

MANUAL FORMATIVO EQUIPO FOXUS

PARA EMPEZAR



Hola, si con **(nombre del cliente)**?

Soy yo, soy **(tu nombre)**, te llamo del departamento de facturación de la compañía eléctrica porque te habíamos enviado un comunicado a la dirección **(dirección completa)** y no habíamos recibido respuesta tuya, cual ha sido el motivo?

Te explico;

Tenias de plazo hasta el día 15 de **(mes pasado)** para reducir las tarifas de la luz ya que se está dando una compensación por la subida del iva al 21%. Entonces te explico la tarifa pero antes voy a verificar tus datos conforme esté todo correcto **(nombre completo, dni, dirección del cliente)**. Es correcto, verdad?

Perfecto, ahora el primer mes el consumo es totalmente gratuito y además se te aplica el 50% de descuento el resto del año, tal y como te he dicho como compensación, por lo tanto notarás una reducción considerable, de acuerdo?

--

Perfecto, ahora te voy a generar el código de cliente que está asociado a la reducción y es para evitar llamadas comerciales, ya que por el nuevo real decreto ley, cada cliente tiene asignado el suyo con el que nos dirigiremos siempre. Coge papel y boli que te lo tendrás que apuntar. **(decirle código)**

Genial, te paso con mi supervisor que te acaba de gestionar el trámite.

HOJA DE REBATIDAS

NEGATIVO CONECTOR > RESPUESTA RÁPIDA > PREGUNTA DE CONTROL > ORDEN

¿DE DÓNDE ME LLAMAS?

RR: Perfecto, mira te explico. Te llamo del departamento de facturación y consumo de la compañía de la luz.

PC: Porque entiendo que tú eres el titular verdad?

ORD: "Retomar el guión".

NO ME INTERESA

RR: Claro, exacto. Estos trámites no van por interés, es algo que se tiene que hacer anualmente. ¿Este año has hecho algún tipo de renovación? Claro, por eso mismo te estoy llamando.

PC: Porque el que está pagando la factura eres tú, ¿verdad?

ORD: "Retomar el guión".

NO QUIERO CAMBIAR DE COMPAÑÍA

RR: Claro, ten en cuenta que tu distribuidora, la que te suministra la luz va a seguir siendo la misma compañía de siempre, lo único que se actualiza es la comercializadora, que es la encargada de llevarte la factura a casa.

PC: Y el que recibe la factura eres tú, ¿verdad?

ORD: "Retomar el guión".

TENGO BONO SOCIAL

RR: Lo sé, es para aplicarte el bonificado en el gas, en la luz lo tienes todo correcto.

PC: Y el que recibe la factura del gas eres tú, ¿verdad?

ORD: "Retomar el guión".

NO CONFIRMO EL DNI

RR: Cuando contrataste la luz, firmaste un apartado de protección de datos por lo que es el cliente quien debe confirmarlos.

PC: El titular eres tú, ¿verdad?

ORD: Confírmame el DNI.

ESE YA NO ES MI DOMICILIO

RR: Perfecto, ya me extrañaba que no hubieras solicitado la bonificación y estuviera aún pendiente. Ahora mismo tomo nota.

PC: En tu domicilio actual eres tú el titular, ¿verdad?

ORD: Perfecto, voy a verificar si le pertenece una bonificación ya que va por titularidad. Indícame tu dirección para poderlo mirar.

¿PERO COMO SÉ QUE NO ES UNA ESTAFA?

RR: Por eso mismo. Porque sino no tendríamos tus datos.

PC: Porque tu eres el titular verdad?

ORD: "Retomar el guión".

ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES

RR: Claro, te entiendo y para que no te llamen más vamos a dejarlo arreglado de una vez el trámite y verás que nadie te vuelve a llamar en estos 12 meses.

PC: El titular eres tú, ¿verdad?

ORD: "Retomar el guión".

YO NO SOY EL TITULAR

RR: Claro, y por eso mismo se te llama, eres el representante legal del titular.

PC: El que lleva todo eres tú, ¿verdad?

ORD: "Retomar el guión".

ME VOY A ACERCAR A LA OFICINA

RR: A la oficina solamente hay que ir por temas de suministro ya que es la distribuidora. Todo el tema de facturación y tarifas desde el COVID lo hacemos telefónicamente.

PC: El titular eres tú, ¿verdad?

ORD: "Retomar el guión".

VOY A LLAMAR A MI COMPAÑÍA

RR: Piensa que una compañía directamente nunca va a llamar a los clientes para mejorarles la tarifa, para eso estamos los gestores que buscamos el precio que corresponde tener cada año.

PC: El titular eres tú, ¿verdad?

ORD: "Retomar el guión".

TENGO PRISA

RR: Yo también, me quedan 100 clientes por llamar. Por eso mismo vamos a ir rápidos.

PC: El titular eres tú, ¿verdad?

ORD: "Retomar el guión".

EN CUANTO ME VA A QUEDAR EL KWH?

RR: Sí claro, te explico. Este año, por cada 100 KW que consumas, solamente pagarás 20 euros.

PC: Porque entiendo que actualmente pagas más de 20 euros en tu factura, verdad?

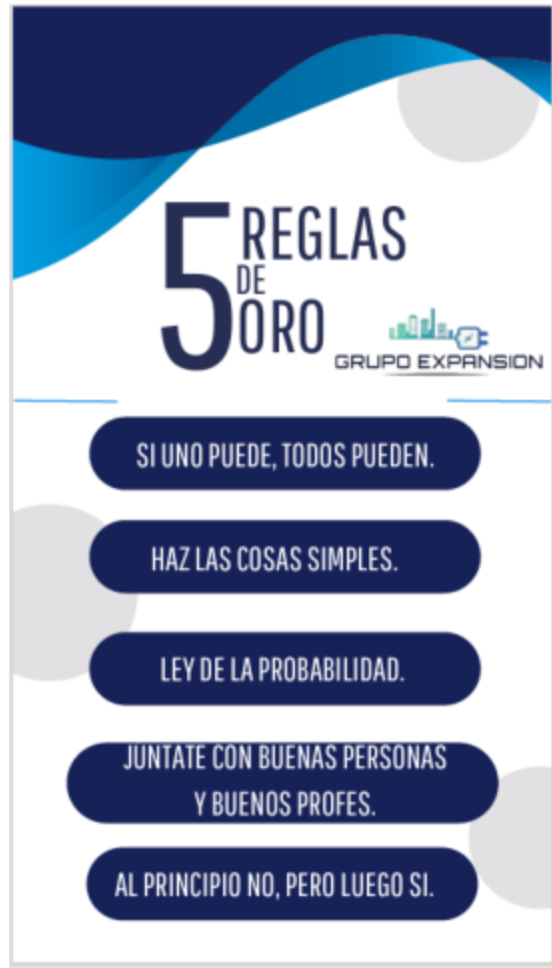
ORD: "Retomar el guión".

MÁS PREGUNTAS DE CONTROL

- ¿Eres (decir su nombre completo) ¿Verdad?
- Tu código postal es XXXXX. ¿Verdad?
- Tu dni empieza por XXX Y acaba en XXX ¿Verdad?
- Porque entiendo que lo que quieres es pagar lo mínimo, ¿Verdad?
- Vives en la calle XXXXX ¿Verdad?
- Tienes luz en casa ¿Verdad?

SISTEMA

5 REGLAS DE ORO:



8 PASOS AL ÉXITO

- 1 - Actitud mental positiva
- 2 - Ser puntual
- 3 - Estar preparado
- 4 - Trabajar 8 horas o las necesarias para cumplir tu objetivo
- 5 - Trabajar correctamente la lista
- 6 - Mantener la actitud mental positiva
- 7 - Saber por qué y para qué estás aquí
- 8 - Tomar el control



5 PASOS PARA LA VENTA

Introducción: Tienes que mostrar tres cosas: sonrisa, contacto visual y entusiasmo.

Presentación: Di quién eres.

Breve historia: Explicar el producto en detalle, cómo funciona, y cómo el cliente se puede beneficiar. Este es el momento para aplicar los 6 impulsos. No olvides parecer seguro en todo momento de lo que dices. Tú eres la “llave” de una venta.

Cierre: Trátalo de modo natural, el cierre de una venta no tiene que parecer que es tu objetivo.

Doble cierre: Está bien preguntar si este mismo servicio le interesa en otros domicilios o si conoce a alguien que pueda interesarle. Es una modalidad de duplicar nuestro beneficio. Pero no olvides: se educado independientemente si el cliente dice que sí o que no. No pierdas nunca la sonrisa.

IMPULSOS



PERFILES NO CONTRATABLES

1- PERSONAS QUE ESTE AÑO CUMPLAN 80 AÑOS, TENGAN 80 CUMPLIDOS O MAYORES DE 80:

En este caso buscaremos un representante legal (menor de 80 años). Representante legal: sólo son válidos los cónyuges o hijos y necesitaremos su número de DNI, fecha de nacimiento y nombre y apellidos. En el caso de no haber representante legal descartamos al cliente

2- PERSONAS CON BONO SOCIAL EN LA LUZ:

En este caso preguntaremos si tiene gas en casa. Si tiene se lo tramitamos, también preguntaremos si tiene otro domicilio y en caso de tenerlo también se tramita

3- PERSONAS CON PASAPORTE:

SOLO pueden contratar personas con DNI o NIE.

ZONAS DONDE NO PODEMOS TRAMITAR AHORRO OPTIENERGIAS

CEUTA

MELILLA

ISLAS CANARIAS (TODAS LAS ISLAS)

PAMPLONA

TENERIFE

LA CORUÑA

LUGO

OURENSE

PONTEVEDRA

PASOS PARA QUE UNA VENTA SEA OK

- 1- Llamada de verificación en estado OK
- 2- FIRMA OK DEL SMS (Obligatorio que el cliente tenga internet en el móvil)
- 3- Llamada de calidad en estado OK

ABREVIATURA	SIGNIFICADO
CL	CALLE
CN	CAMINO
URB	URBANIZACION
PZ / PL	PLAZA
PRC	PARCELA
PS	PASEO
PJ	PASAJE
BJO	BAJO
ATC	ATICO
IZQ	IZQUIERDA
DCH	DERECHA
ENT	ENTRESUELO
E-	ESCALERAS
ESC	ESCALERA
PLGN	POLIGONO
S/N	SIN NUMERO

¿Qué es una distribuidora y comercializadora?

DISTRIBUIDORA NO PUEDE CAMBIAR

(facilita el cableado y el contador para que el consumidor pueda disponer de luz en domicilio)

COMERCIALIZADORA SE PUEDE CAMBIAR

(La que te factura, te aplica precios y descuentos)

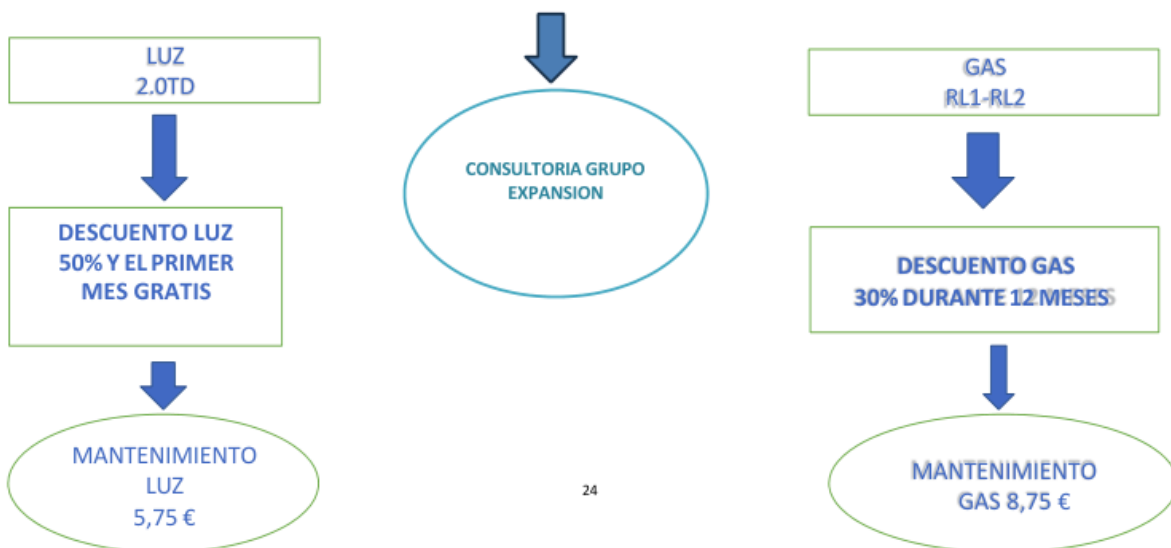
Para saber cuál es la distribuidora de la zona a la que llamamos lo hacemos mediante el CUPS.

CUPS= Código Universal de Punto de Suministro



Marca corporativa	Comercializadora libre	Comercializadora regulada	Distribuidora
IBERDROLA	IBERDROLA	COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO Grupo IBERDROLA	i+DE Grupo IBERDROLA
Naturgy	Naturgy	comercializadora regulada Grupo Naturgy	ufd Grupo Naturgy
endesa	endesa	energíaXXI comercializadora regulada Grupo Endesa	e-distribución
edp	edp	IJBASER comercializadora regulada Grupo EDP	REDES DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA
REPOL	REPOL	Reguetti Comercializadora Regulada	VIESGO DISTRIBUCIÓN No comparte accionariado con Repsol y/o Naturgy

@gamusino / @marcaporhombre



PALABRAS PROHIBIDAS

LO QUE NO PUEDES DECIR

NECESITO / PERMITAME / REGÁLAME/ POR FAVOR

LISTO

SERÍA TAN AMABLE

MUCHO GUSTO

ALO

CELULAR

SI LE VA BIEN

CÉDULA

MANEJAR

PLATA

OFRECER / INFORMAR

CANCELAR

CHULITO

HUNDIR

LO QUE DEBES DECIR

DAME, VERÍFICAME, CONFÍRMAME

VALE O PERFECTO

SOY

HOLA

MOVIL

CONFÍRMAME

DNI

LELVAR O GESTIONAR

DINERO

ACTIVAR / ACTUALIZAR

PAGAR

CHECK / VISTO

PINCHAR / CLICAR / TOCAR

LETRAS PROHIBIDAS

Y = I GRIEGA

LL = ELLE

W = UVE DOBLE

V = UVE

B = BE

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN OFRECIDA EN LOS CURSOS

En Barranquilla, ____/____/202__.

D/D^a. _____, con documento de identificación nacional número _____, y domicilio de notificaciones en _____, teniendo capacidad legal para obligarse, suscribe el presente Acuerdo de Confidencialidad y de No Divulgación de Información en base a las siguientes **ESTIPULACIONES**:

PRIMERA. - Objeto. El presente Acuerdo se refiere a la información que la empresa CONSULTORIAS EXPANSION S.A.S., proporcione a D/D^a. _____, relativa al CURSO, denominado: "Formación Agente Call Center", ya sea de forma oral, gráfica o escrita, con la finalidad de que pueda formarse para su contratación laboral.

SEGUNDA. - Obligaciones.

1. D/D^a. _____, únicamente utilizará la información facilitada por la empresa CONSULTORIAS EXPANSION S.A.S., para el fin mencionado en la Estipulación anterior, comprometiéndose a mantener la más estricta confidencialidad respecto de dicha información, advirtiendo de dicho deber de confidencialidad y secreto a cualquier tercero que para dicha formación pueda tener conocimiento.
2. D/D^a. _____, no podrán reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información objeto del presente Acuerdo sin previa autorización escrita y expresa de la empresa CONSULTORIAS EXPANSION S.A.S.
3. D/D^a. _____, adoptará respecto de la información objeto de este Acuerdo las mismas medidas de seguridad que adoptaría normalmente respecto a la información confidencial propia, evitando en la medida de lo posible su pérdida, robo o sustracción.

TERCERA. - Sin perjuicio de lo estipulado en el presente Acuerdo, ambas partes aceptan que la obligación de confidencialidad no se aplicará en los siguientes casos:

- a) Cuando la información se encontrará en el dominio público en el momento de su suministro a D/D^a. _____ o, una vez suministrada la información, ésta acceda al dominio público sin infracción de ninguna de las Estipulaciones del presente Acuerdo.
- b) Cuando la información ya estuviera en el conocimiento de D/D^a. _____, con anterioridad a la firma del presente Acuerdo y sin obligación de guardar confidencialidad.
- c) Cuando la legislación vigente o un mandato judicial exija su divulgación. En ese caso, D/D^a. _____, notificará al DIVULGANTE tal eventualidad y hará todo lo posible por garantizar que se dé un tratamiento confidencial a la información.

CUARTA. - Los derechos de propiedad intelectual de la información objeto de este Acuerdo pertenecen a la empresa CONSULTORIAS EXPANSION S.A.S., y el hecho de revelarla a D/D^a., para el fin mencionado en la Estipulación Primera no cambiará tal situación.

En caso de que la información resulte revelada o divulgada o utilizada por D/D^a. _____, de cualquier forma, distinta al objeto de este Acuerdo, ya sea de forma dolosa o por mera negligencia, habrá de indemnizar a la empresa CONSULTORIAS EXPANSION S.A.S. los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que puedan corresponder a este último.

QUINTA. - El presente Acuerdo entrará en vigor en el momento de la firma del mismo por ambas partes, extendiéndose su vigencia hasta un plazo de 10 años después de finalizada la relación entre las partes o, en su caso, la prestación del servicio.

SEXTA. - En caso de cualquier conflicto o discrepancia que pueda surgir en relación con la interpretación y/o cumplimiento del presente Acuerdo, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Barranquilla, Colombia, con renuncia a su fuero propio, aplicándose la legislación colombiana vigente.

Y en señal de expresa conformidad y aceptación de los términos recogidos en el presente Acuerdo, lo firman las partes por duplicado ejemplar y a un solo efecto en el lugar y fecha al comienzo indicados.

POR LA EMPRESA

**CONSULTORIAS
EXPANSION S.A.S.**

Fdo.:

D/D^a. Firma: _____