



## Antes de la llamada

### EL ENTORNO.

-Asegúrate de estar en un espacio cerrado sin bulla ni interferencias.

-Aléjate de sonidos de fondos como música, radio y televisión. Ruido de cocina de fondo.

-Puedes colocar de fondo una música clásica o música corporativa a un volumen adecuado dando así la imagen de un ambiente de oficina.

-Atento con interferencias de los niños o mascotas.

### TU YO

-Relájate.

-No te apresures.

-Sé dueño de tu tiempo y respiración. Prómetete no notarte apresurado, acelerado, deseoso, fatigado o cansado.

-Deja de comer, masticar o beber cualquier líquido durante la llamada.

-Úbica un cuaderno y lápiz.

-Confía en ti y en tus habilidades. Recuerda todo lo que has leído.

### CONOCE TODO DEL CLIENTE

-Identifica el RIF del Cliente o Persona a Contactar.

-Verifica cuántas filas ocupa ese RIF del cliente dentro de tu Cartera.

-Recuerda que si el RIF está repetido en varias filas es porque el cliente tuvo dos (2) o más Terminales. Es decir, puede que tenga la descripción de 2 POS con 2 Seriales distintos.

-Ten presente y bien claro el Nombre de la Empresa y el de la Persona Contacto.

-Es importante que estés bien claro del Estado y Ciudad del Cliente.

-No olvides conocer el Ramo o Categoría del tipo de Negocio del Cliente.

-Atento al Banco con el que el Cliente tuvo Afiliado su(s) POS.

-Observa y visualiza el (los) Modelo(s) de los POS que se describen.

-Si los Modelos son Obsoletos (ver link de obsoletos). Recuerda que debes estar preparado para ofrecerle al cliente la Oferta por Renovación Tecnológica.

-Pronto será habilitado el Mapa de su Cartera para que mediante la Geolocalización antes de conversar con el cliente puedan visualizar la ubicación exacta del cliente. Y partiendo de allí gestionar los bancos más cerca para adquirir su Código de Afiliación. Y coordinar de una vez la agencia Tealca más cercana para el envío de su POS. Así como nuestras tiendas más inmediata.

## Durante la llamada.

### TEN A LA MANO.

-Un cuaderno y lápiz.

-Nuestra Oferta Comercial. (Precios y Promociones)

-Nuestros teléfonos. Whatsapp.

-Nuestras sedes.

-Nuestros Planes.

-Nuestras Tarifas.

-Bancos Aliados

-Requisitos Básicos.

-Nuestras Redes Sociales.

## LLAMADA EN DESARROLLO.

-Recuerda que tu llamada es por Venta. Pero en el transcurso de la misma puede ser que termines ofreciendo una Venta por Financiamiento, Una Renovación Tecnológica. Enviar a Servicio Técnico su equipo anterior. Reactivarlo. Tal vez quiera vendérselos.

-Manten un tono cordial y agradable. Un tono corporativo.

-Comprométete a ti mismo en pronunciar las palabras completas sin disminutivo, pronunciando las R y las S al final de las palabras.

-Comprométete a NO dejar de lado la cortesía y los buenos modales como: Buenos días, Buenas Tardes. Utiliza frases como: Por favor, disculpe, mucho le agradecería, encantado, genial, excelente.

-Siempre dirígete al cliente con respeto: Señor, Señora, Estimado.

-No tutees al cliente ni le digamos: Mi pana, Mi amor, Corazón.

-Identifícate preciso y que se entienda tu nombre. Y a nombre de quién (CredicardPOS) estás llamando. Y explica brevemente el motivo de tu llamada (RECUERDA EL SPEECH).

-Si el cliente pide que les des tus datos; adelante no pasa nada. Estamos trabajando.

-Si te pregunta acerca de que tu número no es local (oficina). Exprésale que eres parte del personal Remoto/Virtual y que esperas hacer un buen trabajo para pasar a ser personal fijo. Por lo que le pides que por favor escuche tu propuesta ya que la llamada está siendo grabada.

-Agrégale que estás bajo la Dirección de Operaciones, CredicardPOS Occidente. Agregado Comercial Tecnocobro RIF- J500193777. Lic. Diomar Milla Blair V-13.567.593 +584125899466 diomar.milla@tecnocobros.com.ve

-Cuando el cliente hable escucha con atención y anota en un cuaderno. Evita preguntar por información que ya el cliente te dijo. (Anota siempre)

-Deja hablar al cliente pero siempre encamina el hilo de la conversación al objetivo de la llamada. **VENDER!**

-Si el cliente te asoma que ya está con algún otro Agregado Comercial no dudes en ir a la Página de Competidores y revisar todo sobre ese competidor. De manera que el cliente note que tú dominas el tema. Eres un expert absoluto. Precios de sus equipos, sus tarifas. Puedes hacer una comparación pero sin menospreciar la marca e imagen del competidor (no se ve bien delante del cliente). Pero sí hazle ver cómo mejoraríamos su experiencia con nuestros precios, planes, tarifas y plataforma.

-Importante NO olvidar que estos clientes ya fueron clientes con anterioridad de CredicardPOS y que por X o por Y algunos pueden estar muy molesto con Credicard. Recuerda que si el cliente es hostil debes mantener la calma. Escuchar e intentar por todos los medios. Que el cliente note que tú le entiendes y comprendes. Utiliza frases como: Cuanto lo lamento Sr. Sra... Me disculpo en nombre de Credicard. Le entiendo perfectamente. Voy a corregir eso.

-Recuerda que el cliente puede estar molesto con Credicard o con el Banco pero NO contigo.

-Siempre debes intentar alinear al cliente y convertirlo en una venta más. Por nada del mundo entres en pánico y cuélgues la llamada. Mantente en silencio y utilizas frases breves como: Ok, Es así, Lo lamento, Eso no volverá a ocurrir bajo mi gestión. Le doy mi palabra.

-Si realmente notas que el cliente es inmanejable; exprésale que has tomado nota de todo lo que te ha expuesto y que inmediatamente elevarás su reclamo a tus supervisores. Y sutilmente ve cerrando la llamada.

-Establece acuerdos y compromisos de próximos contactos. Utiliza sugerencias como: Cuándo lo puedo llamar de nuevo? Cuándo puedo llamar que se encuentre la persona responsable? Qué le parece si le llamo el día...? Siempre debes establecer un compromiso. Y ANOTAR!!!

-Recuerda despedirte agradeciendo la atención y el tiempo prestado.

-Tu espíritu debe ser de cordialidad pero también sé sagaz. Siempre ten la mejor improvisación a la mano.

## Luego de la Llamada.

-Haz un aclarado final de lo que anotastes.

-Atento a los requerimientos y acuerdos alcanzados.

-Importante las fechas de rellamadas. Es decir. Fecha en que el cliente te dijo que le devolvieras la llamada por un requisito, una razón. Tal vez ir a consultar su Código de Afiliación.

-Clásifica al cliente. Venta? Servicio Técnico? Recompra de su equipo? Reactivación? Renovación Tecnológica? Localizable? No tiene interés? Hostil?

-Si evidencias que el cliente está sumamente interesado en una compra de POS. Escríbenos inmediatamente para consultar sobre su Código de Afiliación en nuestro sistema AS400. Incluso durante la llamada si ya notas que hay fuerte interés escribenos un Whatsapp para validar esa información en tiempo real estando tú con el cliente en línea.

-NO olvides como último paso ir a la Página Descarga para vaciar el Resultado de tu llamada. Recuerda que sea o no exitosa la llamada debemos vaciar la información con el fin de ir depurando y descartando los clientes ya contactados.

-Vamos! Fuerza!!! Anímate!!! Haz otra llamada más. 76 mil clientes te esperan por delante. Multiplica esa cifra

