

		Español
Preparar	<i>Hola y gracias por llamar. Esto es (Nombre del agente) en una línea grabada. ¿Estás buscando nuevos servicios para el hogar?</i>	
Rapport and qualify Califique rápidamente su cliente y valide dirección para confirmar cobertura.	Rapport	<i>"Con mucho gusto, puedo ayudarte. ¿Con quién tengo el gusto?"</i>
	Servicio de atención al cliente, facturación, cambios de cuenta	<p>¿Me podría dar el código postal de servicio? ¿Puede compartir el número de su casa y el nombre de su calle? ¿Es esto un negocio o es residencial? ¿Es usted el propietario de la vivienda?</p> <p>¿Cuál es su proveedor de servicios actual? ¿Cuánto estás pagando 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.</p> <p>Si la persona que llama rechaza o no hay una oferta disponible, entonces: Afiliado: "Entiendo que está buscando atención al cliente. El soporte directo es mejor manejado por el equipo de servicio al cliente del proveedor. Por favor, encuentre su número de contacto directo en su factura." Google: "Entiendo que está buscando atención al cliente. El soporte directo es mejor manejado por el equipo de servicio al cliente del proveedor. Por favor, tome nota del número directo de contacto." "Y solo por llamar hoy, ofrecemos un descuento de \$120 para un servicio de seguridad completo con nuestro aliado Vivint. Permítame conectarlo con uno de nuestros expertos".</p>
	Servicio al cliente: Soporte técnico	<p>¿Me podría dar el código postal de servicio? ¿Puede compartir el número de su casa y el nombre de su calle? ¿Es esto un negocio o es residencial? ¿Es usted el propietario de la vivienda?</p> <p>¿Cuál es su proveedor de servicios actual? ¿Cuánto tiempo llevas teniendo problemas?</p> <p>Puedo ayudarle a encontrar una alternativa a su proveedor actual.</p> <p>Si la persona que llama rechaza o no hay una oferta disponible, entonces: Afiliado: "Entiendo que está buscando atención al cliente. El soporte directo es mejor manejado por el equipo de servicio al cliente del proveedor. Por favor, encuentre su número de contacto directo en su factura." Google: "Entiendo que está buscando atención al cliente. El soporte directo es mejor manejado por el equipo de servicio al cliente del proveedor. Por favor, tome nota del número directo de contacto." "Y solo por llamar hoy, ofrecemos un descuento de \$120 para un servicio de seguridad completo con nuestro aliado Vivint. Permítame conectarlo con uno de nuestros expertos".</p>
	Cancelaciones/ bajar factura:	<p>¿Me podría dar el código postal de servicio? ¿Puede compartir el número de su casa y el nombre de su calle? ¿Es esto un negocio o es residencial? ¿Es usted el propietario de la vivienda?</p> <p>¿Cuál es su proveedor de servicios actual? ¿Cuánto estás pagando 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.</p> <p>Si la persona que llama rechaza o no hay una oferta disponible, entonces: Afiliado: "Entiendo que está buscando atención al cliente. El soporte directo es mejor manejado por el equipo de servicio al cliente del proveedor. Por favor, encuentre su número de contacto directo en su factura." Google: "Entiendo que está buscando atención al cliente. El soporte directo es mejor manejado por el equipo de servicio al cliente del proveedor. Por favor, tome nota del número directo de contacto." "Y solo por llamar hoy, ofrecemos un descuento de \$120 para un servicio de seguridad completo con nuestro aliado Vivint. Permítame conectarlo con uno de nuestros expertos".</p>

	<p>Adquirir nuevos servicios</p>	<p>"¡Genial, has venido al lugar correcto! ¿ Puedo tener su código postal para verificar la cobertura? ¿ Puede compartir el número de su casa y el nombre de su calle? ¿ Es esto un negocio o es residencial? ¿ Es usted el propietario de la vivienda?</p> <p>- "¿ Está utilizando actualmente algún servicio de Internet en casa?" En caso afirmativo: "¿ Cuál es su empresa actual?" ¿ Has tenido servicios con Spectrum?</p>
	<p>Solución de problemas de cobertura</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 por adelantado: "En este momento no podemos procesar el pedido a su nombre en esta ubicación. ¿ Hay alguien más en casa que pueda ayudarnos?"</p>
<p>Open ended questions *Sugerencias</p>	<p>Internet</p>	<p>¿ Para qué usas internet? (Supongo que también conectarás los teléfonos celulares a Internet) ¿ Tienes algún televisor inteligente en casa? ¿ También tienes alguna consola de juegos? ¿ Les gusta hacer streaming o tal vez jugar juegos en línea en las consolas o en sus computadoras?</p>
	<p>Teléfono / celulares</p>	<p>Celulares: supongo que también conectas los teléfonos celulares a Internet ... ¿ Cuántas líneas tienes? ¿ Cuánto estás pagando actualmente? ¿ Qué tipo de teléfono tienes?</p> <p>Teléfono fijo: ¿ Tiene algún sistema de seguridad conectado a la línea telefónica? ¿ Cómo te comunicas con tus seres queridos? ¿ Qué tan importante es para ti tener un servicio telefónico de respaldo en caso de emergencias? ¿ Con qué frecuencia haces o recibes llamadas en casa?</p>
	<p>TV</p>	<p>¿ Usas alguna plataforma como Netflix, HBO o Hulu? ¿ Ves deportes, películas, telenovelas o disfrutas viendo las noticias? ¿ Cuáles son tus géneros o tipos de programas, películas o deportes favoritos que te gusta ver? ¿ Cómo prefieres ver tu contenido, ya sea en directo, grabado o a la carta?</p>
	<p>Seguridad</p>	<p>¿ Utilizas algún tipo de sistema de monitoreo o cámaras en tu casa? ¿ Cómo proteges actualmente su hogar de intrusos, incendios u otros peligros?</p>
<p>Solve</p>	<p>Presenta el tipo de plan que el cliente podría necesitar para resolver las necesidades presentadas durante las preguntas de sondeo.</p>	<p>"Con base en nuestra conversación, mi sugerencia es que adquiera un plan con al menos... De esa manera puedes..." Por lo tanto, tenemos los siguientes proveedores disponibles para usted:</p> <p>En este paso, no informas al cliente sobre los precios.</p>

<p>Personalize pitch</p>	<p>Continuar SWPDAZ ¿Por qué? ¡Precio! ¡Descuento! Asumir</p>	<p>Si SPC: En base a lo que me dijiste (tiebacks), tengo 2 grandes ofertas para ti 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)/Optimum: Según lo que me dijiste (tiebacks), tengo 2 grandes ofertas para ti 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 tienes cobertura satelital, tengo una gran oferta de internet para ti hoy. Normalmente esto cuesta \$X.xx, pero pude conseguirle un gran descuento y solo le costará \$xxx.xx.</p> <p>ASUMIR LA VENTA: Estoy reservando su cita de instalación, ¿funcionará mejor por la mañana o por la tarde? Plante la semilla: "Parece que también eres elegible para un gran trato con uno de nuestros socios en sistemas de seguridad. Sigamos adelante con la programación de tu instalación, para que podamos obtener más detalles sobre esta promoción"</p>													
<p>Educate and assume</p>	<p>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.</p>	<p>Este plan incluye (características y servicios adicionales) El equipo que recibirá (), Detalles de instalación: Opciones de instalación autoinstalación 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>Close the sale</p>	<p>Recapitular la llamada y la transferencia de seguridad del lanzamiento</p>	<p>Procesa el pago siguiendo las pautas de CPNI, programe según sea necesario en el sistema e incluye los códigos de descuento/tarjetas de regalo según corresponda.</p> <p><i>"Ahora que hemos cubierto tus necesidades de Internet, ¡aseguremos tu hogar!"</i></p>													
<p>Terms and conditions</p>	<p>Continúa con la información legal pertinente de acuerdo con las pautas del proveedor (información legal)</p>	<table border="1"> <tr> <td>AT&T</td> <td>ViaSat</td> </tr> <tr> <td>DirecTV</td> <td>Enlace a tierra</td> </tr> <tr> <td>Frontera</td> <td>Xfinity</td> </tr> <tr> <td>Óptimo</td> <td>Espectro</td> </tr> <tr> <td>Fidium</td> <td>Uau</td> </tr> <tr> <td>Espectro</td> <td>Aliso</td> </tr> </table>	AT&T	ViaSat	DirecTV	Enlace a tierra	Frontera	Xfinity	Óptimo	Espectro	Fidium	Uau	Espectro	Aliso	
AT&T	ViaSat														
DirecTV	Enlace a tierra														
Frontera	Xfinity														
Óptimo	Espectro														
Fidium	Uau														
Espectro	Aliso														
<p>Security transfer</p>	<p>Antes de proporcionar el número de pedido/cuenta</p>	<p>Pitch: Me alegro de que hoy hayamos podido ofrecerle los servicios para su nuevo hogar. Como muestra de nuestro agradecimiento, ofrecemos un descuento de \$120 para un servicio de seguridad completo con nuestro aliado Vivint. Permítame conectarlo rápidamente con uno de nuestros expertos. Gracias por elegir (PROVEEDOR)</p>													

	Warm transfer al equipo de seguridad	<p>Paso 1: Conéctese con el agente del equipo de seguridad:</p> <p>"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/no tiene) sistema de monitoreo. Vive en (apartamento/casa/otro)"</p>	<p>Paso 2: Recapitule y conecte la llamada</p> <p>"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"</p>
--	---	---	--