de ventas</li><li>◦ Solicitudes (Servicios, Portabilidades y Dish)</li><li>◦ Material publicitario vigente</li><li>◦ Promociones vigentes</li><li>◦ Guías de apoyo para la venta</li></ul>
Imagen	<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Contar con el uniforme completo</li><li>◦ Playera polo, camisola o chaleco de capacitación</li><li>◦ Pantalón de vestir negro o azul marino</li><li>◦ Zapato negro (no tenis)</li><li>◦ Botón Dish</li><li>◦ Gafete autorizado</li></ul>