

## **GUIA BASE DE GESTIÓN DE ORDEN DE VENTA**

Muy buen día. Mi nombre es \_\_\_\_\_ 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 Tv e 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 Tv e Internet posee?:
- Cuánto paga por estos servicios?:
- El servicio está a nombre suyo?:
- Cuantos Tv tienes?:
- Los utiliza todos?:
- Son Smart Tvs o Convencionales?
- Hace streaming para ver series, películas o programas vía internet?
- Cuanto tiempo tienes con este servicio?:
- Que programación o canales ven con más frecuencia tú y tu familia?:

Le ofrezco el siguiente paquete:

- Servicio:
- Descripción:
- Costo:

*(Se le explica que si pide un Tv después de instalado el servicio tiene un costo adicional de \$100 + Costo de instalación \$50)*

Y de Internet....

- Tiene servicio de Internet?:
- Con cuál proveedor?:

Perfecto; con nosotros podrás disfrutar de la mejor programación, el mejor entretenimiento e internet contando con el mejor servicio y beneficio para ti y tu familia a través del servicio de...

- Televisión: \_\_\_\_\_

(Indicar el servicio específico disponible y ofertado para su caso - Ejemplo: DIRECTV, Dish o AT&T Tv).

- Indicar beneficios del servicio: \_\_\_\_\_

(Ejemplo: Con más de \_\_\_\_\_ canales en SD y HD, tanto en inglés como español...también contará con una amplia y variada programación deportiva, noticias, telenovelas, canales para niños y entretenimiento).

- Contando con 3 meses GRATIS de Canales Premium como: \_\_\_\_\_

Y ACTUALMENTE DTV CUENTA CON LA PROMOCIÓN DE HBO GRATIS POR 12 MESES

### **En cuanto al Internet....**

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)?
- Cuanto 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)
- Le permiten instalar antenas?

*(Validamos la dirección y disponibilidad de cobertura en línea entre el Agemni, GoogleMaps y en el AnyDesk...In My Area - En Mi Area o programa necesario de Cobertura o se le indica al cliente 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 Tv e Internet contando con la mejor red de Internet (fibra óptica/cableado) del país a través del servicio de....

- Mencionar el servicio:  
(AT&T, Century Link, Frontier o Spectrum o Xfinity/Comcast)
- Un decodificador de avanzada para cada Tv:  
(Mencionar el tipo de Deco/Cajita)
- Con una velocidad de internet de hasta: \_\_\_\_\_ Mbps. La de 1000Mbps/1GB tiene descuento por los primeros 12 meses y con velocidad hasta 100 Mbps el descuento es por vida.
- Tendrás descargas ilimitadas.

- Tarifa mensual de equipo (Modem) será de \$10 para todos los niveles
- Instalación Gratis.
- Libre de contratos
- ...Y lo mejor de todo esto es que todo esto lo podrás disfrutar por tan solo \$ \_\_\_\_\_ al mes. (Simple: Es el mismo precio para todas las velocidades durante los primeros 12 meses).  
(Con el pago automático se obtiene el descuento de 5 \$)

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.
- Si pide un Tv después de instalado el servicio tendrá un costo adicional de \$100 + el costo de Instalación de unos \$50.
- 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 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) o Tax ID:  
(Número de licencia con fecha de vencimiento y estado de emisión)

- Número alterno de teléfono:
- Pin de seguridad:  
(Indicarle que serán su últimos cuatro dígitos del Social o ID)
- Pregunta de seguridad:  
(Indicarle...Cual 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 genero 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.

*"Felicidades vendiste!"*

- Doble chequear:

- Que toda la información quede reflejada en detalle y de forma específica en el Agemni (incluido pasar el Lead a Customer y generar el CallBack respectivo)
- Anotar los detalles pertinentes en los distintos Drives de reportes involucrados según sea el caso.
- Descargar las llamadas realizadas y anexarlas en su respectiva carpeta de seguimiento.
- Notificar al Jefe de Venta para que sea anotado en pizarra y reportado.

---

### **Postventa**

1. *Coordinamos o confirmamos instalación.*
2. *Ofrecemos cámaras y alarmas.*
3. *Ofrecemos telefonía Móvil.*

#### **Sondeo para Móviles:**

- *Con qué compañía tiene actualmente el servicio de tlf Móvil?*
- *Cuánto paga?*
- *Cuántas líneas?*

