**GUIONES:**

**LLAMADA DE NEGOCIACIÓN:**

Buenos días – tardes – noches, me comunico con el - la señor@ **XXXXXXXXX**, (**responde cliente**), mi nombre es **XXXXXXXXXXXX** y hablo en nombre de Bancolombia, cómo se encuentra hoy?

El motivo de la llamada es brindarle información financiera acerca de sus productos (**presentar productos: tipo, número de obligación, días en vencimiento, valor en vencimiento**), ¿cuénteme qué situación se le ha presentado para el retraso en el pago?... (**NEGOCIACIÓN**), actualización de datos (**DATOS OK**), **Full filment** y ofrecimiento de **IVR**.

**OFRECIMIENTO DE IVR:**

¿Señor@ **XXXXXXX,** cuenta con **minuto y medio** para realizar la valoración del servicio prestado en la llamada, consta de **3 preguntas** **(Cliente responde SI o NO),** Serían 3 preguntas donde **5** es la **calificación** más alta y **1** la más baja?

**Si dice que NO:**

No hay problema, en otra ocasión será. Le recuerdo que habló con XXXXXXXXXXXX en nombre de Bancolombia, espero que pase un excelente resto de tarde – noche.

**MENSAJE CON TERCERO:**

Buenos días – tardes – noches, me comunico con el - la señor@ **XXXXXXXXX**, (**responde tercero**), mi nombre es **XXXXXXXXXXXX** y hablo en nombre de Bancolombia, con quién tengo el gusto de hablar?, ¿presenta algún parentesco con la persona?, ¿tiene algún número efectivo donde nos podamos comunicar con él o ella?... Le puede brindar el mensaje de que se comunique con nosotros a las líneas de atención 018000 936666 o a la ciudad de Medellín al 402 51 58, en horarios de atención de lunes a viernes de 8 am a 8 pm y los días sábados de 8am a 6pm, muchas gracias por atenderme.

**MENSAJE DE VOZ:**

Buenos días Buenos días – tardes – noches, mi nombre es (XXXXXX) y hablo en nombre de Bancolombia, mensaje dirigido para el – la señor@ (XXXXXXXX), es importan que se comunique con nosotros a las líneas de atención 018000 936666 o a la ciudad de Medellín al 402 51 58, en horarios de atención de lunes a viernes de 8 am a 8 pm y los días sábados de 8am a 6pm, recuerde que este es un mensaje de Bancolombia.

**IVR: 53378**

**SAC: 53405**

**DOCUMENTACIÓN:**

**PLANES DE PAGO:**

**CRÉDITOS DE CONSUMO:**

**DATOS OK //** EXT: (71250) Nos comunicamos con titular, manifiesta que CAUSAL: (XXXXXXX), se genera compromiso de pago para el día (XXX), por valor de (XXXXXXX), se sugiere validar el saldo antes de cancelar, se brindan beneficios de estar al día, acepta IVR (SI).

**TDC:**

**DATOS OK //** EXT: (71250) Nos comunicamos con titular, manifiesta que CAUSAL: (XXXXXXX), se genera compromiso de pago para el día (XXX), por valor de (XXXXXXX), se sugiere validar el saldo antes de cancelar (SI APLICA) y se habla de pagos oportunos para evitar futuros bloqueos, se brindan beneficios de estar al día, acepta IVR (SI).

**SIN ACUERDO:**

**DATOS OK //** EXT: (71250) Nos comunicamos con titular, manifiesta que CAUSAL: (XXXXXXX), indica que por el momento no es posible cancelar, se sugieren abonos para ir normalizando, se brindan beneficios de estar al día y se habla de futuras comunicaciones, acepta IVR (si).

**MENSAJE DE VOZ:**

EXT: (71250) Se realiza marcación, pero no contestan, se deja mensaje de voz con líneas y horarios de atención.

**MENSAJE CON TERCERO:**

EXT: (71250) Se realiza marcación, contesta tercer@ (XXXXXXXX), parentesco (XXXXXXXXX), Brinda línea (XXXXX), Se deja mensaje con líneas y horarios de atención.