

	Espanol			
Preparar	<i>Hola y gracias por llamar. Mi nombre es [Nombre del agente] en una línea grabada y soy su asesor de servicios para el hogar. ¿Cómo puedo ayudarte hoy?"</i>			
Rapport y calificar	Rapport	<i>"Estaré más que feliz de ayudarte. ¿Podrías decirme tu nombre, por favor?"</i>		
	Preguntas sobre las comisiones	Comunicate con un supervisor en el piso y solicita que completen el formulario de escalamiento. Informa al minorista que recibirá una devolución de llamada en un plazo de 30 minutos		
	Problemas con el portal			
	Hablar con mi gestor de cuentas			
	Interesado en unirse al programa de afiliados/minoristas	"¡Estaremos más que felices de tenerte a bordo! Por favor, toma nota de nuestro equipo de soporte, que puede guiarte a través del proceso. +1 323-775-9671"		
	Soporte de ventas de Spectrum/Optimum/AT&T	Número de referencia necesario	Pregunte si la venta ya fue puesta y guardada en el bundle portal. Si se confirma que la orden está en el sistema, el agente es responsable de ponerse en contacto de inmediato con el soporte de ventas para procesar el pedido mientras mantiene al socio en espera.	
		Iniciar un proceso sin guardar la orden	Esta acción solo se permite una vez por cliente. El agente debe comunicar esta política al retailer durante la llamada. -"Seguro que podemos ayudarlo, pero tendremos que completar la orden por nuestra parte." Si el retailer se niega, ofrezca crear un ticket a través del supervisor, para que el account manager se comunique con usted.	
Modificar un pedido, especialmente en lo que respecta a las fechas de instalación		Recopilar información sobre la fecha y la hora en que el retailer procesó inicialmente la venta. Posteriormente, se requiere que el agente se ponga en contacto con el soporte de ventas y facilite los cambios solicitados.		
El retailer llama para modificar el método de entrega (alternando entre recogida y entrega o viceversa),		El agente debe determinar primero si la orden se realizó dentro de la última hora: 1. Si la orden se realizó dentro de una hora, el agente debe ayudar al retailer llamando de inmediato al soporte de ventas para cumplir con la solicitud. 2. Si la orden no se realizó dentro de una hora, se debe indicar al socio que se comunique con el servicio de atención al cliente para completar la solicitud.		

		El agente tiene la tarea de ponerse en contacto con el departamento de serviceability para cumplir con la solicitud. Es crucial tener en cuenta que se requiere cierta información para este proceso.
	El retailer está llamando para establecer o agregar una dirección o unidad específica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sales ID del retailer</li> <li>2. Dirección</li> <li>3. Nombre y número de teléfono del cliente</li> <li>4. Busque en Melissa Data la calle transversal más cercana y una descripción de la casa.</li> <li>5. Toma nota del Location ID</li> </ol>
	<b>Adquirir nuevos servicios</b>	<b>Continuar con el proceso normal de ventas</b>
<b>Preguntas abiertas</b>	<b>Información del cliente: Si la orden no está documentada correctamente, deberá ser anulada y usted perderá la venta.</b>	<p>Confirmar nombre y apellido del cliente</p> <p>Valide el número de teléfono del cliente, el correo electrónico y verifique la dirección completa para asegurarse de que esté correctamente documentada en el sistema</p> <p>Si es necesario, SSN</p> <p>Si es necesario, fecha de nacimiento</p>
	<b>Plan y proveedor</b>	<p>Confirme el proveedor que el cliente está buscando. Ofrecer alternativas en caso de que el proveedor no esté disponible</p> <p>Validar que el plan satisface las necesidades del cliente haciendo preguntas adicionales al minorista</p> <p>Preguntas sobre ventas adicionales: Velocidad de Internet, paquetes de cable, servicios móviles: ¿Cuál es el plan inalámbrico actual? ¿Qué tipo de teléfono tiene el cliente?</p> <p>Si el Retailer confirma que el cliente solo está buscando un servicio específico, siga adelante con el pedido</p>
	<b>Información del Retailer</b>	<p>Confirmar el nombre de la empresa</p> <p>Confirmar el nombre del propietario</p> <p>Confirme el correo electrónico que se utilizará para procesar el pedido: Esto no es para incluir en el pedido en sí, sino para actuar como minorista en el portal del paquete</p> <p>Confirmar el ID de venta del minorista</p>
	<b>Seguridad en el hogar</b>	"¿Ofrecio sistemas de seguridad para el hogar a nuestro cliente?"
<b>Resolver</b>	<b>Presente el tipo de plan que el cliente podría necesitar para resolver las necesidades presentadas durante las preguntas de sondeo.</b>	"Estoy confirmando toda la información en el sistema para procesar la orden." Basándome en sus comentarios, sugeriría encarecidamente un plan que incluya ... De esta manera, el cliente puede ahorrar más dinero y usted puede recibir más comisión"

<p><b>Personaliza el tono</b></p>	<p><b>Presentar la marca (nombre del proveedor), el plan real y vincular las características a los beneficios y presentar productos adicionales disponibles para el cliente. Manejo de objeciones utilizando la información recopilada de la fase de preguntas abiertas</b></p>	<p>Si SPC: Según lo que me dijiste (tiebacks), tengo 2 grandes ofertas para nuestro cliente hoy. El primero incluye HSI, TV y HOME PHONE. Normalmente esto cuesta \$X.xx, pero pude conseguirle un gran descuento y solo le costará \$xxx.xx. Además, incluiré una línea móvil gratuita durante 12 meses. O la segunda opción es el mismo HSI y TV, con la línea móvil gratuita, sin el teléfono de casa, por solo \$x.xx. ¿Con cuál te quedas?</p> <p>Si ATT (CPNI)/Óptimo: Según lo que me dijiste (tiebacks), tengo 2 grandes ofertas para nuestro cliente hoy. El primero incluye HSI, TV y HOME PHONE. Normalmente esto cuesta \$X.xx, pero pude conseguirle un gran descuento y solo le costará \$xxx.xx. También te daré xx líneas por solo \$xx.O la segunda opción es el mismo HSI y TV sin el teléfono de casa por solo \$x.xx. ¿Con cuál te quedas?</p> <p>Si Earthlink ViaSat: En base a lo que me dijiste (tiebacks) y como nuestro cliente tiene cobertura satelital, tengo una gran oferta de Internet para nuestro cliente hoy. Normalmente esto cuesta \$X.xx, pero pude conseguirle un gran descuento y solo le costará \$xxx.xx.</p> <p><b>ASUME:</b> Estoy reservando la cita de instalación, ¿funcionará mejor por la mañana o por la tarde? Plante la semilla de SecuritySystems: "Tenemos una gran oferta disponible para nuestros clientes con Vivint. Vamos a concertar la cita y te daré más detalles"</p>	
	<p><b>Solución de problemas de cobertura</b></p>	<p>Spectrum: Llame siempre a Serviceability para confirmar la ubicación geográfica. Marque 8446105092 y proporcione rápidamente la dirección completa del cliente.  Optimum: Póngase en contacto con el equipo de soporte para validar la cobertura. Marque 8338702039 y proporcione rápidamente la dirección completa del cliente.  Frontier: Comunícate con el equipo de asistencia para ingresar pedidos para validar la cobertura. Marque 8445914880 y proporcione rápidamente la dirección completa del cliente</p> <p>No se puede completar el pedido debido al pago anticipado: "En este momento no podemos procesar el pedido a su nombre en esta ubicación. ¿Hay alguien más en casa que pueda ayudarnos?"</p>	
	<p><b>Spectrum Business troubleshooting</b></p>	<p>Con efecto inmediato en las ventas de retailers SMB: pasos a seguir cuando se llama a la activación de ventas  Si un pedido no se automatiza en el flujo de compra, o llamando directamente a la activación de ventas:  1. Llame al 1 833 809 4002 (SMB principal SAO).  2. Debe identificarse como "SMB Retail" desde el principio.  3. Proporcione el ID de venta (SAID#)* 67423  4. Proporcione el Subagent ID* (nombre de usuario del flujo de compra).  5. El agente de activación de ventas podrá respaldar, procesar y completar el pedido.  · Es muy importante proporcionar el ID de ventas y el subagent ID a sales support, para que el retailer y el agente de ventas que realiza el pedido puedan obtener crédito por la venta.</p>	
<p><b>Educación y asumir</b></p>	<p><b>Proporcionar información al cliente sobre el plan comprado, información de facturación, características/equipo incluido, expectativas de envío, así como la instalación, si está disponible, con fechas y próximos pasos.</b></p>	<p>Este plan incluye (características y servicios adicionales) El equipo que recibirá ( ) Detalles de instalación: Opciones de instalación auto-instalación o profesional Fechas de instalación y envío: El equipo se entregará el ( ) y/o el instalador puede estar en su dirección por ( ) Tarifas y promociones: Su plan tiene un costo total de ( ). En el caso de una promoción: "El precio promocional estará disponible durante X meses y su contrato será por ( ). Después de x tiempo, se le cobrará el precio x.</p>	
<p><b>Cerrar la venta</b></p>	<p><b>Recapitule la llamada y plante la semilla de Vivint</b></p>	<p>Procese el pago siguiendo las pautas de CPNI, programe según sea necesario en el sistema e incluya los códigos de descuento/tarjetas de regalo según corresponda.</p>	
		<p><b>AT&amp;T</b></p>	<p><b>Viasat</b></p>

Términos y condiciones	Siga las pautas según los requisitos del proveedor para cubrir las secuencias de comandos obligatorias y/o la información legal	DirectTV	Enlace a tierra
		Frontera	Xfinity
		Óptimo	Espectro
		Fidium	Uau
		Espectro	Aliso
Transferencia de seguridad	Warm transfer to Security	Pitch: Me alegro de haber podido asistir hoy. Nuestros clientes tienen a su disposición un descuento de \$120 para un sistema personalizado completo de seguridad con nuestro aliado Vivint. Podemos conectar a nuestro cliente con uno de nuestros expertos para que disfrute del descuento y obtenga una gran oferta.	
		<b>Paso 1: Conéctese con el agente del equipo de seguridad:</b>  "Hola, mi nombre es..., y tengo al Sr. / Sra. XX en la línea. Hemos completado la adquisición de (nombre del proveedor y producto). El Sr./Sra. XX es (Propietario/Arrendatario). Actualmente tiene (tiene/no tiene) un sistema de monitoreo. Vive en (apartamento/casa/otro)"	<b>Paso 2: Recapitular y conectar la llamada</b>  "Sr. / Sra. XX, me alegro de que hayamos podido completar nuestro proceso, tenga en cuenta que su instalación / entrega / activación se realizará en XXX. Tengo a (Nombre del agente del equipo de seguridad) que es nuestro experto en seguridad, quien podrá brindarle más detalles sobre las ofertas y promociones actuales disponibles para usted. Muchas gracias por elegirnos y que tengan un excelente resto de su día"