

## SPEECH INTERNET

Muy buen día. Mi nombre es (**Esteban/Elizabeth**) del Departamento de Asesores de Tv e Internet ya que tengo registrado que solicitaste información de nuestras promociones ¿Como estas, como te encuentra el día de hoy? Me alegro mucho...

Tenemos registrado que los clientes en tu localidad han recibido un incremento en sus facturaciones mensuales. Por esta razón queremos ayudarte a disminuir los gastos de tus bills. De acuerdo!?

Ya que trabajamos con los mejores proveedores de Internet del estado vamos asesorarte para que disfrutes de un servicio ajustado a tus necesidades y que te permita ahorrar dinero. De acuerdo!

- ¿Actualmente qué proveedor de Internet posee?:
- Cuánto paga por estos servicios?:
- Qué velocidad posee actualmente?:
- ¿Hace streaming para ver series, películas o programas vía internet?
- Cuanto tiempo tienes con este servicio?:

Vamos a chequear en este momento su cobertura para que sepamos de forma específica cuáles servicios hay disponibles para ti y tu familia, correcto?

- Indícame tu dirección:
- Es casa o apartamento (o unidad/piso/anexo/trailer)?
- ¿Cuánto tiempo tiene en esta dirección?  
(Si tiene menos de un año, solicitar *Dirección Anterior*, en vista a que su registro crediticio será de esa dirección y el sistema lo requiere al generar la Orden)

*(Validamos la dirección y disponibilidad de cobertura en línea entre el GoogleMaps, SARA y en In My Area - Usar en In My Area o el programa necesario para saber la Cobertura. En caso que el cliente no pueda mantenerse en línea, se le indica que se le llamará en breves instantes para darle la información y que esté atento a la llamada. Se le reafirma el nombre del asesor y beneficios que obtendrá)*

Muy bien, ya hemos verificado acá en sistema y efectivamente vas a disfrutar nuestra promoción de Internet ### contando con la mejor red de Internet (fibra óptica/cableado) del país a través del servicio de....

- Mencionar el servicio:  
(Principalmente AT&T o en su defecto Century Link, Frontier o Xfinity/Comcast)
- Con una velocidad de internet de hasta: \_\_\_\_\_ Mbps.

*Explicar si aplica alguna promoción según sea el caso y dar los siguientes beneficios...*

- Tendrás descargas ilimitadas.
- Tarifa mensual de equipo (Modem) será de \$10 para todos los niveles
- Instalación Gratis en caso que el sistema así lo indique.
- ...Y lo mejor de todo esto es que todo esto lo podrás disfrutar por tan solo \$ \_\_\_\_\_ al mes.  
y por afiliar sus pagos con el pago automático obtendrá descuento.

Correcto!?

Mencionarle al cliente que....

- La instalación tanto del Internet como de la Televisión la hacen diferentes técnicos y puede muy seguramente que sea en diferentes días en caso que adquiriera ambos servicios.
- El precio del servicio es garantizado por los primeros 12 meses y dependiendo de su registro crediticio puede que el mismo luego se mantenga, aumente o incluso disminuya...de igual forma le recuerdo que yo estaré disponible para asesorarle en todo momento.

Excelente, le recuerdo que la instalación de su servicio, en caso de no ser autoinstalacion se coordinará para un máximo de 48 horas y no tendrá ningún costo adicional!

Muy bien, ahora para generar su Orden necesito que me indique por favor...

- Los Bills/facturas van a ser a nombre suyo o de otra persona?
- Indíqueme por favor el primer nombre y primer apellido:
- Si aplica...
  - Inicial del segundo nombre:  
(En caso de usarlo así en su TDC/TDD o docs)
- Fecha de nacimiento:

- Correo electrónico:  
(Si no tiene...ofrecerle generar uno)
- Número de Social (SSN), ITIN Number o Tax ID.
- Número de Licencia (Driver License). Indicar Nombre, Apellido, Numeración, Fecha de vencimiento y Estado de emisión.
- Número alternativo de teléfono:
- Pin de seguridad:  
(Indicarle que serán su últimos cuatro dígitos del Social o ID)
- Pregunta de seguridad:  
(Indicarle...¿Cuál es su restaurante favorito? Sugerir respuesta: McDonalds u Olive Garden?)

Excelente...

Para culminar la Orden necesito hacer la domiciliación de pago. Puede ser mediante TDC o TDD. De igual manera, si es TDD se realizará el pago de 10 a 15 días hábiles después de instalado el servicio y si es TDC serían 3 días después de la instalación.

Indíqueme...

- ¿Cuál será su método de pago? TDC o TDD?:

Muy bien...entonces por favor indíqueme ahora su...

- Número de Tarjeta:
- Fecha de vencimiento:
- Los últimos 3 dígitos al reverso de su tarjeta (CVC):

Vamos a concluir su Orden en este momento, por favor mantenga en línea un momento....

(Procesar Orden, Validar Crédito, Fijar Fecha y Hora de Instalación)

Perfecto...

Con esto solo me queda darte la más cordial Bienvenida al servicio y pedirte que tomes nota de mi nombre, \_\_\_\_\_, ya que a partir del día de hoy yo seré tu asesor personalizado y me encargare de que disfrutes del servicio y la atención que tú realmente te mereces.

- Te recuerdo que el día de hoy se te generó una Orden por: \_\_\_\_\_  
(Dar resumen con los detalles)

*De acuerdo!?*

Muchísimas gracias por tu amable atención y confianza. Fue un placer! y para el día de tu instalación te estare llamando.