

MANUAL FORMATIVO FOXUS

PARA EMPEZAR



¡HOLA“CLIENTE”? (TONO DE VOZ ALTO, CON CONFIANZA)

Soy XXXX, el chico de la gestoría que te actualizó la tarifa de la luz el año pasado. Si me recuerdas, VERDAD?

Si el cliente responde Sí: Para confirmar que estoy hablando con el titular, tu eres XXXXX con DNI XXXX VERDAD?

Si el cliente responde NO: Normal, ha pasado mucho tiempo y seguro no te acuerdas. Pero Para confirmar que estoy hablando con el titular, tu eres XXXXX con DNI XXXX VERDAD?

Como se te indicó la vez pasada, cada vez que se te caducarán los descuentos te llamaríamos para renovarlos.

¿Has notado que las facturas te han llegado más caras verdad? Actualmente las facturas siguen llegando a tu nombre, verdad?

Vale, para este año, ya te hemos hecho la comparativa y según tu potencia y consumo la comercializadora que se ha asignado a todo tu código postal es OPTIENERGIAS. Tu código postal es XXXX con la dirección XXX. ¿Correcto?

Se te va a aplicar un 50% de descuento y para compensarte lo que has pagado de más te daremos 1 mes gratis en tu próxima factura.

Las facturas las quieres en papel o correo electrónico?

Te valido la información y te mando el comprobante para que tengas constancia de que se ha tramitado correctamente.

Te verifico tu número de teléfono. Es xxxxx verdad?

Tienes internet y whatsapp en el móvil, verdad?

Importante, esta tarifa no es para toda la vida, es por 12 meses como todas las tarifas. Recuerda que el descuento que se te aplica es el 50% y el primer mes gratis y en el caso del gas, 30% todo el año. Porque tienes gas en casa, verdad?

Si el cliente responde NO: Perfecto, no pasa nada te lo corrijo.

A continuación te mando el comprobante que es el código de descuento y el cierre de la ficha para que no te sigan llamando. Porque entiendo que te han llamado mucho verdad? Perfecto. Ponme el altavoz y ve a los SMS.

Ves que te ha llegado un SMS a nombre de MAXIENERGÍA verdad? Esa es la gestora de tu código postal que es XXXX ¿verdad?

Abrelo, te pondrá tu código, ese guárdalo que será tu código de descuento durante todo el año. Debajo hay un enlace que te pone que este es un enlace para firmar la protección de datos. Si lo ves, ¿verdad? Dale con el dedo.

Se te va a abrir un PDF y vas te a fijar en la parte de abajo que en un cuadro pone FIRMAR. Dale ahí y dime que te pone.

Ya lo tenemos todo correcto, te paso con mi supervisor y te finaliza el trámite.

HOJA DE REBATIDAS

NEGATIVO 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".

¿POR QUÉ TENGO QUE ESTAR CON OPTIENERGIA?

RR: Te explico, cada año hay que renovar o cambiar la comercializadora. Nosotros desde la gestoría lo que hacemos es un estudio entre todas las compañías y buscamos la más barata. Según tu potencia y consumo lo que te corresponde es OPTIENERGIA

PC: Y el titular 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".

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.

NO DOY EL NÚMERO DE CUENTA (IBAN)

RR1: Claro, piensa que la cuenta la tiene el sistema, por la protección de datos a mí solo me aparece ES y asteriscos. Una vez introduzco los números el sistema me dice si es correcto o no.}

RR2: Por ley de protección de datos la cuenta solo la puede dar el titular, lo raro sería que no te la pidiera, BUSCALA QUE TE ESPERO.

RR3: Lo que nunca tiene que dar es la visa del banco, con el número de cuenta lo único que podemos hacer es un ingreso, cosa que no haremos porque no nos sobra el dinero, o domiciliar el pago que es lo que haremos, cobrarle la luz más económica.

PC: Lo quieres pasar por la misma de siempre, ¿verdad?

ORD: Perfecto, míratelo que te espero.

NO QUIERO PERMANENCIA

RR: Vale, te explico. La permanencia va directamente en los precios para que la compañía durante todo el año no te los modifique.

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".

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 nunca va a llamar a los clientes para mejorarles la tarifa, para eso estamos las gestorías que trabajamos con todas las compañías y buscamos los mejores precios 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.

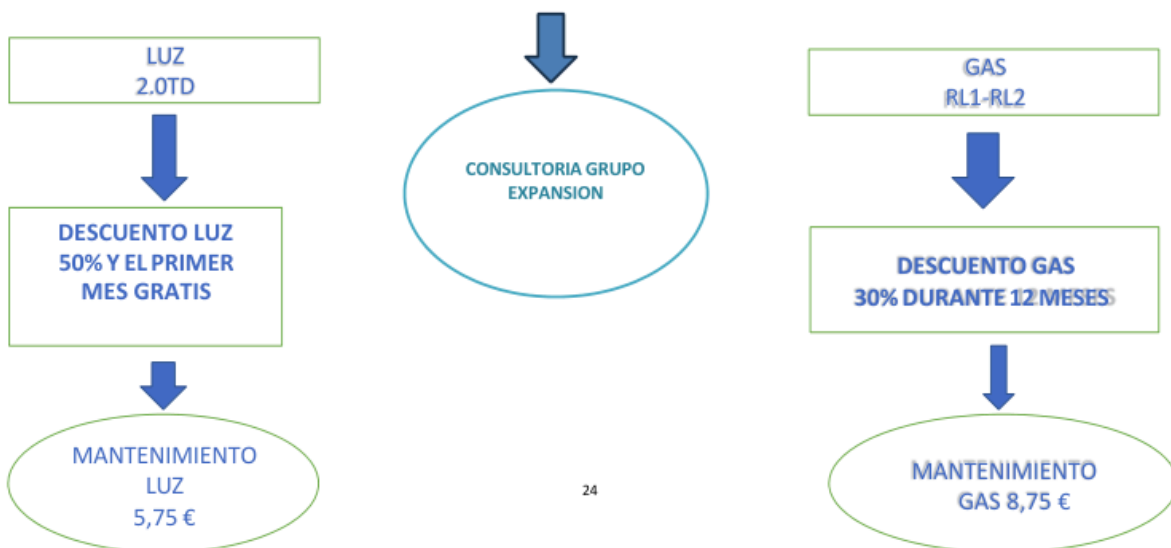
CUPS= Código Universal de Punto de Suministro

	ES0031.....
	ES0021.....
	ES0022.....
	ES0027.....
	ES0026.....



Marca corporativa	Comercializadora libre	Comercializadora regulada	Distribuidora
		COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO Grupo Iberdrola	
		comercializadora regulada Grupo 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, advirtiéndolo 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: _____