

## TEXTO SUBRAYADO EN AMARILLO: DIALOGO DEL EJECUTIVO TELEFÓNICO

### ESQUEMA DIALOGO DE VENTA

1. CONTACTO CON PROSPECTO
2. SONDEO GENERAL
3. LLENADO DE SOLICITUD
4. VALIDACION
5. RESPUESTA A LA SOLICITUD
6. CIERRE DE LLAMADA

### RECUERDA

*El script es un documento de apoyo lo podemos modificar de acuerdo a la llamada siguiendo la estructura. Lo único que no podemos mencionar **NUNCA** es que la **LA ANUALIDAD ES GRATUITA O SIN COSTO.***

**TAMPOCO PODEMOS MENCIONAR** al inicio de la llamada que **LA TARJETA ESTA PRE APROBADA O PRE ASIGNADA.**

### 1. CONTACTO CON PROSPECTO

Buenos (días, tardes, noches) mi nombre es \_\_\_\_\_ (indica tú nombre y apellido paterno) del programa de afiliados de ICS-CITIBANAMEX.

Como ya sabe, CITIBANAMEX le da la oportunidad de tener una tarjeta de crédito de la forma más sencilla y rápida. ¿Con quien tengo el gusto (o cual es nombre)?

Perfecto señor (mencionar el nombre del cliente), para obtener su tarjeta solo debe de cumplir con los siguientes requisitos

- ¿Usted es titular de alguna tarjeta de crédito bancaria con una antigüedad mínima de 6 meses? (es importante verificar que la tarjeta sea bancaria, su tarjeta es visa o mastercard, NO PROCESAR SI SOLAMENTE TIENE TARJETA DE TIENDA DEPARTAMENTAL O AUTOSERVICIO) **RESPUESTA REQUERIDA "SI"**
- ¿Sus Ingresos son mayores o iguales a \$ 7,000 MXP? **RESPUESTA REQUERIDA "SI"**
- ¿Ha tenido ningún atraso o sobregiro en alguna de sus tarjetas en los últimos 6 meses? **RESPUESTA REQUERIDA "NO"**
- ¿Me podría decir su edad? **RESPUESTA REQUERIDA MAYOR DE 18 Y MENOR DE 80 AÑOS**

### EN CASO DE NO CUMPLIR CON ALGUNO DE LOS REQUISITOS:

Lo sentimos, no cumple con los requisitos de la oferta, le agradecemos su interés en CITIBANAMEX. Le agradezco su atención y tiempo para atenderme. Que tenga excelente día/tarde/noche. Le reitero mi nombre (ejecutivo), del programa de afiliados de ICS- CitiBanamex, hasta luego.

**SI CUMPLE CON TODOS LOS REQUISITOS PASAMOS AL SONDEO GENERAL**

## 2. SONDEO GENERAL

- ¿Con qué tarjeta de crédito cuenta (nivel clásica, oro, platino)?
- ¿Usted viaja?
- ¿De cuanto son sus ingresos mensuales?

Al cliente le ofrecerás la tarjeta que más se complemente con la respuesta a las preguntas anteriores. Seguidamente le comunicarás los 3 principales beneficios de la tarjeta que le acabas de mencionar. (Ver tabla descripción de productos.

## 3. LLENADO DE SOLICITUD

Muy bien señor (mencionar el nombre del cliente), empezamos con su solicitud, me puede decir su nombre completo

- Datos Personales
- Domicilio
- Información Financiera (Recuerda pedir los datos de una tarjeta de crédito BANCARIA (NO DE TIENDA DE AUTOSERVICIOS O DEPARTAMENTAL)
- Información laboral
- Datos complementarios

## 4. VALIDACION

Bien Sr., (a) \_\_\_\_\_ (indicar apellido del cliente) le repetiré los datos que me ha proporcionado con el fin de verificar que no exista ningún error en la captura.

Realizar validación de los datos capturados en la solicitud:

- **Datos Personales... ¿ES CORRECTO?**
- **Domicilio... ¿ES CORRECTO?**
- **Información Financiera... ¿ES CORRECTO?**
- **Información laboral... ¿ES CORRECTO?**
- **Datos complementarios... ¿ES CORRECTO?**

Para hacer más rápido el trámite de su tarjeta de crédito y poder consultar su historial crediticio, realizaremos 2 preguntas que serán grabadas con lo cual, usted nos autoriza a acceder a su reporte de crédito sin necesidad de su firma.

Bien Sr., (a) \_\_\_\_\_ (indicar apellido del cliente) le leeré 2 textos y posteriormente le preguntaré si está de acuerdo, a lo cual usted debe responder solo con las palabras SI o NO

Texto 1: "¿Acepta usted que los datos que le acabo de leer son correctos y autoriza a Tarjetas Banamex SA de CV SOFOM ER, integrante del Grupo Financiero Banamex a que compruebe en su entera satisfacción de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el Contrato relacionado; acepta de manera irrevocable los términos y condiciones del Contrato de Apertura de Cuenta Corriente en Moneda Nacional, la Carátula y Folleto que están disponibles para su consulta en la página [www.citibanamex.com](http://www.citibanamex.com)? Si está de acuerdo favor de responder únicamente con la palabra "SI"

### VALIDAR QUE LA RESPUESTA ES LA PALABRA "SI"

Texto 2: "¿Está de acuerdo en autorizar por única ocasión a Banco Nacional de México y/o Tarjetas Banamex SA de CV SOFOM ER, integrantes del Grupo Financiero Banamex a consultar sus antecedentes crediticios ante las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente, y que conoce la naturaleza, alcance y uso que Banco Nacional de México y/o Tarjetas Banamex SA de CV SOFOM ER, integrantes del Grupo Financiero Banamex hará de tal información?. Si está de acuerdo favor de responder únicamente con la palabra "SI"

### VALIDAR QUE LA RESPUESTA ES LA PALABRA "SI"

Por favor no me cuelgue en lo que el sistema nos arroja la respuesta a la solicitud

## 5. RESPUESTA A LA SOLICITUD

**TRAMITE APROBADO:** "Felicidades, ya puedes recoger tu tarjeta de crédito" (Clásica, B-smart, Oro) acude a cualquier sucursal CITIBANAMEX a recogerla con su ID oficial vigente y comprobante de domicilio últimos 3 meses.

**TRAMITE PREASIGNADO:** "Tu tarjeta de crédito esta pre-asignada, para continuar con el proceso, acude a tu sucursal más cercana con original y copia de tu ID oficial vigente y comprobante de domicilio últimos 3 meses.

**TENENCIA DE PRODUCTO:** "el sistema nos indica que ya cuenta con este producto, le realizaremos el trámite de otro de nuestros productos (realizar nuevamente el trámite con otra TDC diferente)

**TRAMITE NO APROBADO:** " Lo sentimos, tu solicitud no fue aprobada, te invitamos acudir a tu suc más cercana para más información".

**CLIENTE RECIENTE/ TRAMITE NO APROBADO:** Ud. a adquirido recientemente una tarjeta Citibanamex, deberán transcurrir 3 meses para una nueva solicitud desde que le entregaron su TDC, nosotros le marcamos nuevamente

**MAXIMO DE SOLICITUDES PERMITIDAS/TRAMITE NO APROBADO:** "Ha alcanzado el máximo de solicitudes permitidas, para intentarlo de nuevo tendremos que esperar 6 meses, nosotros nos comunicamos con ud.

**ERROR EN LA PLATAFORMA:** "El sistema nos arroja en este momento un error de conectividad, agradecemos su llamada y en breve nos comunicamos con ud."

## 6. CIERRE DE LLAMADA

Gracias por su tiempo, le atendió \_\_\_\_\_(indica tú nombre y apellido) del programa de afiliados de ICS-CITIBANAMEX

Le recuerdo que para cualquier duda estamos a sus órdenes en:

- En el teléfono de DF y Área Metropolitana 1226 - 2639 ó en el teléfono del Interior de la Republica 01800 – 021- 2345
- La página web de citibanamex donde podrá consultar términos, condiciones y otras promociones: [www.citibanamex.com](http://www.citibanamex.com)