

MANUAL DE RETENCIÓN DE CLIENTES – SERVIHOGAR PARA PERSONAL DE OFICINA

OBJETIVO

Reducir cancelaciones y evitar recolecciones innecesarias ofreciendo opciones al cliente antes de retirar el equipo.

IMPORTANTE:

Toda solicitud de recolección debe pasar primero por protocolo de retención.

REGLA PRINCIPAL

Nunca agendar recolección inmediata.

Primero investigar motivo y ofrecer solución.

PASO 1: IDENTIFICAR EL MOTIVO

Cuando el cliente diga:

Pasen por la lavadora

Ya no la quiero

Vengan por el equipo

Quiero cancelar

Responder:

Mensaje oficial:

Con gusto le apoyamos. Antes de programar la recolección, ¿me podría compartir si fue por tema económico, falta de uso o algún inconveniente con el equipo? Para buscarle la mejor opción.

PASO 2: OFRECER SOLUCIÓN SEGÚN EL MOTIVO

PRIMERA OFERTA (LA MÁS IMPORTANTE) PLAN ORO – \$499 POR 4 SEMANAS

Le comento que tenemos una promoción especial llamada Plan Oro, donde puede conservar su equipo por 4 semanas completas por solo \$499 pesos.

Es la opción más conveniente porque asegura todo el mes a precio preferencial.

SEGUNDA OFERTA (SI NO ACEPTA LA PRIMERA) PLAN PREMIUM – \$99 POR SEMANA

También puedo ofrecerle el Plan Premium, donde paga solo \$99 pesos por semana, realizando su pago puntual cada semana.

Es ideal para seguir con servicio pagando menos.

TERCERA OPCIÓN PAUSA TEMPORAL SI DICE QUE NO LA USA

Entiendo. También podemos pausar su renta sin que pague nada por 2 semanas y después reactivarla.

PASO 3: SI FUE FALLA DE SERVIHOGAR

Si el motivo fue falla del equipo, retraso, mala atención o problema generado por nosotros:

CLIENTE CON MENOS DE 1 AÑO

Ofrecer:

Cambio inmediato de lavadora

Revisión prioritaria

Seguimiento especial

CLIENTE CON MÁS DE 1 AÑO RENTANDO

Ofrecer:

Lavadora nueva

1 mes gratis de servicio

Atención prioritaria

Mensaje oficial:

Lamentamos lo sucedido y queremos solucionarlo. Por su antigüedad con nosotros le podemos ofrecer una lavadora nueva y un mes gratis de servicio para agradecer su confianza y continúe con nosotros.

PASO 4: SI NO ACEPTA NADA

Ahora sí programar recolección.

Mensaje oficial:

Entendido, con gusto programamos la recolección.

¿Qué día y horario le queda mejor?

BENEFICIOS PARA OFICINA

Cada cliente retenido significa:

Menos trabajo agendando recolecciones

Menos mensajes extras

Menos cambios de ruta

Menos presión con choferes

Menos movimientos administrativos

Menos trabajo de cobranza

Más tiempo para atender clientes nuevos

Entre más clientes acepten oferta, menos trabajo para oficina.

FRASE CLAVE DEL EQUIPO

Cliente retenido = menos trabajo para oficina.

Recolectar debe ser la última opción.

CIERRE

Toda solicitud de baja primero debe recibir oferta.

Primero retener. Después recolectar si es necesario.