

SCRIPT DE LLAMADAS CONTACT CENTER

BIENVENIDA

Muy buenos días/tardes. Gracias por comunicarse con Grupo ampm. Le saluda [Nombre del Ejecutivo]. ¿Con quién tengo el gusto? Mucho gusto, [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente]. ¿En qué puedo apoyarle el día de hoy?

VERIFICACIÓN DE CONTACTO

Antes de continuar con la consulta, [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente], ¿sería tan amable de proporcionarme un número telefónico por si, por alguna razón, la llamada se interrumpe? (Confirmar número) Muchas gracias por brindarme ese dato, [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente].

NÚMERO DE GUÍA

Para poder ayudarle con mayor precisión, ¿me podría indicar el número de guía que desea consultar, por favor, [Sr./Sra./Srita. /Nombre del Cliente]? Le agradezco mucho. Permítame un momento mientras reviso la información en el sistema, [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente].

AUTENTICACIÓN DE IDENTIDAD

Con el fin de proteger su información, ¿podría confirmarme el nombre completo del titular del envío, por favor, [Sr./Sra./Srita. /Nombre del Cliente]?

TIEMPOS DE CONSULTA

Procederé a rastrear su paquete, [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente], le pido un momento de paciencia, por favor. (Si aún está consultando después de 30 segundos) Sigo revisando la información, [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente], agradezco mucho su espera.

SONDEO E IDENTIFICACIÓN DE SITUACIÓN

Con base en la información consultada, le comento lo siguiente: Si el paquete figura como entregado, pero el cliente no lo reconoce: El sistema indica que su paquete fue entregado a [nombre del receptor], [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente]. ¿Reconoce usted a esta persona?

Si no la reconoce: Gracias por comentármelo, [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente]. En este caso, vamos a generar un reporte para darle seguimiento. Es posible que en los

próximos días reciba una llamada o una visita por parte de nuestro equipo, con el fin de confirmar los datos del domicilio y resolver la situación lo antes posible. Le pedimos estar atento(a).

Si hubo una visita fallida por falta de datos: El sistema indica que se realizó una visita el día [fecha] a las [hora], pero no fue posible concretar la entrega debido a que faltaban algunos datos. ¿Sería tan amable, [Sr./Sra./Srita. /Nombre del Cliente], de proporcionarme referencias adicionales que faciliten el acceso al domicilio?

Si la guía ya cumplió con su fecha compromiso y no ha sido entregado: Revisando la fecha compromiso el paquete ya se encuentra vencido, procederemos a crear un número de reporte para pedir la entrega urgente [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente], un momento por favor.

Si la guía no aparece en el sistema: Le comento, [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente], que el número de guía que me proporcionó no aparece en nuestro sistema. ¿Podría confirmarlo nuevamente por favor?

SOLUCIONES SI SE GENERA TICKET

DNR: Hemos levantado un reporte con número [número de reporte], [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente]. Como parte del seguimiento, es posible que reciba una llamada o una visita por parte de un mensajero o inspector para validar los datos de la entrega.

VISITA EN FALSO: Hemos levantado un reporte con número [número de reporte], [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente]. Como parte del seguimiento, en un lapso de 1 a 3 días hábiles el paquete volverá a ponerse en ruta con unos de nuestros mensajeros para que realice la entrega en su domicilio.

RETRASO DE ENTREGA: Se generó el número de reporte [número de reporte], [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente]. Como parte del seguimiento, en un lapso de 1 a 3 días hábiles el paquete volverá a ponerse en ruta con unos de nuestros mensajeros para que realice la entrega en su domicilio.

Adicionalmente, le solicitamos nos proporcione un correo electrónico para hacerle llegar la confirmación y el número de ticket correspondiente.

CIERRE DE ATENCIÓN

¿Hay algo más en lo que pueda asistirle el día de hoy, [Sr./Sra./Srita./ Nombre del Cliente]?

DESPEDIDA

De mi parte ha sido un placer atenderle, [Sr./Sra./Srita. Nombre del Cliente]. Le atendió [Nombre del Ejecutivo], de Grupo ampm. Muchas gracias por su llamada. Que tenga un excelente día/tarde.