



Article 1 ~ Nuevos Paquetes de Servicios de Valor Agregado (VAS)

¡Estamos emocionados de anunciar que Frontier está lanzando nuevos paquetes de Servicios de Valor Agregado (VAS)! Estos nuevos paquetes facilitarán a nuestros agentes de ventas impulsar las ventas y ofrecer a los clientes una experiencia aún mejor. Los paquetes incluyen estos excelentes servicios: • Wi-Fi inquebrantable • Wi-Fi en todo el hogar

Estos paquetes son la oferta principal en todos los canales con Internet de Fibra (adquisición y base). Las opciones de paquete incluyen:

Paquete Wi-Fi Protect Plus: ¡El primer mes es gratis! \$35 de cargo mensual recurrente (MRC) a partir del mes 2

- Wi-Fi inquebrantable
- Wi-Fi en todo el hogar
- Seguridad Wi-Fi

Paquete Wi-Fi Protect: ¡El primer mes es gratis! \$15 de cargo mensual recurrente (MRC) a partir del mes 2

- Wi-Fi en todo el hogar
- Seguridad Wi-Fi

Detalles del lanzamiento

Estos paquetes VAS se implementarán en fases:

Fase 1 - Lanzamiento suave: 28 de febrero de 2025, tentativamente

- Promocione los paquetes, pero no aparecerán como paquetes en los sistemas de entrada de pedidos ni en las facturas de los clientes hasta una fecha posterior.
- La entrada de pedidos sigue siendo la misma (seleccione productos individuales en The Hub/Partner Portal)
- Se presentarán los precios actuales para cada producto; se aplicarán créditos para cada producto en el back-end.

Nota: Al presentar los paquetes, los agentes de ventas deben explicar el desglose de los cargos durante el contacto para establecer las expectativas correctas con el cliente.

Article 1 ~Nuevos Paquetes de Servicios de Valor Agregado (VAS)

Vista de Facturación para Wi-Fi Protect Plus (1 mes gratis):

- Wi-Fi inquebrantable: \$25
- Descuento de Wi-Fi inquebrantable hasta el mm/dd/aaaa: -\$25
- Wi-Fi en todo el hogar: \$10
- Descuento de Wi-Fi en todo el hogar hasta el mm/dd/aaaa: -\$10
- Seguridad Wi-Fi: \$0

Características, Funciones y Beneficios

Paquete Wi-Fi Protect Plus:

- Primer mes \$0; \$35 al mes / \$1.16 al día.
- Obtén la experiencia Wi-Fi definitiva con cobertura en todo el hogar, software de seguridad para protegerte de virus y amenazas en línea, y una conexión de respaldo que te mantiene en línea cuando ocurren imprevistos.

Wi-Fi inquebrantable: Mantente conectado durante interrupciones inesperadas de la red de fibra.

Wi-Fi en todo el hogar: Cobertura Wi-Fi ampliada en toda la casa.

Seguridad Wi-Fi: Protección contra virus y amenazas en línea con controles parentales para gestionar el tiempo de pantalla y el acceso a Wi-Fi.

Paquete Wi-Fi Protect

- Primer mes \$0; \$15 al mes / \$0.50 al día.
- Experimenta una cobertura Wi-Fi sin interrupciones en todo tu hogar, además de un software de seguridad avanzado para protegerte de virus y amenazas en línea.
- **Wi-Fi en todo el hogar:** Cobertura Wi-Fi ampliada en toda la casa.
- **Seguridad Wi-Fi:** Protección contra virus y amenazas en línea con controles parentales para gestionar el tiempo de pantalla y el acceso a Wi-Fi.

Velocidades de gigabit o más

1. Descubrimiento
2. Ofrecer Banda Ancha con el Paquete Wi-Fi Protect Plus
3. Alternativa al Paquete Wi-Fi Protect o Wi-Fi Inquebrantable
4. Alternativa al Wi-Fi en Todo el Hogar

500/200 velocidad

1. Descubrimiento
2. Ofrecer Banda Ancha con el Paquete Wi-Fi Protect
3. Alternativa al Wi-Fi en Todo el Hogar
4. Alternativa a la Seguridad Wi-Fi

Artículo 1 ~ Nuevos Paquetes de Servicios de Valor Agregado (VAS) Frontier Propietario y Confidencial

Proceso de entrada de pedidos

1. Presentar el paquete con el primer mes incluido sin costo.
2. Seleccionar productos individuales en el sistema.
3. Después de que se libere el pedido, se aplicará un descuento de \$5 y un descuento del primer mes gratis en el back-end SOLO si todos los productos incluidos en el paquete se seleccionan en el pedido.
4. La factura mostrará los componentes individuales del paquete de la siguiente manera: \$25 para UBW, \$10 para WHWF y \$0 para WFS, haciendo que el MRC total del paquete sea de \$35 con el primer mes incluido sin cargo.

Proceso de adquisición paso a paso

Preguntas de descubrimiento Las preguntas de descubrimiento deben fomentar la autoconciencia en el cliente, ayudándoles a reconocer una necesidad o punto de dolor que aún no han identificado completamente.

Ofrecer 5 Gig Power Internet con el Paquete Wi-Fi Protect Plus

- Oferta por tiempo limitado: obtén el doble de velocidad sin cargo adicional.
- Velocidad de 5 Gig con tecnología Wi-Fi 7 por el precio de 2 Gig.
- Paquete Wi-Fi Protect Plus gratis el primer mes.

Beneficios clave

- **Velocidad de 5 Gig:** Transmite, trabaja, realiza videoconferencias y conecta múltiples dispositivos sin sacrificar el rendimiento.
- **Wi-Fi en todo el hogar:** Un extensor adicional para una cobertura Wi-Fi fuerte y consistente en toda la casa.

- **Seguridad Wi-Fi:** Protege la red de malware, virus y hackers, e incluye controles parentales para gestionar el acceso en línea y el tiempo de pantalla.
- **Wi-Fi inquebrantable:** Diseñado para mantenerte conectado durante interrupciones inesperadas de la fibra, brindándote completa tranquilidad sabiendo que nunca perderás un momento importante.

Artículo 1 ~ Nuevos Paquetes de Servicios de Valor Agregado (VAS)

Instalación y soporte gratuitos

- **Instalación gratuita:** Rápida y sin complicaciones. Los técnicos de Frontier configuran todo.
- **Soporte técnico 24/7:** Disponible en cualquier momento que necesites asistencia.
- **Incentivo:** \$200 Visa Reward Card with purchase. (\$200 pro-rated ETF / \$100 if no VRC)

Revisar desglose de precios: Paquete Wi-Fi Protect Plus incluido sin cargo durante el primer mes:

- Disfruta de una cobertura total del hogar rápida, segura y sin preocupaciones que se adapta a las necesidades crecientes de tu hogar.
- Solo \$134.99 al mes para Internet de Fibra de 5 Gig con el Paquete Wi-Fi Protect Plus.
- Desglose de la factura incluye \$99/mes para el Internet de Fibra de 5 Gig.
- Además, la factura mostrará los productos incluidos en el Paquete Wi-Fi Protect Plus: \$25/mes para Wi-Fi Inquebrantable, \$10/mes para Wi-Fi en Todo el Hogar y \$0 para Seguridad Wi-Fi.
- Paquete Wi-Fi Protect Plus incluido sin cargo durante el primer mes, por lo que el costo total es de \$99.99 más impuestos durante los primeros 30 días, y luego \$134.99/mes más impuestos después.

Nota: Todos los productos calificados incluidos en el paquete deben seleccionarse para que los descuentos aplicables se apliquen en el back-end una vez que la cotización se envíe al estado de pedido pendiente.

Cierre asumido: Crear un sentido de urgencia.

- **Oferta por tiempo limitado, valor increíble, no durará.**
- **Hagamos el pedido hoy antes de que se acabe.**

Alternativa: Eliminar piezas del paquete una a una.

- **Alternativa #1 - Wi-Fi inquebrantable o Paquete Wi-Fi Protect (ambos también incluyen el primer mes sin cargo si se seleccionan).**
- **Alternativa #2 - Wi-Fi en Todo el Hogar al MRC estándar de \$10.**

Artículo 1 ~ Nuevos Paquetes de Servicios de Valor Agregado (VAS)

NUEVO Camino de Propuesta: Iniciar con 5 Gig con el Paquete Wi-Fi Protect Plus Seguir nuestro camino de propuesta es vital en el proceso de ventas porque asegura claridad, persuasión y alineación con las necesidades del cliente. Un enfoque estructurado nos permite guiar la conversación de manera efectiva, abordar preocupaciones de manera proactiva y construir un caso convincente de por qué nuestro producto o servicio es la mejor solución.

Nota: Nuestros agentes de ventas siempre deben adoptar un enfoque consultivo para comprender las necesidades del cliente antes de hacer una recomendación. Al escuchar activamente y hacer las preguntas correctas, nos aseguramos de que nuestra propuesta esté adaptada a sus desafíos específicos, haciendo que nuestra solución sea más relevante y convincente.

PREGUNTAS DE DESCUBRIMIENTO

Los conocimientos obtenidos al hacer preguntas de descubrimiento nos guían en cómo personalizar nuestra propuesta.

"¡Tenemos algunas ofertas increíbles en este momento! Para comenzar hoy, haré algunas preguntas sobre cómo usas Internet para comprender mejor las necesidades de tu hogar y lo que es más importante para ti, para asegurarme de que obtengas el servicio adecuado y brinde la mejor experiencia para tu familia."

1. ¿Cómo usas tu internet y cuántos dispositivos están en línea al mismo tiempo?
2. ¿Cuál es el tamaño en metros cuadrados de tu hogar y es de varios niveles?
3. ¿Dónde deseas tener una mejor y más rápida cobertura Wi-Fi en tu hogar?
4. ¿Cómo estás protegiendo actualmente tus dispositivos y tu información personal mientras estás en línea?
5. ¿Con qué frecuencia transmites contenido o trabajas desde casa?

Propuesta de BANDA ANCHA CON EL PAQUETE WI-FI PROTECT PLUS

Iniciar con Fibra 5 Gig con el Paquete Wi-Fi Protect Plus: el doble de velocidad sin cargo adicional

"Basado en tu uso de internet y la necesidad de una cobertura Wi-Fi confiable, nuestro Internet de Fibra 5 Gig combinado con el Paquete Wi-Fi Protect Plus es la solución perfecta para ti. Y por un tiempo limitado, estamos ofreciendo 5 Gig por el precio de 2 Gig, eso es el doble de velocidad sin cargo adicional, junto con el primer mes incluido sin costo para nuestro Paquete Wi-Fi Protect Plus. ¡También obtendrás la última tecnología Wi-Fi 7, para que puedas transmitir, trabajar, realizar videoconferencias y conectar múltiples dispositivos al mismo tiempo, sin interrupciones ni lentitud!"

Artículo 1 ~ Nuevos Paquetes de Servicios de Valor Agregado (VAS)

Explicación de productos y beneficios del Paquete Wi-Fi Protect Plus

"Nuestro Paquete Wi-Fi Protect Plus ofrece lo máximo en conectividad y protección para el hogar. Aquí está lo que incluye:"

- **Wi-Fi inquebrantable:** Diseñado para mantenerte conectado durante interrupciones inesperadas de la fibra, brindándote completa tranquilidad sabiendo que nunca perderás un momento importante. Si alguna vez hay un problema con la red de fibra de Frontier, se

cambia automáticamente a la conexión de respaldo celular, para que permanezcas en línea, y vuelve a la fibra una vez que se restablece la red.

- **Wi-Fi en todo el hogar:** Maximiza la cobertura Wi-Fi en todo tu hogar con un extensor adicional, aumentando la señal Wi-Fi en las áreas que más lo necesitan.
- **Seguridad Wi-Fi:** Protege tu red doméstica de malware, virus y hackers. Además, incluye controles parentales para ayudarte a gestionar el acceso en línea y el tiempo de pantalla para tu familia.

INSTALACIÓN GRATUITA “La instalación también está incluida, ¡haciendo que la configuración sea rápida y fácil! Nuestros técnicos se encargarán de configurar tu internet, Wi-Fi en todo el hogar y el dispositivo de respaldo por ti, para que puedas relajarte y disfrutar del servicio. Y si alguna vez necesitas ayuda, nuestro soporte técnico 24/7 está a solo una llamada de distancia.”

TARJETA DE RECOMPENSA VISA DE \$200 “Lo mejor de todo: ¡este paquete también te califica para una tarjeta de recompensa Visa de \$200! Si decides discontinuar el servicio dentro del primer año, los \$200 se te cobrarán de manera prorrateada según la cantidad de meses restantes en el primer año de servicio. (Si el cliente opta por no recibir la VRC, entonces se aplican \$100 de ETF).”

REVISAR DESGLOSE DE COSTOS “Con Internet de Fibra de 5 Gig y el Paquete Wi-Fi Protect Plus, obtendrás una cobertura total del hogar a velocidades ultrarrápidas con respaldo de internet por solo \$134.99/mes. Tu factura mostrará \$99/mes para Internet de Fibra de 5 Gig, más: \$25/mes para Wi-Fi inquebrantable, \$10/mes para Wi-Fi en todo el hogar y Seguridad Wi-Fi incluida sin cargo. Además, durante el primer mes, el paquete es gratuito, llevando tu factura a solo \$99.99 más impuestos y \$134.99/mes más impuestos después. Esta es una oferta por tiempo limitado, así que hagamos tu pedido hoy antes de que se acabe. ¿Qué día funciona mejor para que el técnico venga?”

Artículo 2 ~ ¡Actualización del Proceso de Congelación de Crédito del Portal de Socios Próximamente!

Actualización para todos los agentes del Portal de Socios

Cada vez más clientes están congelando su crédito, y esta tendencia ha ido en aumento debido a recientes violaciones de datos y una mayor conciencia sobre el robo de identidad. Cuando se coloca una congelación de crédito, se restringe el acceso al informe crediticio de nuestros clientes. Los agentes de ventas deben consultar a sus clientes antes de realizar la verificación de crédito para determinar si el cliente tiene una congelación de crédito con Equifax. Si el cliente tiene una congelación en su crédito, se debe dirigir al cliente a levantar temporalmente la congelación. **Nota:** Solo trabajamos con Equifax.

- Para proteger completamente su crédito, los clientes a menudo congelan su crédito con las tres principales agencias de crédito (Experian, Equifax y TransUnion) por separado.
- Cuando los clientes congelan con una agencia, esa agencia no informa a las otras agencias sobre la congelación.
- Cuando los clientes levantan temporalmente la congelación de su crédito con Equifax, no afecta su congelación de crédito con otras agencias.

Proceso de Verificación de Crédito

Los agentes de ventas DEBEN leer el guion presentado en la Verificación de Crédito.

- Si el cliente indica que tiene una congelación de crédito con Equifax, debemos dirigir al cliente a levantar temporalmente la congelación, ya sea a través de su aplicación o contactando directamente a Equifax.
- Se debe recordar a los agentes de ventas que NO realicen la verificación de crédito hasta que el cliente indique que la congelación ha sido levantada temporalmente.

Credit Check

Frontier performs a soft credit check to verify your identity. Good news, this will not affect your credit score. Please ensure that your name and date of birth match your credit profile.

If you have frozen your credit file, you will need to contact Equifax (1-888-378-4329) to temporarily lift the freeze before we continue with this step.

Artículo 2 ~ ¡Actualización del Proceso de Congelación de Crédito del Portal de Socios Próximamente!

Si realizamos la verificación de crédito y se detecta una congelación, el Portal de Socios alertará al usuario sobre la condición.
¡NUEVO! Próximamente:

Credit Bureau (Equifax) has reported a Freeze on the Customer's Account

Customer should lift their credit freeze for 72 hours using one of the options below:

'Lock & Alert' App
www.Equifax.com
1-888-378-4329 or 1-888-298-0045



SAVE AND EXIT THE QUOTE **CUST HAS LIFTED FREEZE**

- El cliente debe ser dirigido a levantar temporalmente su congelación de crédito con Equifax.
- Una vez que el cliente indique que la congelación ha sido levantada temporalmente, el agente de ventas selecciona CUST HAS LIFTED FREEZE para obtener la respuesta adecuada de Equifax.
- El agente de ventas no necesitará llamar a Cobranzas para despejar la congelación y continuar con la cotización.

- Si la congelación ha sido levantada temporalmente, el paso de Verificación de Crédito se completará y presentará los resultados. Esto podría incluir verificación de crédito e identidad aprobada; verificación de crédito e identidad aprobada con depósito/saldo pendiente; POSID; respuestas de fraude.
- Si la congelación no ha sido levantada temporalmente, el agente de ventas solo podrá seleccionar GUARDAR Y SALIR DE LA COTIZACIÓN.
- La cotización se mantendrá en un nuevo estado - Congelación de Crédito (La cotización volverá al estado de Cotización cuando se levante la congelación de crédito; el agente de ventas puede entonces seleccionar Editar Cotización desde la columna de Acciones para ser devuelto a BuyFlow).
- El agente de ventas no tiene una venta protegida. El agente de ventas debe establecer expectativas adecuadas, dirigiendo al cliente a levantar temporalmente la congelación antes de que se pueda asignar una fecha de instalación.