

Piloto de Campaña

Proyecto de Segmentación APAP

SCRIPTS DE CAMPAÑAS

CAMPAÑA DE TC

1. “Buenos días/tardes, le habla _____ de la sucursal _____ de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos”

2. “Me habla el (la) Sr. (a) _____?” (NOMBRE Y APELLIDO)

SI LA RESPUESTA ES SI, CONTINUAR CON EL PUNTO 3

SI LA RESPUESTA ES NO, CONTINUAR CON EL PUNTO 2.1

2.1 “Podría por favor comunicarme con él (ella)?”

SI LA RESPUESTA ES SI, CONTINUAR CON EL PUNTO 3

SI LA RESPUESTA ES NO, SOLICITAR HORARIO DE CONTACTO DE MEJOR CONVENIENCIA PARA PROGRAMAR CALL BACK, Y CONTINUAR CON EL PUNTO 2.2

2.2 “Conoce algún otro número de teléfono en el que podamos contactarlo (a)?”

SI LA RESPUESTA ES SI, DOCUMENTAR PARA CONTACTAR LUEGO Y DESPEDIR CON:

2.2.1 “Muchas gracias por su tiempo, y que pase un feliz resto del día”

SI LA RESPUESTA ES NO, REALIZAR INTENTO DE CONTACTO EN OTRO NUMERO DE TELEFONO (SI EXISTE), Y DESPEDIR CON:

2.2.2 “Muchas gracias por su tiempo, y que pase un feliz resto del día”

3. “Sr. (a) _____ (APELLIDO), le estamos llamando para ofrecerle una Tarjeta de Crédito con un paquete de beneficios especiales para usted y emisión gratuita.

...

REALIZAR UNA PAUSA, para dejar que el cliente muestre alguna reacción

...

3.1 SI EL CLIENTE SE MUESTRA INTERESADO, CONTINUAR CON EL PUNTO 4.

3.2 SI EL CLIENTE NO SE MUESTRA INTERESADO,

3.2.1 ¿“Podría comunicarnos la razón por la cual no está interesado?”

3.2.1.1 Marcar en la herramienta y CONTINUAR CON EL **PUNTO 6.**

4. “Sr. (a) _____ (APELLIDO) las Tarjetas de Crédito APAP ponen a su disposición todos los beneficios de las marcas Visa y MasterCard.

Además podrá disfrutar de las ofertas que tenemos en vigencia:

- ✓ 3% de reembolso de Gastos Educativos - Vigente hasta el 30 de Septiembre 2014
- ✓ Promo Mi Madre, una jeepeta! – Vigente hasta el 30 de Junio de 2014, en la cual por cada RD\$ 500.00 consumidos se le generará un boleto electrónico con el cual estará participando en la rifa de una Jeepeta Kia Sportage 2014

Por otro lado todas las compras que realice le permitirá acumular ceritos que luego pueden ser acreditados como efectivo a su cuenta de ahorro o como pago a su tarjeta”

...

REALIZAR UNA PAUSA, para dejar que el cliente muestre alguna reacción

...

4.1 SI EL CLIENTE SE MUESTRA INTERESADO:

4.1.1 “Vamos a proceder a crear la solicitud” (Crear la solicitud)

4.1.2 CONTINUAR CON Punto 5

4.2 SI EL CLIENTE NO SE MUESTRA INTERESADO,

4.2.1 ¿“Podría decirnos la razón por la cual no se está interesado?”

5. “Sr. (a) _____ (APELLIDO) le interesaría otro nuestros productos?”

5.1 SI EL CLIENTE SE MUESTRA INTERESADO, INDICAR EN LA HERRAMIENTA, ir a Punto 6

5.2 SI EL CLIENTE NO SE MUESTRA INTERESADO CONTINUAR CON Punto 6

6. DESPEDIRSE CON:

“Sr. (a) _____ (APELLIDO) Muchas gracias por su tiempo, FELIZ RESTO DEL DIA. *Gracias por pertenecer a la familia APAP.*