

		Spanish
Prepare	<i>Hola y gracias por llamar. Soy (nombre del agente) en una línea grabada. ¿Busca servicios de hogar nuevo?</i>	
Rapport and qualify Quickly qualify your lead and capture address for coverage.	Rapport	<p>Mantenga un tono optimista. "Estaré encantado de ayudarle. ¿Puedo saber su nombre?"</p>
	Atención al cliente, Facturación, Cambios de cuenta	<p>¿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. - ¿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?</p> <p>Si la persona que llama se niega, entonces "La asistencia directa la gestiona mejor el equipo de atención al cliente del proveedor. Permítanos proporcionarle la línea de atención correcta para una asistencia más rápida". Proporcione la línea de atención al cliente del proveedor correspondiente</p>
	Atención al cliente: Asistencia técnica	<p>¿Con quién hablo hoy? ¿Cómo se encuentra hoy? ¿Cuál es su proveedor de servicios actual? ¿Desde cuándo tiene problemas?</p> <p>Puedo ayudarle a encontrar una alternativa a su proveedor actual. -¿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?</p> <p>Si la persona que llama se niega, entonces: ""La asistencia directa la gestiona mejor el equipo de atención al cliente del proveedor. Permítanos proporcionarle la línea de soporte correcta para una asistencia más rápida". Proporcione la línea de atención al cliente del proveedor correspondiente</p>
	Cancelar factura más baja:	<p>¿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 de la vivienda?</p> <p>Si la persona que llama se niega, entonces: "La asistencia directa la gestiona mejor el equipo de atención al cliente del proveedor. Permítanos proporcionarle la línea de soporte correcta para una asistencia más rápida". Proporcione la línea de atención al cliente del proveedor correspondiente</p>
	Adquirir nuevos servicios	<p>"¡Genial, ha venido al lugar 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?</p> <p>Permítame hacerle un par de preguntas para diseñar un plan a su medida.</p>
Open ended questions *Suggested	Cancelar servicios/Bajar factura: "Puedo buscar alternativas para su proveedor actual"	<p>¿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 tu factura hoy o / Tengo la posibilidad de ahorrarte dinero en la factura de tu proveedor de servicios. ¿Cuál es su dirección para comprobar la elegibilidad de las promociones?</p>
	Internet	<p>¿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?</p>
	Phone	<p>¿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?</p>

	TV	<p>¿Realizas streaming en alguna plataforma como Netflix, HBO o Hulu?</p> <p>¿Ves deportes, películas, telenovelas o disfrutas viendo las noticias?</p> <p>¿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?</p>
	Home Security	<p>¿Utiliza algún tipo de sistema de vigilancia o cámaras en su casa?</p> <p>¿Cómo protege actualmente su casa de intrusos, incendios u otros peligros?</p>

Solve	Presente el tipo de plan que su cliente podría necesitar para resolver las necesidades presentadas durante las preguntas de sondeo. Esta es la primera parte de SWPDAZ	<p>" Basándome en nuestra conversación, mi sugerencia es que adquiera un plan con al menos... así podrá... ".</p> <p>En este paso, no se informa al cliente sobre la marca ni el precio.</p>												
Personalize pitch	Continuar SWPDAZ ¿Por qué? Precio Descuent o Asumir	<p>"Ahora que hemos repasado la solución, hablemos de cómo puede adaptarse a sus necesidades específicas. (Nombre del proveedor) le ofrece un plan que incluye (mencione en función de la solución lo más destacado) que le permitirá (vincule la función a la ventaja). Con este plan sólo pagará \$xx.xx y puedo incluir TV/teléfono en el precio.</p> <p>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. Sólo pagará xxx,xx dólares, puedo incluir xx canales de televisión y, sólo por llamar hoy, puedo proporcionarte una línea inalámbrica gratis durante 12 meses".</p> <p>Mencione al menos 3 características vinculadas al beneficio en función de las necesidades del cliente.</p> <p>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 programar su instalación para que podamos obtener más detalles sobre esta promoción".</p>												
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.	<p>Este plan incluye (características y servicios adicionales) El equipo que recibirá ()</p> <p>Detalles de la instalación: Opciones de autoinstalación o instalación profesional</p> <p>Fechas de instalación y envío: El equipo se entregará el () y/o el instalador puede estar en su domicilio antes del ()</p> <p>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.</p>												
Close the sale	Recapitular la llamada y lanzar la transferencia de seguridad	<p>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.</p> <p>"Ahora que hemos cubierto sus necesidades de Internet, ¡vamos a asegurar su hogar!".</p>												
Terms and conditions	Siga las directrices según los requisitos del proveedor para cubrir los guiones obligatorios y/o la información legal.	<table border="1"> <tr> <td>AT&T</td> <td>ViaSat</td> </tr> <tr> <td>DirecTV</td> <td>Earthlink</td> </tr> <tr> <td>Frontier</td> <td>Xfinity</td> </tr> <tr> <td>Optimum</td> <td>Spectrum</td> </tr> <tr> <td>Fidium</td> <td>Wow</td> </tr> <tr> <td>Spectrum</td> <td>Alder</td> </tr> </table>	AT&T	ViaSat	DirecTV	Earthlink	Frontier	Xfinity	Optimum	Spectrum	Fidium	Wow	Spectrum	Alder
AT&T	ViaSat													
DirecTV	Earthlink													
Frontier	Xfinity													
Optimum	Spectrum													
Fidium	Wow													
Spectrum	Alder													
Security transfer	Antes de facilitar el número de pedido/cuenta	<p>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 ofrecerte 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?"</p> <p>Versión corta: "Estoy feliz de haberte instalado tu nuevo internet/TV hoy. Te va a encantar. Como agradecimiento, puedo ofrecerte una Cámara de Seguridad gratis con Vivint. ¿Te comunico con mi Especialista en Seguridad?"</p>												
	Transferencia en caliente a la seguridad. No aplicable para clientes ACP sin pagos efectuados.	<p>Paso 1: Conectar con el agente del Equipo de Seguridad:</p> <p>"Hola, me llamo ..., y tengo al Sr./la Sra. XX al teléfono. Hemos completado la adquisición de (nombre del proveedor y producto). El Sr./la Sra. XX es (Propietario/Alquilador). Actualmente (tiene/no tiene) un sistema de vigilancia. 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 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 por elegirnos y que tenga un excelente resto del día".</p>											