|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Call Flow Español Affiliate** | |
| **Prepare** | ***Hola y gracias por llamar. Soy (nombre del agente) en una línea grabada. ¿Busca servicios de hogar nuevo?*** | |
|  | **Rapport** | ***"Estaré encantado de ayudarle. ¿Puedo saber su nombre?"*** |
|  | **Atención al cliente, Facturación, Cambios de cuenta** | Con quién hablo hoy? ¿Cómo se encuentra hoy?  ¿Cuál es su proveedor de servicios actual?  ¿Cuánto paga con ellos? Tengo una gran oportunidad de reducir su factura hoy o / Tengo la posibilidad de ahorrarle dinero en la factura de su proveedor de servicios.  ¿Podría darme su código postal para comprobar la cobertura? ¿Puede indicarme el número de su casa y el nombre de la calle?  ¿Es un negocio o una vivienda? ¿Es usted el propietario?  Si la persona que llama se niega, entonces  "Entiendo que busca atención al cliente. La mejor forma de obtener asistencia directa es a través del equipo de atención al cliente del proveedor. Encontrará su número de contacto directo en su factura". |
|  |  |  |
|  |  | ¿Con quién hablo hoy? ¿Cómo se encuentra hoy?  ¿Cuál es su proveedor de servicios actual?  ¿Desde cuándo tiene problemas? |
| **Rapport and qualify** | **Atención al cliente: Asistencia técnica** | Puedo ayudarle a encontrar una alternativa a su proveedor actual.  ¿Puede darme su código postal para comprobar la cobertura? ¿Puede indicarme el número de su casa y el nombre de la calle? ¿Es un negocio o una vivienda?  ¿Es usted el propietario? |
| **Quickly qualify your lead and capture address for coverage.** |  | **Si la persona que llama se niega, entonces**  "Entiendo que busca atención al cliente. La mejor forma de obtener asistencia directa es a través del equipo de atención al cliente del proveedor. Encontrará su número de contacto directo en su factura". |
|  | **Cancelar factura más baja:** | ¿Con quién hablo hoy? ¿Cómo se encuentra hoy?  ¿Cuál es su proveedor de servicios actual?  ¿Cuánto paga con ellos? Tengo una gran oportunidad de reducir su factura hoy o / Tengo la posibilidad de ahorrarle dinero en la factura de su proveedor de servicios.  ¿Podría darme su código postal para comprobar la cobertura? ¿Puede indicarme el número de su casa y el nombre de la calle? ¿Es un negocio o una vivienda?  ¿Es usted el propietario? |
|  |  | **Si la persona que llama declina, entonces:**  **"**Entiendo que busca atención al cliente. La mejor forma de obtener asistencia directa es a través del equipo de atención al cliente del proveedor. Por favor, encuentre su número de contacto directo en su factura". |
|  | **Adquirir nuevos servicios** | "Estupendo, ¡ha venido al sitio adecuado!  ¿Puede darme su código postal para comprobar la cobertura? ¿Puede indicarme el número de su casa y el nombre de la calle? ¿Es un negocio o una vivienda?  ¿Es usted el propietario?  - "¿Utiliza actualmente algún servicio de Internet en casa?" En caso afirmativo: "¿Cuál es su compañía actual?"  "¿Ha tenido servicios con Spectrum?" |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Cobertura de la resolución de problemas** | Spectrum: Llame siempre al servicio técnico para confirmar la geolocalización. Marque 8446105092 y facilite rápidamente la dirección completa del cliente. Optimum: Póngase en contacto con el equipo de asistencia para validar la cobertura. Marque 8338702039 y facilite rápidamente al cliente la dirección completa. Frontier: Póngase en contacto con la asistencia de entrada de pedidos para validar la cobertura. Marque 8445914880 y facilite rápidamente al cliente la dirección completa  No se puede completar el pedido debido al pago por adelantado: "En este momento no podemos procesar el pedido a su nombre en esta ubicación. ¿Hay alguien más en casa que pueda ayudarnos?" | |
| **Open ended questions**  **\*Suggested** | **Internet** | ¿Tienes alguna televisión inteligente en casa?  ¿Con cuántos ordenadores/portátiles se conecta en su casa? ¿Tenéis también consolas de videojuegos?  ¿Os gusta hacer streaming o jugar a juegos online en las consolas o en los ordenadores? | |
| **Phone** | ¿Tiene algún sistema de seguridad conectado a la línea telefónica? ¿Cómo se comunica con sus seres queridos?  ¿Qué importancia tiene para usted disponer de un servicio telefónico de reserva en caso de emergencia?  ¿Con qué frecuencia haces o recibes llamadas en casa? | |
| **TV** | ¿Realizas streaming en alguna plataforma como Netflix, HBO o Hulu?  ¿Ves deportes, películas, telenovelas o disfrutas viendo las noticias?  ¿Cuáles son tus géneros o tipos favoritos de programas, películas o deportes que te gusta ver? ¿Cómo prefiere ver sus contenidos, en directo, grabados o a la carta? | |
| **Home Security** | ¿Utiliza algún tipo de sistema de vigilancia o cámaras en su casa?  ¿Cómo protege actualmente su casa de intrusos, incendios u otros peligros? | |
|  | Presentar el tipo de plan |  | |
|  | que el cliente podría necesitar para | "Basándome en nuestra conversación, mi sugerencia es que adquieras un plan con al menos... así podrás..." | |
| **Solve** | resolver las necesidades |  | |
|  | presentadas durante las | En este paso, no se informa al cliente sobre la marca ni el precio. | |
|  | preguntas de sondeo. |  | |
|  |  | "Nombre del proveedor) le ofrece un plan que incluye  (mencione en función de la solución lo más destacado) que le permitirá (vincule característica a prestación). Con este plan sólo pagará  y puedo incluir TV/teléfono en el precio.  Si SPC: Spectrum tiene una gran oferta para usted hoy. El acuerdo incluye Internet de alta velocidad para que pueda conectar alrededor de xx dispositivos y xx personas pueden utilizar al mismo tiempo sin latencia.  al mismo tiempo sin latencia. Usted sólo pagará $xx.xx, y puedo incluir xx canales de TV y sólo por llamar hoy, puedo proporcionarle  una línea  gratis durante 12 meses".  Mencione al menos 3 características vinculadas al beneficio en función de las necesidades del cliente.  Plante la semilla de los sistemas de seguridad: "Parece que también puede optar a una gran oferta con uno de nuestros socios en sistemas de seguridad. Vamos a  a programar su instalación  su instalación, para que podamos obtener más detalles sobre esta promoción". | |
| **Personalize pitch** | Continuar SWPDAZ ¿Por qué? |  | |
|  | **Precio**  **Descuento**  **Asumir** |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
|  |  |  | |
| **Educate and assume** | **Proporcionar al cliente**  **información sobre el plan adquirido, información de facturación, características/equipos incluidos expectativas de envío, así como la instalación, si está disponible, con fechas y próximos pasos.** | Este plan incluye (características y servicios adicionales) El equipo que recibirá ()Detalles de la instalación: Opciones de autoinstalación o instalación profesional  Fechas de instalación y envío: El equipo se entregará el () y/o el instalador puede estar en su domicilio antes del ()  Tarifas y promociones: Tu plan tiene un coste total de (). En caso de promoción: "El precio promocional estará disponible durante X meses y su contrato tendrá una duración de (). Transcurrido x tiempo, se te cobrará x precio. | |
| **Close the sale** | **Recapitular la llamada y lanzar la transferencia de seguridad** | Procese el pago siguiendo las directrices de CPNI, programe según sea necesario en el sistema e incluya cualquier código de descuento/tarjeta regalo según corresponda.  "Ahora que hemos cubierto sus necesidades de Internet, ¡vamos a asegurar su hogar!". | |
| **Security transfer** | **Antes de facilitar el número de pedido/cuenta** | Comunicado: "Me alegro de haber podido instalarte hoy el nuevo (Internet/TV) - sé que vas a disfrutar del servicio. Como agradecimiento especial por hacer el pedido, también puedo ofrecerle un descuento exclusivo por única vez en el servicio de seguridad que incluye una cámara gratis con Vivint. Déjame poner a mi Especialista en Seguridad en la línea, ¿de acuerdo?".  Versión corta: "Me alegro de haberte instalado hoy tu nuevo Internet/TV. Le va a encantar. Como agradecimiento, puedo ofrecerte una  Cámara de seguridad con Vivint. ¿Te pongo con mi Especialista en Seguridad?" | |
| **Security transfer** | **Transferencia en caliente a**  **seguridad.**  **No aplicable para clientes ACP sin pagos efectuados**. | Paso 1: Conectar con el agente del Equipo de Seguridad:  "Hola, mi nombre es ..., y tengo al Sr./Sra. XX en la  línea. Hemos completado la adquisición de (proveedor  nombre y producto). El Sr./la Sra. XX es  (Propietario de vivienda/alquilador). Actualmente (tiene/no tiene  tiene/no tiene) un sistema de vigilancia. Vive en  (apartamento/casa/otro)". | Paso 2: Recapitule y conecte la llamada  "Señor/Señora XX, me alegro de que hayamos podido completar nuestro proceso, tenga en cuenta que  su instalación/entrega/activación tendrá lugar en XXX. Tengo a (Nombre del  agente del equipo de seguridad) que es nuestro experto en seguridad, quien podrá darle  más detalles sobre las ofertas y promociones actuales disponibles para usted. Muchas gracias  Muchas gracias por elegirnos y que tenga un buen día. |