

LİMİT AŞIMLI MÜŞTERİ

Giriş

Merhaba ... Bey/Hanım,

Aşağıda “rol oynama” egzersizinde kullanabileceğiniz detaylı veriler var. Bu veriler ışığında son paragrafta sizden bekleneni 20 dakika hazırlanma süresinden sonra gerçekleştirmenizi istiyoruz.

OLAY

Ülkenizin önde gelen telekomünikasyon operatörlerinden birinde Bireysel Satış Danışmanı olarak çalışmaktasınız. Sizden beklenen temel sorumluluk, müşterilerinizin geçmiş fatura detaylarını analiz ederek onlara en uygun tarifeyi bulmak ve mümkün olan en yüksek tarifeye geçmeleri için onları telefonla arayıp ikna etmek. Tarifelerinizin hepsi 12 ay taahhütlü olduğundan tarifesini yükseltmeye ikna ettiğiniz bir müşterinin yeni tarifiyesiyle en az 1 yıl daha sizin müşteriniz olmasını garantilemiş oluyorsunuz. Bununla beraber, eğer müşteri bir tarifeye geçmeyi onayladıysa o tarifeden daha yüksek bir tarifeye istediği zaman geçebilirken, o tarifeden daha düşük bir tarifeye 12 ay dolmadan geçememektedir.

Aşağıda şirketinizin tarifeleri ve limit aşım ücretleri yer almaktadır. Limit aşım ücretleri tüm tarifeler için aynıdır ve tarifeden tarifeye değişmemektedir.

Tarife Adı	Fiyatı (Aylık)	Konuşma (Dakika)	İnternet (GB)	SMS (Adet)
A	30	150	5	250
B	40	200	5,5	300
C	50	250	6	350
D	60	200	6,5	300
Limit Aşım Ücretleri Konuşma: Her 1 dk. aşım 1 TL'dir. İnternet: Her 0,1 GB aşım 5 TL'dir. SMS: Her 1 SMS aşım 1 TL'dir.				

Sizin sorumluluğunuzdaki müşterilerden Ahmet Bey, 1 Ocak tarihinde müşteriniz olmuştur ve o tarihten bu yana “A” tarifesini kullanmaktadır. 6 aydır “A” tarifesini kullanan Ahmet Bey, limit aşımından dolayı bu tarifenin aylık ücretinden daha fazlasını ödemektedir. Sizden beklenen aşağıda son 6 aylık kullanım detayları verilen Ahmet Bey’i arayarak onu üst tarifelerden birine geçmesi konusunda ikna etmenizdir. Bu yolla hem müşteri memnuniyetini sağlamış hem de Ahmet Bey’i en az 12 ay daha yeni tarife tutmayı garanti etmiş olacaksınız.

Bu arada “D” tarifesinin diğer tarifelerle arasında bir fark vardır. O da “D” tarifesinin internetten dosya yükleme (upload) ve dosya indirme (download) hızının diğer tarifelerden %10 oranında daha düşük

olmasıdır. Bu fark başka müşteriler için önemli olabilecek olsa da bu farkın 50 yaşındaki Ahmet Bey için önemli olmadığı inancındasınız.

Ahmet Bey'in son 6 aylık kullanım detayları aşağıda yer almaktadır.

Ay	Kullanım Detayları			Fatura Tutarı (TL)
	Konuşma (Dakika)	İnternet (GB)	SMS (Adet)	
Ocak	160	4,4	150	40
Şubat	165	4,8	150	45
Mart	165	5,2	175	55
Nisan	150	5,5	200	55
Mayıs	145	5,7	200	65
Haziran	140	5,9	225	75

SİZDEN BEKLENTİMİZ;

İlk olarak aşağıda yer alan kullanım detaylarını incelemek, bu detaylardan anlamlı analizler çıkarmak, Ahmet Bey'e önereceğiniz en uygun tarifeyi bulmak ve bu tarifeye geçmesi için onu ikna etmektir. Unutmayın Ahmet Bey'i ne kadar üst bir tarifeye geçmeye ikna edebilirsiniz o kadar başarılı görüneceksiniz. Kayıt başladığında telefon görüşmesine başlamış olmanız gerekmekte ve sizden karşınızda Ahmet Bey varmış gibi davranmanız beklenmektedir. Bu görüşme maksimum 15 dakika sürecektir ve sadece sizin konuşacağınız tek taraflı bir görüşme olacaktır. Ahmet Bey sadece sizi dinleyecek, herhangi bir yorum yapmayacak ve soru sormayacaktır. Karşınızda gerçekten Ahmet Bey varmış gibi düşünmeniz, onunla bu şekilde konuşmanız ve rol oynama egzersizini tamamlamanız gerekmektedir.