

FELICITACIONES PUEDES ACCEDER A NUEVOS INGRESOS SEMANALES

A CONTINUACION TE EXPLICAMOS COMO HACERLO

BONO POR COMPRA DE LAVADORAS OFICINA

Personajes:

TÉCNICO DE RUTA (TR)

OFICINA SERVIHOGAR (OF)

CLIENTE (CL)

ESCENA 1 – AFUERA DEL DOMICILIO DEL CLIENTE, FINALIZANDO EL SERVICIO

TR (al cliente): Señora/Señor, antes de retirarnos, voy a comunicarla(o) con la oficina para que le hagan unas preguntas rápidas sobre el servicio que le acabamos de dar. ¿Está bien?

CL: Sí, está bien.

TR (marca a la oficina, en altavoz o con manos libres): Hola, buenas tardes. Oficina, ya terminamos la entrega/cambio/recolección con el cliente [nombre]. Todo en orden. Le paso al cliente para que le hagan las preguntas.

OF: Perfecto, muchas gracias. ¿Me pasa al cliente, por favor?

ESCENA 2 – LLAMADA ENTRE OFICINA Y CLIENTE

CL: Bueno.

OF (amablemente, con voz clara): Hola, muy buenas tardes. Le habla [nombre del agente] de ServiHogar. Solo queremos confirmar que el servicio que recibió hace unos momentos fue satisfactorio. ¿Me permite hacerle unas preguntas rápidas?

CL: Claro, dígame.

OF:

1. ¿Le entregaron correctamente la lavadora?
2. ¿Revisaron que funcionara bien antes de irse?
3. ¿Le explicaron cómo usarla correctamente?
4. ¿Todo le funcionó sin problemas?

(El agente escucha y toma nota de las respuestas. Si el cliente dice que algo no se revisó o no entendió, el agente debe pedir al técnico que regrese de inmediato para aclararlo antes de irse.)

ESCENA 3 – OFERTA DE COMPRA DE LAVADORA

OF: Muchas gracias, qué bueno que todo está en orden. Antes de terminar, ¿los muchachos le comentaron que, si usted tiene alguna lavadora descompuesta, aquí en casa o en la familia, nosotros se la podemos comprar y darle crédito para su lavadora de renta o incluso darle efectivo?

CL (posibles respuestas):

- A) Sí, me dijeron.
- B) No, no me comentaron.
- C) Sí tengo una descompuesta.
- D) No, no tengo ninguna.

ESCENA 4 – INTENTO DE COMPRA SI HAY LAVADORA DISPONIBLE

SI EL CLIENTE RESPONDE QUE TIENE UNA LAVADORA:

OF: ¡Perfecto! ¿Nos puede decir qué marca y modelo es, y qué problema tiene?

(Toma nota. Si está cerca o a la vista del técnico, puede pedir al técnico que la revise de inmediato.)

OF (al TR): Oye, ¿puedes revisar esa lavadora que dice el cliente para ver si nos conviene comprarla?

TR: Claro, en un momento le echo un vistazo.

(TR revisa, da reporte. Si es viable comprarla, OF le da una oferta al cliente.)

OF (al cliente): Le podemos ofrecer [crédito / efectivo] por su lavadora. Si acepta, podemos recogerla ahorita mismo. ¿Está de acuerdo?

CL: Sí / No.

ESCENA 5 – CIERRE DE LA LLAMADA

OF (independientemente del resultado): Muchas gracias por su tiempo. Cualquier cosa, recuerde que estamos para servirle. Que tenga un excelente día.

CL: Gracias, igualmente.

(TR se despide y se retira si no hay más acciones.)

✓ NOTAS INTERNAS PARA OFICINA Y TÉCNICOS:

TR debe avisar al cliente antes de llamar a oficina.

OF debe llenar un breve reporte digital o físico con respuestas del cliente.

Siempre hacer la pregunta sobre la compra de su lavadora descompuesta, en cada visita aunque ya hayan dicho que no antes. En las visitas anteriores con ese mismo cliente

Cada compra de lavadora que se realice mediante este protocolo genera un incentivo de **\$200.00** para la ejecutiva de atención a cliente que atendió la llamada.

