



ARBOL DE CALIFICACIONES

Call center

CALIFICACION NEGATIVAS

VOCALCOM ESTADOS / CALIFICACIONES NEGATIVAS	Cuando aplica	Formas de refutar estados negativos
No le interesa / No colabora	Cuando el cliente aclara que no le interesa el servicio / insulta al vendedor / pide que no lo llamen mas, etc. Deja en claro que no va acceder sin dejar duda al respecto	<i>Consultar el motivo por el cual no le interesa, ya que podrá ahorrarse dinero y tener mayores beneficios. / Entender si quizás mas adelante le interesaría un nuevo re contacto (dar la posibilidad de volver a intentar)</i>
Mala experiencia con Claro	Cuando el cliente manifiesta ya haber tenido el servicio de claro, y le fue mal, por su mala experiencia no quiere volver.	<i>Entender donde estuvo la falla, brindar tranquilidad dando a conocer que mejoramos todo el tiempo como empresa, que no queremos que se quede con esa mala experiencia y lo invitamos a darle una nueva oportunidad a claro.</i>
Mala Cobertura	El cliente deja en claro que en su domicilio, localidad, zona de trabajo no hay señal	<i>Es indispensable saber: zona puntual// hace cuanto tuvo el inconveniente ya que se renueva cobertura todo el tiempo // si tiene o conoce a alguien que hoy en día cuente con este inconveniente (tener en cuenta que hay una mapa para verificar cobertura, usarlo para refutar objeciones)</i>

CALIFICACION PENDIENTES

VOCALCOM ESTADOS / CALIFICACIONES NEGATIVAS	Cuando aplica	Formas de refutar estados negativos
Ya porto / ya compro / ya contrato	El cliente ya es de claro, o bien ingresa una gestión que ya se había vendido y está en proceso	<i>Entender que es un buen cliente para solicitar referidos u ofrecer línea nueva con mejor oferta / en caso de que corresponda ofrecer fibra óptica para el domicilio, si ya cuenta con el servicio indagar si tiene tv o se puede vender también.</i>
Fuera de Oferta	A los clientes a quienes no podemos vende: Cuit 30, líneas oficiales como poder judicial, policía, etc .	<i>En caso de que sea cuit 30, entender que el servicio le podrá servir con la posibilidad de pasar la línea a individuo // en caso de las líneas oficiales consultar si le interesa para una línea propia del usuario.</i>
Conforme con su empresa	El cliente esta conforme con su empresa actual lo deja en claro en la llamada.	<i>Entender que es lo que lo hace estar conforme en su empresa, aplicar comparativas con la nuestra / mostrarle al cliente que por costumbre a su compañía no se da posibilidad de tener algo mejor con nosotros</i>

CALIFICACION NEGATIVAS

VOCALCOM ESTADOS / CALIFICACIONES NEGATIVAS	Cuando aplica	Formas de refutar estados negativos
Rellamado Global	Cuando el cliente pide recontacto en un día y horario pactado el cual no coincide con la jornada del vendedor / Cuando de ante mano aclara no poder hablar, no se le alcanza a brindar oferta pide q lo llamen después	<i>Convenir día y horario</i>
Rellamado Personal	Cuando el cliente una ves bajado el producto le pide al vendedor una próxima contactación, se le solicita día y horario específico	<i>Convenir día y horario</i>
Contestador Automático	Únicamente contestador automático	<i>Se califica sin mas trámite</i>
No Contesta	El cliente atiende pero no responde al saludo del vendedor	<i>Volver a reintentar, si sucede lo mismo calificar como tal</i>
Número o Dato erróneo	Cuando no conecta la llamada / cae llamada	<i>Comunicarse vía whatsapp, solicitar nro alternativo para llamar o pedirle que llame el cliente</i>

CALIFICACION VENTAS

VOCALCOM ESTADOS / CALIFICACIONES NEGATIVAS	Cuando aplica	Formas de refutar estados negativos
VENTA	Cuando se carga la venta, se toman todos los datos y se finaliza la llamada de esta forma.	<i>Dependiendo de donde es no olvidar ofertar internet para el domicilio / solicitar referidos</i>