

Our clients might call to get assistance on Dish customer service, billing issues and tech support. We can offer and position sales of DTV packages with this Callflow.

WELCOME	ENGLISH CALL FLOW	SPANISH CALL FLOW
Greeting	Thank you for calling; This is (Name) speaking on a recorded line; how can I help you today?	Gracias por comunicarte, mi nombre es (nombre) en una linea grabada; Como puedo ayudarte el día de hoy?
Show Understanding	I totally understand, of course let me help you out. It will be a pleasure to assist you with your request. May I please get your full name?	Entiendo completamente, permítame ayudarlo con esta situación. Ya que somos un distribuidor autorizado, será un placer ayudarte y encontrar una buena solución para ti ¿con quién tengo el gusto de hablar?
Transition	Thank you [Customer name]. I would like to let you know that we are an authorized dealer for DirecTV, allow me to show you some of the benefits that you get by choosing our option, in fact the first benefit that you will receive is a \$200 gift card that you can use to cover your current bill with Dish and even more. [Customer name] would you consider switching from your current provider to a better plan ?	Gracias [nombre del cliente] Me qgutaría hacerle saber que somos distribuidoes autorizados de DirecTV. Permitame presentarle algunos de los beneficios que obtendrá si elige nuestra opción, de hecho el primer beneficio que recibirá es una tarjeta de regalo de US \$200 que puede usar para cubrir su recibo actual con Dish y mucho más. [Nombre cliente] ¿Consideraría cambiar de su proveedor para obtener un mejor plan?
Reassure	IF CUSTOMER SAYS YES: Continue to SEARCH AND QUALIFY IF CUSTOMER REFUSES: I understand you might want to solve your request/issue/concern, however, I'm able to help you finding a solution that suits you better so you don't have to go through this same situation again... (continue to REASURE) IF CUSTOMERS KEEPS REFUSING: [Customer name] I suggest you to contact Dish to solve your request. Thank you so much for your time, I hope you have a wonderful day.	SI EL CLIENTE ACEPTA Continúa con SEARCH AND QUALIFY SI EL CLIENTE SE NIEGA: Entiendo que quieres solucionar tu solicitud/inconveniente/problema, sin embargo puedo ayudarte a encontrar una solución que se adapte mejor a tus necesidades para que no tengas que pasar por esta misma situación. (Continúa con REASURE) SI EL CLIENTE CONTINÚA REUSANDO EL SERVICIO: [Nombre del cliente] En este caso le sugiero que contacte a Dish para solucionar su caso. Gracias por su tiempo, espero tenga un excelente día.
Search and Qualify	Phone Number: "In case we need to call you back, is phone ending in ____ (last 4 digits of a a good number to use)?" Meanwhile, could you please provide me your address so I can check coverage in your area? Email Address: "Lastly, do you have a valid email address?"	Phone Number: "En caso de que la llamada se desconecte, ¿puedo devolverte la llamada al número de teléfono que termina en ____ (últimos 4 dígitos del número de teléfono)?" Mientras tanto, ¿me permites tu dirección por favor para verificar la cobertura en yu área? (Utiliza Melissa data para confirmar o google maps. Si el cliente no tiene la direccion, intente que el cliente busque una factura) Email Address: "¿Cuenta usted con un correo electrónico valido?"
CONNECT TO OFFER		

Probing questions	[Customer name] Is it possible to let me know how much are you currently paying with Dish (or other)? / Could you tell me please, how much are you currently paying with Dish? Thank you for letting me know. I would like to mention that one of the benefits you get with us is a 24 months locked price, meaning that you won't be charged any extra fee during this period of time. * In order to find the best option, may you please tell me if you own or rent the property? / Could you let me know if you are a home owner or a home renter? * Now tell me, what do you like to watch the most? * How many TVs will be connected to the service? * [Customer name] Do you have an internet provider?	[Nombre del cliente] ¿Sería posible saber cuánto estás pagando actualmente con Dish? / ¿Podrías decirme por favor cuánto pagas actualmente? ¿Podría decirme si usted renta o tiene su casa propia? Gracias por la información. Me gustaría mencionarte que uno de los beneficios que obtendrás con nosotros es que tendrás el mismo precio durante los próximos 24 meses, por lo tanto no se te cobrará ningún cargo adicional durante este tiempo. * Ahora dime, ¿qué es lo más te gusta ver? * ¿Cuántos televisores vas a conectar al servicio? * (Nombre del cliente) ¿Tienes actualmente proveedor de internet?
Branding & Positioning	1. Great news, today you apply for the special promotion with DirecTV, that includes more than [#] channels that covers all the needs you mentioned, which in this case would be _____ (paraphrase the customer's preferences) 2. Excellent news, Mr/Mrs_____, you just qualified to a special TV promo that includes more than [#] channels, in which you will have the best movies and sports line up.	1. Excelentes noticias, hoy aplicas a una promoción especial con DirecTV, que incluye más de [#] canales que cubre todo lo que te gustaría ver como por ejemplo _____ (parafrasea los gustos del cliente) 2. Excelentes noticias, Sr/Sra _____, acabas de calificar a una promoción especial que incluye más de [#] canales, dónde tendrás las mejores películas y canales de deportes.
Credit	Perfect! in order to continue and verify whether you have to make a payment today, I wil need to run a credit check *read CREDIT CHECK DISCLOSURE	Perfecto! para continuar y verificar si tienes que hacer un pago el día de hoy necesitaré hacer una validación de crédito *Lee DISCLOSURE DE CHEQUEO DE CREDITO
Assuming the sale	* Payment in advance: "Perfect, your initial payment today is only _____, will you be using a debit or credit card?"	* Pago por adelantado: Felicitaciones, tiene un excelente record. El sistema nos muestra que debemos hacer un pago inicial hoy, ¿el pago lo harías con tarjeta de débito o crédito?

Overcoming Objections	I need to talk to my husband/roommate: I totally get it, I think it's very smart to agree with him/her, what are you going to talk about with him/her? Price: "I understand that taking care of household expenses is something that must be done with your partner, that is why I looked for the best promotion available in your area. Don't worry, you'll still have time to talk about it with him/her while the equipment/technician arrives. Comparison with other providers: "I understand that you are looking for the best coverage and reliability, Directv currently has it, we are an authorized DirecTV distributor and this one is definitely the most reliable service with the best offer." Only STREAM: Do I really have to install it myself?: I understand installations may seem complicated, but let me tell you, all of our customers have been able to install the service themselves! This installation is as simple as connecting the equipment to the power outlet, this means it will only take aprox 15 - 30 minutes to install the equipment yourself. In addition, you are saving the installation fee. Does not have the card: "We might use someone else's card for the first payment, is there a family member or friend that you can borrow his/her card, and pay them in cash later. You can continue paying them monthly in cash. We will only need his/her verbal approval".	Necesito hablar con mi esposo/compañero de cuarto: Entiendo. ¿Podemos comunicarnos con el/ella en este momento para hacer una conferencia y tomar una decisión los tres? Precio: Entiendo que tomar decisiones sobre los gastos del hogar es algo que se debe hacer con tu pareja, por eso busqué la mejor promoción disponible en tu zona. No te preocupes, aún tendrás tiempo de hablarlo con él/ella mientras llega el equipo/técnico a tu casa. Comparación con otros proveedores: Entiendo que buscas la mejor cobertura y confiabilidad, Directv actualmente la tiene, somos un distribuidor autorizado, manejamos todos los proveedores de tu zona. Definitivamente es el más confiable y con la mejor oferta de contenido. Solo STREAM: ¿Realmente tengo que instalarlo yo mismo?: Entiendo que las instalaciones pueden parecer complicadas. Esta instalación es tan sencilla como conectar el equipo al toma corriente, de cualquier forma recibirás instrucciones paso a paso, y si aún tienes problemas con la instalación, nos llamas y nosotros hacemos todo por ti con un paso a paso. Además, te estarías ahorrando los costos de instalación. No tiene la tarjeta: Siempre podemos usar la tarjeta de otra persona para el primer pago, si tiene un amigo/familiar que puede tomar prestada su tarjeta y usted puede pagarle en efectivo, luego puedes seguir haciendo todos los pagos en efectivo
Setting Expectations / Compliance:	"We're almost done, I just want to make sure that we are clear on all of the service information" Terms and Conditions Autopay and paperless billing. Contract time and second year price. (If apply) Promotional price time. Additional services (E.g. HBO Max, Unlimited Cloud DVR, International programming) Equipment Services Installation (Type, Date, Landlord Permit) Monthly Charge First month charge Conditions of the Contract Buyout. (If apply)	"Ya casi terminamos, solo quiero asegurarme de que tienes todo claro" Términos y Condiciones Pago automático y facturación electrónica. Tiempo de contrato y precio de segundo año. (Si aplica) Tiempo de precio promocional. Servicios adicionales (E.g.) Equipos Servicios Instalación (Tipo, Fecha, Permiso del arrendador) Cargo Mensual Primer cargo Condiciones del Contract Buyout. (Si aplica)

Transition to security:	I have great news for you, we have partnered with one of the best home security companies in the states, and since you are a VIP customer, they are offering a special promotion that will give you access to a smart doorbell camera along with a whole security system to protect your home. Lets go ahead and transfer you to our home security specialist in order to apply this promotion today. NOTE: If the customer would like to have security: Complete the recap, complete the security transfer (warm transfer) If the customer decline: Make at least 1 overcome objection.	(EXCLUSIVAMENTE PROPIETARIOS) Tengo una gran noticia para usted, nos asociamos con una de las mejores empresas de seguridad para el hogar en los estados unidos, y ya que eres un cliente VIP, están ofreciendo una promoción especial que le dará acceso a una cámara timbre inteligente junto con todo un sistema para automatizar su hogar. Te voy a transferir con nuestro especialista en seguridad para aplicar esta promoción, ¿de acuerdo? NOTA: Si el cliente acepta: Complete el resumen, complete la transferencia de seguridad ("warm transfer") Si el cliente se niega: Hacer como mínimo 1 objecion
Recap:	"Perfect ____ (customer name), today you took advantage of the promotion for ____ (services sold) . The last thing I'm missing is to give you the customer service phone number."	Perfecto ____ (nombre del cliente), hoy aprovechaste la promoción de ____ (servicios vendidos) Lo último que me falta es darte el teléfono de servicio al cliente. FRANJA HORARIA ESPECIFICACION TECNICO
Security transfer	"Now I will connect you with our security specialist to help you qualifying for that special promotion, just give me a moment." NOTE: Make a warm transfer to the security team in where you need to present the security specialist with the customer. Before you transfer the call provide to the specialist: Services Sold Name Email Phone number Address Campaign Number	"Ahora te voy a transferir con mi especialista en seguridad para ayudarte a calificar a nuestros precios especiales, dame unos segundos porfavor " NOTA: Hacer una transferencia al equipo de seguridad en donde se le presente el especialista en seguridad al cliente. Antes de transferir al cliente, informar al especialista en seguridad: Servicios vendidos Nombre Email Número de Teléfono Dirección Número de campaña
Friendly goodbye:	Awesome (customer's name), I'm so happy you are taking advantage of this package. Once again welcome to DirecTV family... And please you have a wonderful day!	Excelente (nombre del cliente), estoy muy feliz de que estés tomando este servicio. Una vez más, bienvenido a la familia DirecTV y espero que tenga un día maravilloso.