Anexo 6

GUIÓN PARA LLAMADAS DE TELÉFONO (personas que solicitan información).

o GIMNASIO X, le atiende María, ¿en qué puedo ayudarle?

o Buenos días, llamo para pedir información sobre una oferta que he visto.

o Buenos días, ahora mismo le informo. Si es tan amable de darme su nombre para que pueda atenderle correctamente.

o Si, soy Pablo.

o Muy bien Pablo, yo soy María, del Departamento de Atención al Cliente. ¿Ya conoce el Club? (abro una Ficha de Cliente).

o No, no he estado todavía.

o ¿Cómo nos ha conocido?

o He recibido una información por correo con una oferta para este mes.

o De acuerdo Pablo, pues antes de informarle de nuestros servicios, le voy a hacer unas preguntas para saber exactamente qué es lo que busca. ¿Le parece bien?

o Si, si, dígame.

o ¿Hace deporte habitualmente? ¿Ha estado en algún otro club? ¿Qué desea conseguir? ¿Qué actividad le interesa más, zona de aguas, fitness, actividades dirigidas, tenis? ¿Cuándo vendrá, por la mañana, por la tarde, cuantos días, sólo o acompañado? (tratando de empatizar constantemente).

o Pues mire, justamente para lo que usted desea tenemos unos servicios, equipamientos….

o ¿Cuándo tiene previsto empezar?

o Me gustaría empezar lo antes posible.

o Muy bien Pablo. Ahora, con la oferta de este mes es muy buen momento para empezar. ¿Qué le parece si marcamos una cita sin ningún compromiso por su pare para que le enseñe el club y le informe de los servicios y las cuotas?

o Si, pero ¿cuánto cuesta al mes?

o Respecto al precio tenemos muchos tipos de cuota en función del horario, si el pago es mensual, anual o semestral. Ya le adelanto que somos un club con unos precios ajustados. ¿Qué le parece si el día que quedemos analizamos cuál es la cuota que más se adapta a sus necesidades?

o De acuerdo.

o ¿Qué tal le iría pasar, por ejemplo, mañana por la mañana?

o No, mañana no puedo.

o ¿Le iría mejor quedar una tarde?

o No, por la mañana me va bien pero mejor el miércoles a media mañana

o De acuerdo Pablo, pues ¿le iría bien el miércoles a las 12?

o Si, perfecto.

o Muy bien ¿Sería tan amable de dejarme un número de teléfono donde pueda localizarle por si surge algún imprevisto?

o Si, mi teléfono es el…….

o Pablo pues le espero el miércoles para poder enseñarle el club. Si le sale algún imprevisto le agradecería que me avisara para poder cambiar el día.

o De acuerdo.