# GUÍA DE CALIDAD

Con el objetivo de llevar un mejor manejo de nuestra llamada, información y claridad debemos llevar la negociación conforme al siguiente orden.

## INTRODUCCIÓN

- ◯ Verificar al titular.
- ◯ Bienvenida.
- ◯ Mención de script de regulación.

## RESUMEN DE LA DEUDA

- ◯ Preguntar ¿Por qué no ha pagado?
- ◯ Frase de empatía.
- ◯ Proporcione información del adeudo, cantidades y fechas correctas.

## NEGOCIACIÓN

- ◯ Escucha Activa.
- ◯ Transparencia con Impactos (negativos)
- ◯ Proporcione información correcta de la negociación.
- ◯ Jerarquía de pago.
- ◯ Registrar la información (Estados, Promesas, motivo de contacto) correctamente en CRM.
- ◯ Ofrecer productos de Coll (PPF, Discount).

## CIERRE

- ◯ Educación de métodos de pago.
- ◯ Educar al cliente (Explicar cómo pagar).
- ◯ Recapitulación de llamada.
- ◯ Canales de comunicación.
- ◯ Cierre de interacción.

## TONO DE VOZ Y PUNTOS DE VALOR

- ◯ Tecnicismo.
- ◯ Gramática y redacción correcta.

- [ ] Modulación de Voz.
- [ ] Intento de conexión con cliente.

## COMPLIANCE

- [ ] No brindar script de regulación (recuerda siempre brindarlo en tu introducción y antes de ofrecer cualquier tipo de información no solo de la cuenta).
- [ ] Interrumpir al cliente (si TT esta mencionando algo, debes de permitir siempre que termine de externarte lo que tenga que decirte, al final puedes retomar lo que tengas que comentarle sin tema).
- [ ] Mencionar "banco" o "nubank" (no lo podemos mencionar ya que NU no es un banco en México todavía, con el fin de evitar confusiones).
- [ ] Condescendiente (no podemos ser sarcásticos con TT, hablarle en tono de burla, y/o subestimar al cliente, ya que esto es lo contrario de generar un toque NU con TT). Cuida mucho la intención del mensa
- [ ] Mencionar "depósito" "pre-pagos" "abono". Al ser una LC lo correcto es referirse a todo como "pago".

**Make and Share Free Checklists**
checkli.com