SCRIPT DE NEGOCIACIÓN – RECAMBIO DE EQUIPO

SALUDO INICIAL

Buenas tardes, ¿me comunico con [nombre del cliente]? Un gusto en saludarle, mi nombre es [nombre ejecutivo], ejecutivo comercial de su compañía Claro.

MOTIVO DE LA LLAMADA

Lo contacto porque, dado su buen comportamiento como cliente, hoy tiene disponible una oferta especial y por tiempo limitado para realizar el recambio de su equipo móvil. Esta promoción le permite acceder a un equipo nuevo con condiciones preferenciales, sin costo de espera adicional ni necesidad de cumplir un plazo mayor de permanencia.

OFERTA DEL EQUIPO

Le ofrecemos el equipo [equipo nuevo], cuyo valor preferencial de $XXXX (indicar precio), pagadero en XX cuotas mensuales de $XXXX, monto que se sumará a su boleta actual.

CONDICIONES COMERCIALES DEL RECAMBIO

Para hacer efectivo este recambio, es necesario (indicar condiciones aplicables según el caso: verificación de deuda, pie inicial, etc.). El despacho de su nuevo equipo se realizará según los plazos informados por nuestra compañía.

"Recuerde al cliente que, una vez confirmados sus datos, deberá completar un proceso de validación de identidad facial a través de un link que le será enviado. Solicítele que tenga su cédula de identidad a mano durante toda la llamada, ya que la necesitará para dicho proceso."

ACEPTACIÓN DEL CLIENTE

¿Accede usted al recambio de su equipo bajo estas condiciones? Me confirma con un sí para procesar el recambio de equipo.

Si el cliente confirma su aceptación, continúe de inmediato con el Protocolo de Cierre de Recambio detallado a continuación.