

RECEPCIÓN DE LLAMADAS PARA ENTREGA

Buenos Días gracias por comunicarse a ServiHogar ¿Con quién tengo el gusto?

- Buscar nombre en el sistema

¿Existe?

SI... Validar Domicilio

-La primera semana tiene un costo de \$220, si desea continuar con el servicio pagaría \$169 a partir de la segunda semana

NO... Flujo nuevo cliente

¿De dónde se comunica?

No está en el rango de entregas. Por el momento no manejamos el servicio de entregas a su domicilio, una disculpa, le notificamos cuando tengamos cobertura en su zona, Excelente día.

Si está en el rango de entregas.

-La primera semana tiene un costo de \$220, si desea continuar con el servicio pagaría \$169 a partir de la segunda semana

En caso de que desee la entrega

Pedir información. Nombre. Dirección. Referencia de domicilio. ¿A este número se

Si... Permítame (Anotar el número diciéndolo en voz alta al cliente) ¿Es correcto?

Para brindarle una mejor atención me podría proporcionar su ubicación via whatsapp

Sí. Muy bien, programaremos su entrega, ¿Tiene algún problema con el horario? (Cuadrar en agenda)

No... Me podría dar un número en el cual se puedan contactar. (Anotar número)

(¿Se encuentra en el sistema)

No. Pedir información. Nombre. Dirección. Referencia de domicilio. ¿A este número se pueden comunicar los muchachos en caso de no encontrar el domicilio?

Si... Permítame (Anotar el número diciéndolo en voz alta al cliente) ¿Es correcto?

Muy bien Sr. /Sra. _____ los muchachos se estarán comunicando con usted cuando se encuentren fuera de su domicilio, muchas gracias, excelente día/tarde.

Su lavadora ya está lista para entrega, el primer pago es de \$220.00 en efectivo con los muchachos al momento de entregarle su equipo, en caso de necesitar continuar con el servicio una semana más, manejamos pago por depósito o transferencia que le estaremos proporcionando vía whatsapp ¿está de acuerdo?

Sí. Perfecto, en un momento enviamos su equipo.

No. Lamentamos los inconvenientes que esto le pueda ocasionar pero no podemos hacer entrega sin aceptar los términos ya que son política de la empresa.