



ESTRUCTURA DE LLAMADA

Call Center



Presentación de Llamado

¡Buenos días, mi nombre es
xxxxxx de la empresa claro, el
motivo del llamado es
comentarle una promoción
que tenemos disponible!



FORMATO CONSULTIVO OBLIGATORIO

Titularidad del cliente

**_Empresa actual: PERSONAL
/ MOVISTAR / TUENTI**

_Prepago o Abono

**_¿Cuánto gasta? ¿Cuánto
recarga? Por mes, por semana**

**_ Beneficios que le brindan
actualmente.**

**_Le alcanza, o necesita
volver a cargar ya sea
beneficios o crédito.**

A photograph of three call center agents wearing headsets, working at their desks. The image is slightly blurred and has a soft, muted color palette. The text 'BAJADA DE PRODUCTO' is overlaid in a bold, red, sans-serif font.

BAJADA DE PRODUCTO

Proceder a desplegar oferta, en base a las necesidades y utilidades del cliente. Ofreciendo BENEFICIOS, más que PRECIOS. No olvidar mencionar, que se debe ofrecer todos los productos disponibles.



CIERRE AGRESIVO

Posterior a la bajada de producto, ir a un cierre agresivo, serían modelos ejemplos:

- _ Para acceder a estos beneficios, el único requisito es verificar que su DNI este correcto para el descuento, bríndemelo.**
- _ ¿De qué localidad sos? ¿Dónde te enviamos el chip?**
- _ ¿Qué te interesó más, mantener el Nro. Acceder a una línea nueva?**

Evitar preguntas poco estratégicas como, ¿le gustaría? ¿quisiera? ¿Qué le parece? Etc.

REBATE DE OBJECIONES

Utilizar información recabada al inicio de la llamada. Ir con fundamento, haciendo comparaciones entre lo actual y nuestros beneficios, exagerar el tono, y sobre todo, entender por qué no, de esta forma identificado la objeción del cliente, podemos brindarle un rebate lo más prolijo posible.

DESPEDIDA DEL CLIENTE

Independientemente de que, si fue venta o no, es importante agradecer el tiempo al cliente, de esta forma se lleva una buena impresión nuestra como empresas. Solicitar referidos al finalizar la llamada.

