**CONFIRMACION EVENTO**

Buenos días/tardes/noches, habla Nombre del asesor de Nombre de la empresa, por favor me podría comunicar con el Sr(a) Nombre del cliente.

Si pasa la persona solicitada:

Sr(a) Nombre del cliente habla Nombre del asesor de Nombre de la empresa motivo de mi llamada es para recordarle el compromiso que tiene este Día/Fecha/Horario. Le recuerdo que el evento se llevara a cabo en Dirección y ciudad del evento

¿Sr(a) Nombre del clientes conoce donde está ubicado la locación?

Evento Ciudad

|  |  |
| --- | --- |
| Ciudad | |
| Fecha: |  |
| Hora Registro |  |
| Hora Inicio |  |
| Lugar: |  |
| Vestuario: | Vestimenta de negocios informal |
| Parqueadero: | Gratuito |

¿Sr(a) Nombre del cliente contamos entonces con su asistencia?

Mensaje Otra Persona | Contestador:

Dejar el mensaje con la persona que contesta. Tomar nota en la base de datos de la persona que toma el mensaje, si es posible. A esta persona suministrarle toda la información referente al evento. También se puede dejar el mensaje en el contestador automático

Nombre Completo:

Estimado(a) Sr(a) Nombre del cliente gracias por su tiempo, recuerde que hablo con Nombre del asesor de Nombre de la empresa, fue un gusto informarle que tenga una buen/a tarde/día/noche.

Ampliación de la información:

Información detallada del evento al que se programa y confirma la asistencia

**GUION LANZAMIENTOS**

Buenos dias/tardes/noches

Por favor el sr(a) Nombre del cliente?

Mucho gusto sr(a) nombre del cliente mi nombre es Nombre del asesor en representación de Nombre de la empresa

El motivo de mi llamada es darle a conocer el lanzamiento de nuestro producto nombre y características del producto.

Sr(a) nombre del cliente, esperamos contar con usted e día XX del mes de XXX de XXX en la dirección donde se realizara el lanzamiento en la ciudad XXXXX

Por favor nos puede confirmar su asistencia:

SI / No / No sabe

Recuerde que puede confirmar la asistencia o alguna información adicional en los siguientes teléfonos XXXXXXX

Muchas gracias

**GUION FIDELIZACIÓN**

**INICIO:**

Muy buenos días (tardes, noches) Sr(a)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ le habla \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ejecutivo de clientes preferenciales de **nombre empresa.**

Encantado(a) en saludarlo (a) como se encuentra el día de hoy ¿?.

Para  su tranquilidad la llamada está siendo grabada y monitoreada para mejor calidad de nuestros servicios.

**INICIO COMERCIALIZACIÓN:**

El motivo de mi llamada es por qué *Nombre Empresa* quiere premiar su fidelidad con la compañía, por tal motivo diseñó un beneficio adicional que puede ajustarse a sus necesidades, para que pueda adquirir un equipo de tecnología (Portátil, televisor, ETC) a una tarifa preferencial.

Si Sr(a)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, (de acuerdo a condiciones comerciales del equipo que sea aceptado por el cliente ).

Este beneficio implica que se le da una tarifa preferencial con descuento del 7% o 4% según corresponda con una cuota fija de xxxx adicional al cargo fijo mensual que mantendrá el descuento vigente mientras tenga activo los servicios con *Nombre Empresa*

Como le parece ¿?

Esta magnífica oportunidad para adquirir su ( Portátil, TV o equipo tecnológico ) por medio de su factura y sin tener que pagar interés de financiamiento como se realiza con las tarjetas de crédito, sin cuota de manejo u otros cargos que se manejan en el mercado actual.

**Está de acuerdo con adquirir este beneficio ? SI/NO**

**Grabación de contrato**

**Parte obligatoria – Legalización de contrato**

# GUION CAMPAÑA INFORMATIVA (SEGURO)

**INICIO**

Buenos días/tardes/noches, ¿Podría comunicarme por favor con el(a) Sr. (a). **Nombre del cliente** >.

El Cliente se encuentra

Buenos días/tardes/noches Sr.(a) **Nombre del cliente** en nombre de su ejecutivo de cuenta Nombre del asesor de Nombre de la empresa

Asesor: Sr.(a) **Nombre del cliente** gracias por atenderme, le informo que por su seguridad y por controles internos de calidad, esta llamada está siendo grabada y monitoreada.

**BENEFICIOS Y CARACTERISTICAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **COBERTURAS** | **ÚNICO PLAN** |
| Hurto en Cajero Oficina/Sucursal | Pago hasta de $ 000.000 (2 eventos al año) |
| Utilización Forzada | Pago hasta de $ 000.000 (2 eventos al año) |
| Uso Indebido de la Tarjeta de Crédito | Pago hasta de $ 000.000 (2 eventos al año) |
| Compra Protegida Por Hurto | Pago hasta de $ 000.000 (1 evento al año) |
| Compra Protegida Por Daño Accidental | Pago hasta de $ 000.000 (1 evento al año) |
| Compras Fraudulentas Por Internet | Pago hasta de $ 000.000 (1 evento al año) |
| Reposición De Documentos | Único pago de $ 000.000 (1 evento al año) |
| Reposición De Llaves | Único pago de $ 000.000 (1 evento al año) |

**BIENVENIDA AL CLIENTE**

Sr. (a) **Nombre del cliente** mi llamada tiene como propósito felicitarlo y darle la bienvenida a su póliza seguro de sustracción para tarjetas de crédito, que adquirió a través de su tarjeta de Crédito en alianza con el Banco XXXXXX, queremos recordarle los beneficios de tener esta protección con **empresa** que lo respalda en caso de:

* **Hurto calificado:** en caso de hurto del dinero que retire en cajeros automáticos, o en oficinas/sucursal lo protegemos hasta por dos horas y hasta por $ 000.000 ( mil pesos), hasta por 2 eventos al año.

.

* **Compra Protegida:** protegemos las compras realizadas con su tarjeta de crédito en caso de hurto calificado por dos horas y hasta por $ 000.000 ( mil pesos), hasta por 1 evento al año.
* **Compras fraudulentas:** en caso de que realicen compras fraudulentas por Internet con su tarjeta de crédito hasta por $ 000.000 ( mil pesos), hasta por 2 eventos al año, reembolsaremos este dinero evitando pérdidas en su patrimonio al pagar una compra no fue realizada por usted tendrá 30 días para reportar el hecho a partir de la fecha en que se genera su extracto mensual.
* **Utilización Forzada de la tarjeta de crédito:** en caso de ser forzado por un tercero a utilizar su tarjeta de crédito, le reembolsaremos el dinero evitando pérdidas en su patrimonio y lo protegemos hasta por $ 000.000 ( mil pesos), hasta por 2 eventos al año.
* **Reposición de documentos:** Si el asegurado es víctima de un hurto calificado en el cual pierde sus documentos personales, como su cedula, licencia de conducción, tarjeta de propiedad del carro en otros , hasta por $ 000.000 ( mil pesos), 1 evento al año.
* **Reposición de llaves**: hasta por $ 000.000 ( mil pesos), 1 evento al año.

**Valor del Seguro**

Sr. (a) **Nombre del cliente** por estos beneficios usted va pagar Anualmente $ 199.990, los cuales serán diferidos a 12 cuotas mensuales sin intereses y cargados a su Tarjeta de Crédito del Banco xxxxxxx que ud. Autorizo al momento de adquirir voluntariamente esta protección.

**CIERRE DE LLAMADA**

En caso de requerir mayor información o si desea aclarar alguna inquietud no dude en comunicarse con **empresa** a la línea de servicio al cliente a nivel nacional 018000 y en Bogotá al 700000000, además le informamos que en la página Web del Banco [www.banco.com](http://www.banco.com) en el link de seguros voluntarios clientes, usted encontrará la información adicional sobre el producto que adquirió.

Por favor tenga en cuenta que en cualquier momento usted puede realizar modificaciones sobre su producto como cambio de dirección, corrección de nombres, modificar el número de su tarjeta de crédito en caso de que realice algún cambio.

Agradecemos el tiempo que nos ha brindado y le deseamos un feliz día / tarde / noche.

**Cliente No se encuentra (dejar mensaje con tercero)**

¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Es tan amable de informarle que le llamó (Nombre y Apellido del Agente del Call Center) del Banco xxxxxxxxxx . ¿Podría usted tomar nota de mi número telefónico en donde el Sr. (a) **Nombre del cliente** podrá comunicarse conmigo?

¿De igual manera, usted me podría informar otro número telefónico donde lo pueda ubicar en este momento?

Gracias, a qué hora y día me recomienda usted volver a llamar para conversar con él/ella?

Agradezco su tiempo Sr.(a) (nombre de la persona con quien está hablando) y le deseo un feliz día. Gracias por su colaboración, hasta luego.

**Cliente no puede atender la llamada (Volver a llamar)**

Sr. (a) **Nombre del cliente** ¿A qué hora considera que podría volver a comunicarme con usted para poder ofrecerle información que puede ser de su interés?

Y ¿a qué número telefónico?

**MANEJO DE OBJECIONES**

**NO DISPONE DE TIEMPO PARA LA LLAMADA**

Sr. (a) **Nombre del cliente** tener esta información solo le tomará máximo 5 minutos y le permitirá conocer los beneficios con los que cuenta por tener su póliza seguro de sustracción para tarjetas de crédito.

Después de escuchar el motivo se deberá informar según corresponda:

Buenos días / tardes / noches Sr(a) **JUAN DAVID ESPEJO LARA**, le habla **DANNY YESID SOLANO SUAREZ** Asesor Comercial del **Grupo Bancolombia**, ¿cómo se encuentra el día de hoy? (Espere respuesta) Gracias por atenderme...

**GUION DE VENTA**

EMPRESA ha decidido otorgarle un beneficio para el pago de su tarjeta de crédito, **Master** terminada en **0000000**. Permitiéndole pagar cuotas más cómodas a las que actualmente ha pagado, para esto tomaríamos el saldo total de su TDC el cual a la fecha de corte es de (ver valor del saldo) y se unificarían todos los movimientos a una sola transacción a un plazo acorde con sus necesidades desde 2 hasta 36 meses.

Antes de continuar con el ofrecimiento es importante conocer si ha realizado una ampliación de plazo en los últimos 15 días para la tarjeta que le menciono?

**Si responde SI: No debemos continuar con el ofrecimiento**

**Si responde NO: Continuamos.**

Si usted está interesado en esta alternativa, deberá realizar un pago por valor de (Valor suministrado en la base) **Muy importante no mencionarle al cliente el periodo de gracia, ya que el cliente tendrá que realizar un pago para poder aplicarle el beneficio.**

Nota: el valor a pagar corresponde al 4.0% del capital que el cliente debe al momento del ofrecimiento

Señor(a) **JUAN PEDRO PEREZ** está interesado en este beneficio?.

Si el cliente responde SI :

Debemos tratar de acordar con el cliente una fecha de pago.

Señor(a) **JUAN PEDRO PEREZ** tan pronto registremos el pago mencionado en nuestro sistema, procederemos con unas validaciones para aplicar el beneficio. En caso de presentarse una dificultad nos estaremos comunicando nuevamente con usted. recuerde que, si tiene consumos adicionales realizados después de la fecha de corte, el pago del 4% deberá incluir estos consumos

Continua

Se continúa con el ofrecimiento del rediferido sin mencionarle el periodo de gracia.

La proyección de sus cuotas sería la siguiente:

Realizar simulación de plazos - la proyección de cuotas se realizaría teniendo en cuenta la disminución del saldo con el pago que el cliente va a realizar (se debe realizar 3 simulaciones como mínimo en caso de que aplique)

Señor(a) **JUAN PEDRO PEREZ**

¿Cuál de los valores que le mencione, le quedaría más cómodo para pagar?

**Tenga en Cuenta:**

- Si usted tiene una compra de cartera con una tasa de interés preferencial, esta se modificara a la tasa de interés vigente para este beneficio

**NOTA: Si el cliente pregunta la tasa decirle que es la tasa de interés vigente y decirle cuál es.**

|  |  |
| --- | --- |
| Tasa | Valor |
| Mensual | 80.% |
| Anual | 80.% |

**INFORMACION ADICIONAL**

**DESPEDIDA**

Le recordamos que para comunicarse con nuestra línea de atención al cliente, puede hacerlo durante las 24 horas del día los 7 días de la semana al número: **"dependiendo de la ciudad le damos el número de la línea" Bogotá: 2 00 00 00, Medellín 500 00 00, Cali: 500 00 00, Barranquilla 300 00 00 y desde otras ciudades al 01800.**