

QA SURVEY SCRIPT

Before you conduct the survey with the customer:

- Verify the Account Number
- Verify Customer's First and Last Name
- Verify all docs on file are signed
- Check Payment to make sure it has been set or clear
- Verify details and ask if there are any extra concessions that are offered that are not in the agreement and make sure they are approved to do so.

Questions

1. "Can you verify that this equipment list is correct?" (...)

- a. Correct order = Proceed to next question.
- b. Incorrect order = Have the sales rep fix the equipment list with the customer.
- c. ***In case customer has cameras***
 - Confirm that the customer has WiFi and is fast enough to stream movies. If they don't, the cameras will not work.
 - If the customer ask about the internet requirements
 - "Each of your cameras will require a wifi upload speed of 1.5 Mgbt."
 - "If you don't know your speed you can do a quick speed test by connecting to your wifi and going to speedtest.net."
 - If they don't have Wi-Fi: "Are you planning to get Wi-Fi?"
 - If yes: "Great. Since you're getting ____ Cameras, just make sure your wifi is ____ Mgbts upload speed
 - If not: "Not a problem. I can remove your cameras and I'll adjust your price to _____. Would you like to do that?"

2. "Is there anything else you are expecting to receive in the future that we didn't discuss or is not listed on your order form?"

- a. Yes- Proceed to the next question
- b. No - "Oh Mr./Mrs. Customer thank you for reminding me! Allow me to update your order."

3. "Do you understand that your monitoring agreement has an initial term of XX months?" (...)

- a. Yes – Proceed to next question
- b. No – Make sure the customer understands. If there is still confusion, re explain.

4. "Do you understand that once you receive the equipment, you'll be installing it yourself?" (...) "Just so you know, there is no cutting or wiring that needs to be done and the panel will walk you through the installation process."

- a. Yes – Proceed to next question.
- b. No- Build Value. Explain how easy it is to install the equipment. It doesn't require any special training, wiring, cutting, etc.

5. "Do you understand Alder is not the same company as your cable, satellite, tv, internet or other service providers?"

- a. Yes – Proceed to the next question
- b. No – Technicians from other companies don't work for us and if the customer has any questions about their alarm, they will need to contact Alder.

6. "We have your initial payment of [\$XXX.XX]. Your monthly monitoring rate is [\$XX.XX] plus applicable taxes and will process on the [DD] of every month. Is that correct?"

- a. Yes – Proceed to next question.
- b. No – Make sure the customer understands. If there is still confusion, recap.

7. "Do you understand that you have a 30-day trial period during which you may cancel your service?" (..) If you decide to cancel, you will need to return your equipment and will be assessed a \$50 restocking fee.

- a. Yes – Proceed to the next question
- b. No- Make sure the customer understands they must call in and request to cancel within the trial period and that their account will not be cancelled until we receive the equipment back.

8. "We have the following contact information on file for you. Please say "Yes" if each of the following are correct"

- a. "I see we will be shipping your system to" [shipping address]
 - If Not – Update the address and verify the updated address with the customer
- b. "For you monitored address we have [monitoring address]"
- c. (...) And do you live there currently or are you moving to that location soon?"
 - Incorrect site address– Fix it and resend the documents.

**If the customer is moving into that address, and the initial payment was already taken, please finish the survey but DO NOT MARK IT AS COMPLETED ON PANDO. Have the customer notify you when they move in so we can mark the survey off and ship the system.

- a. "Is this your Primary Phone Number?" [phone number]
 - If Not – Update the cell phone number and verify once again.
- b. "Is this your Email Address?" [email address]
 - If Not – Update the email address and verify the updated email once again
- c. Your verbal password is [verbal password]. Is that correct?

9. Your city or county may require you to have an alarm user permit. Do you understand that if a permit is required, it's your responsibility to apply for the permit with your city or county office and to provide your permit number to Alder?

- a. Yes- You are good to finish the survey.
- b. No- Explain that if their state requires them to have a permit and they have a false alarm their PD may fine them for it.

10. I also wanted to let you know about a special offer we have for you. If you can get the system installed within three days from receiving your new Alder DIY security system, we can give you a free month of service. So don't hesitate to reach out if you need any help!

Closing Script

That's all the questions I have for you today, do you have any questions for me? (...) Perfect! Thank you [customer name] for your time and don't hesitate to call us should you need anything in the future."

ENCUESTA DE QA

Antes de realizar la encuesta con el cliente:

- Verificar el número de cuenta
- Verificar el nombre y apellido del cliente
- Verifique que todos los documentos en el archivo estén firmados
- Verifique el pago para asegurarse de que se haya configurado.
- Verifique los detalles y pregunte si se ofrecen concesiones adicionales que no estén en el acuerdo y asegúrese de que esté aprobado para hacerlo.

Preguntas

1. **"¿Puede verificar que la siguiente lista de equipos es correcta?" (...)**
 - a. El pedido está completo y preciso. – Pasar a la siguiente pregunta.
 - b. El pedido está incompleto o inexacto = No proceda hasta que el cliente confirme su pedido. En las cuentas de terceros, ayude al cliente con cualquier cambio que le gustaría realizar.
 - **¿Hay algo más que espere recibir que no aparezca en el formulario del pedido?**
 - c. Solo se rellena si reciben cámaras**
 - **Confirme que el cliente tiene Wi-Fi y es lo suficientemente rápido para hacer streaming de películas. Si no lo hacen, las cámaras no funcionarán.**
 - **Si el cliente pregunta sobre las capacidad de internet que se requiere.**
 - "Cada una de sus cámaras requerirá una velocidad de carga wifi de 1.5 Mgbt. ¿Cuál es tu velocidad wifi actual?"
 - (Si no lo saben: "¿Estás en casa en este momento? Puede hacer una prueba de velocidad rápida conectándose a su wifi e ir a speedtest.net").
 - (Si no tienen wifi: "¿Planeas obtener wifi?")
 - En caso afirmativo: "Genial. Ya que está obteniendo ____ Cámaras, solo asegúrese de que su wifi sea ____ Mgbts velocidad de carga
 - Si no: "No es un problema. Puedo quitar sus cámaras y ajustará su precio a _____. ¿Te gustaría hacer eso?"
 2. **¿Entiende que su sistema es un sistema de alarma de autoinstalación con soporte telefónico?**
 - a. Sí – Continúe con la siguiente pregunta.
 - b. No– Asegúrese de que el cliente entienda. Si todavía hay confusión, vuelva a explicar.
 3. **Tenemos su pago inicial de [monto del pago inicial]. Su tasa de monitoreo mensual es [tasa mensual recurrente] más los impuestos aplicables y se procesará en la [fecha de pago] de cada mes. ¿Es eso correcto?**
 - a. Sí – Continúe con la siguiente pregunta.
 - b. No– Asegúrese de que el cliente entienda. Si todavía hay confusión, vuelva a explicar.
 4. **¿Entiende que su acuerdo de seguimiento tiene un plazo inicial de XX meses?**
 - a. Sí – Continúe con la siguiente pregunta.
 - b. No– Asegúrese de que el cliente entienda. Si todavía hay confusión, vuelva a explicar
 5. **¿Entiende que Alder no es la misma empresa que su proveedor de servicios de cable, satélite, televisión, internet u otros servicios?**
 - a. Si - Continúe con la siguiente pregunta.
 - b. Los técnicos de otras empresas no trabajan para nosotros y si el cliente tiene alguna duda sobre su alarma, deberá ponerse en contacto con Alder
 6. **"¿Entiende que tiene un período de prueba de 30 días durante el cual puede cancelar su servicio?" (..) Si decide cancelar, deberá devolver su equipo y se le cobrará una tarifa de reposición de \$50.**
 - a. Sí - Continúe con la siguiente pregunta.
 - b. No - Asegúrese de que el cliente comprenda que debe llamar y solicitar la cancelación dentro del período de prueba y que su cuenta no se cancelará hasta que recibamos el equipo.
 7. **Tenemos la siguiente información de contacto en el archivo para usted. Por favor, diga "Sí" si cada uno de los siguientes son correctos**
 - **¿Es esta su dirección de envío:[dirección de envío]**
 - Sí – Continúe con la siguiente pregunta
 - No: actualice la dirección y verifique la dirección actualizada con el cliente.
 - **¿Es esta su dirección monitoreada: [dirección de monitoreo]**
 - Sí – Continúe con la siguiente pregunta.
 - No - actualice la dirección y verifique la dirección actualizada con el cliente.
- **Si el cliente planea mudarse a esa dirección y ya se realizó el pago inicial, complete la encuesta pero NO LA MARQUE COMO COMPLETADA EN PANDO. Haga que el cliente le notifique cuando se mude para que podamos marcar la encuesta y enviar el sistema.
- **¿Es este su número de teléfono principal? [número de teléfono]**
 - Sí – Continúe con la siguiente pregunta.
 - No - Actualice el número de teléfono celular y verifique el número de teléfono actualizado con el cliente.
 - **¿Es esta su dirección de correo electrónico: [dirección de correo electrónico]**
 - Sí – Continúe con la siguiente pregunta.
 - No: actualice la dirección de correo electrónico y verifique la dirección de correo electrónico actualizada con el cliente.
 - **Su contraseña verbal es [contraseña verbal]. ¿Es eso correcto?**
 - Sí – Continúe con la siguiente pregunta.
 - No - actualice la contraseña verbal y verifique la contraseña verbal actualizada con el cliente.
8. **¿Entiende que si su ciudad o condado requiere que se registre para obtener un permiso de usuario de alarma, es su responsabilidad solicitar el permiso con su ciudad o condado?**

Cierre

Esas son todas las preguntas que tengo para ti hoy. Gracias [nombre del cliente] por su tiempo y no dude en llamarnos si necesita algo en el futuro"