



SCRIPT CAMPAÑA SEGUNDAS CUENTAS - TARJETAS DE CRÉDITO

Guía Informativa para uso de Televentas – Campaña Outbound

Explicación de la campaña:

Contactar a clientes que ya poseen una tarjeta de crédito de G&T Continental con el objetivo de colocar una segunda tarjeta de crédito titular diferente que nos genere mayor facturación.

VENTA DE SEGUNDA CUENTA – TARJETA DE CREDITO

Ejecutivo

Buenos días/ tardes, Sr./Sra. (dar el primer nombre y apellido del cliente) le saluda (nombre del ejecutivo) de Banco G&T Continental. **Es un gusto saludarle...**

El motivo de mi llamada es para comentarle que en **Banco G&T Continental** queremos reconocer el buen manejo crediticio **otorgándole/premiándole** con una tarjeta de crédito **exclusiva de Banco G&T Continental REWARDS/MILLAS/*CASHBACK***, la cual le **brindará:**

- Un atractivo bono de bienvenida por los consumos que realice **durante el** primer mes,
- Membresía completamente **gratis**,
- Cuotas sin intereses desde el primer día, hasta 36 meses,
- **también podrá** realizar canjes en **los** establecimientos afiliados...
- Descuentos inmediatos y precios preferenciales en clínicas CIAM:
 - **35% de descuento en consultas médicas** en las siguientes especialidades: Pediatría, Ginecología, Medicina Interna, Oftalmología, Traumatología, Gastroenterología, Odontología, Urología y Dermatología.

***Descuentos y precios preferenciales aplican al pagar con tarjetas de crédito emitidas por Banco G&T Continental**

- Y le estaría enviando **como regalo** un **Wearables**, que consiste en una pulsera y una banda magnética.
- Fines de semana con 20% de devolución en supermercados, gasolineras y otros comercios. ***Aplican días seleccionados**
- Seguro cero riesgos para su tarjeta de crédito (opcional)
- Hasta 55 días para realizar el pago de sus compras

(si el cliente lo solicita, ver tabla bono de bienvenida) (*tarjeta Cashback no tiene bono de bienvenida*)

Realizar primer intento de cierre: (cualquiera de las 3 opciones siguientes)

- Sr.(a) (primer apellido) únicamente necesito confirmar algunos datos (brindar nombre completo, DPI y fecha de nacimiento) solicitar que el cliente brinde NIT y dirección de entrega (casa o trabajo).
- Sr.(a) (primer apellido), ¿a dónde coordinamos la visita en su casa o **su** trabajo? para hacer entrega de su nueva tarjeta **de crédito** únicamente **necesitamos** que **usted** esté presente y muestre su DPI original al momento de la entrega.
- Sr.(a) (primer apellido) le recuerdo que con su nueva tarjeta **de crédito** los puntos que acumule no tendrán vencimiento. **Usted tendrá acceso a nuestra plataforma GTC Rewards donde fácilmente podrá consultar y cajar sus puntos en línea** por: boletos aéreos, pago directo a su tarjeta de crédito (borra compras), certificados de canje para tiendas líderes en Estados Unidos, entre otros.

- **Respuesta POSITIVA:** (toma de datos y precalificación)
- **Respuesta NEGATIVA:** (manejar objeciones)

Ofrecer uno de los siguientes beneficios, acorde a la objeción planteada por el cliente, (*posterior realizar nuevo intento de cierre*).

Recuerde que adicional a los beneficios que le comenté, usted también puede hacer uso de estos otros beneficios:

- **Opción a realizar compras en cuotas sin intereses en cientos de establecimientos afiliados desde el momento en que su tarjeta de crédito esté habilitada.**
- Sus puntos NO tendrán vencimiento por lo que podrá disfrutar de ellos en el momento que lo desee.
- Promociones en días y establecimientos específicos***, como un **20% de devolución** en sus compras en diferentes categorías entre ellas: supermercados, comida rápida y restaurantes, gasolina, farmacias, zapaterías, entre otros. (*se puede enterar de nuestras promociones en nuestras redes sociales, SMS, Email*).
***Aplican restricciones - montos de consumo y máximo de reembolso.
- Obtendrá **descuentos y precios preferenciales en CIAM** al pagar con nuestras tarjetas. Por ejemplo: **35% de descuento** en consultas médicas en: *Odontología, Pediatría, Ginecología, Traumatología, Gastroenterología, Urología, Dermatología y Urología.*
- **Adicional, usted también puede hacer uso de beneficios especiales en diferentes establecimientos afiliados, como: 2x1, descuentos especiales, entre otros.**
- **Podrá hacer uso de nuestros wearables que son medios tecnológicos de pago sin contacto (pulsera o sticker para el celular) y al estar en promoción/ al ser usted un buen cliente se lo estaremos enviando completamente gratis.**
- Opción de hasta 5 tarjetas adicionales con protección del seguro.
- Tenemos la tasa de acumulación de puntos más baja del mercado debido a que es establecida por el tipo de cambio del día.
- **Ciente: Tasa de interés alta:** "La tasa de interés es baja y bastante competitiva en el mercado, si usted paga de contado en las fechas indicadas no pagará ningún tipo de interés ni recargo. Le damos hasta 55 días para pagar sus compras."
- **Ciente: No quiero endeudarme:** "El banco le brindará un límite de crédito que se ajuste a sus ingresos con el objetivo de no endeudarlo y que no pague ningún interés."
- **Ciente: Cobros adicionales:** "Le comento que la tarjeta es Cero Cobros, lo cual consiste en que no tiene membresía o seguro obligatorio"
 - Seguro Cero Riesgo Opcional (únicamente se cobrará si lo solicita en una agencia o nuestro PBX 1718).

Despedida Positiva:

1. Sr. (a) (primer apellido), en caso sea requerido por el área de Créditos, podría enviarme sus estados de cuenta o constancia de ingresos? Esto con el objetivo de poder brindarle un mayor límite de crédito.
2. Sr. (a) (primer apellido), por su seguridad estará recibiendo una llamada del área de análisis de crédito con el objetivo de confirmar sus datos, le **recuerdo** que mi nombre es (Nombre Asesor), gracias por confiar nuevamente en **G&T Continental** y le deseamos un excelente día.

Fue un gusto atenderlo.

PRINCIPALES BENEFICIOS DEL PRODUCTO

BENEFICIOS	DESCRIPCION
MEMBRESIA GRATIS	El cliente no tendrá cobro anual de membresía. (la mayoría de tarjetas de crédito del mercado únicamente ofrecen un año de membresía

	gratis).															
WEARABLES	El cliente podrá obtener de forma gratuita una pulsera o sticker para el celular y así pagar en POS con tecnología sin contacto. (llamada de bienvenida, agencia o página web)															
ACUMULACION POR CATEGORÍA	<p>Por cada US\$1.00 de compra o su equivalente en quetzales acumulara:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta Clásica 1 punto • Tarjeta Oro 1.25 puntos • Tarjeta Platinum 1.50 puntos • Tarjetas Black o Signature 2.00 puntos 															
BONO DE BIENVENIDA	<p>El cliente podrá acceder a recibir puntos por los consumos que realice en el primer mes según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CATEGORÍA DE TC</th> <th>BONO</th> <th>FACTURACIÓN REQUERIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clásica</td> <td>1,500</td> <td>Q.2,000.00</td> </tr> <tr> <td>Oro</td> <td>3,000</td> <td>Q.4,000.00</td> </tr> <tr> <td>Platinum</td> <td>6,500</td> <td>Q.5,500.00</td> </tr> <tr> <td>Back/Signature</td> <td>8,500</td> <td>Q.11,000.00</td> </tr> </tbody> </table>	CATEGORÍA DE TC	BONO	FACTURACIÓN REQUERIDA	Clásica	1,500	Q.2,000.00	Oro	3,000	Q.4,000.00	Platinum	6,500	Q.5,500.00	Back/Signature	8,500	Q.11,000.00
CATEGORÍA DE TC	BONO	FACTURACIÓN REQUERIDA														
Clásica	1,500	Q.2,000.00														
Oro	3,000	Q.4,000.00														
Platinum	6,500	Q.5,500.00														
Back/Signature	8,500	Q.11,000.00														
PLATAFORMA DE CANJE WEB GTC REWARDS	<p>Opción para consulta y canje de puntos en las siguientes modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Certificados digitales (para canje para tiendas líderes en USA). • Canje de puntos por viajes, cruceros y paquetes vacacionales • Pago directo a saldo de su tarjeta (Borrador de saldos de su tarjeta de crédito) 															
CUOTAS SIN INTERESES	Opción a realizar compras en cuotas sin intereses en establecimientos afiliados.															

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué ocurre si la precalificación del cliente es negativa?	Informarle al cliente que estas bases de datos son precalificadas mensualmente, pudo existir variación del estatus de alguna característica y eso generó que en este momento no podamos atenderlo.
--	--

¿Es una campaña para mejorar la tarjeta que actualmente posee?	NO, la campaña es para ofrecer una segunda tarjeta titular independiente a la que ya posee. Es un pago alternativo a la tarjeta que ya posee.
¿Esta es una campaña de mejora de categoría?	NO, es para poder brindarle una segunda tarjeta (NO debe ofrecer una categoría o límite de crédito específico).
¿Qué ocurre si el cliente ya posee una tarjeta de PUNTOS y acepta otra?	Se debe solicitar marca distinta a la que el cliente posee, para no enviarle la misma tarjeta. (si posee Visa, se solicitará Master Card y viceversa).

¿Qué pasa si el cliente desea cancelar la tarjeta que ya posee para quedarse con esta nueva tarjeta?	Se debe de persuadir al cliente para que mantenga ambas y que puede obtener más beneficios. La segunda tarjeta puede servir como una tarjeta de emergencia debido a que tiene límite individual a la otra (no se debe de indicar que puede cancelar la tarjeta actual como argumento de venta, ni que la tome sin importar si la utiliza o no) .
¿Qué pasa si el cliente quisiera tener un corte distinto o igual en su tarjeta de crédito?	Posterior al primer corte en su nueva tarjeta el cliente podrá abocarse a una agencia o llamar a nuestro contact center (1718) para ingresar la gestión y solicitar el cambio de corte.

MANEJO DE OBJECIONES

Cobro de membresía	La membresía es gratuita por lo que no debe preocuparse por este cobro.
No tengo tiempo	Hacer énfasis que es una promoción que se tiene especial para Él y no tendrá que abocarse a ninguna agencia, y sin mayores requisitos. Nosotros se la haremos llegar a su casa u oficina.

<p>Ya tengo una tarjeta de G&T Continental</p>	<p>Así es y por lo mismo queremos mejorar sus beneficios ofreciéndole:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atractivo bono de bienvenida por los consumos que realice durante el primer mes. (si el cliente lo solicita, ver tabla bono de bienvenida) • Podrá hacer uso de nuestros wearables que son medios tecnológicos de pago sin contacto (pulsera o sticker para el celular) • Usted tendrá acceso a nuestra plataforma GTC Rewards/Travel donde fácilmente podrá consultar y cajar sus puntos en línea por: boletos aéreos, pago directo a su tarjeta de crédito (borrador de compras), e – Certificates (Certificados de canje para tiendas líderes en Estados Unidos). entre otros. • Opción a realizar compras en cuotas sin intereses en cientos de establecimientos afiliados desde el momento en que su tarjeta de crédito esté habilitada. • Sus puntos NO vencen por lo que podrá disfrutar de ellos al momento que lo desee.
<p>No quiero endeudarme o pagar más intereses</p>	<p>Recuerde siempre pagar de contado utilizando los 55 días de financiamiento que le ofrece su tarjeta de crédito de G&T Continental.</p>
<p>Cobro de seguro mensual</p>	<p>No se cobra, solo si usted decide contratarlo el seguro es opcional.</p>
<p>¿Qué beneficios tiene la tarjeta de crédito Master Card?</p>	<p>*Aceptación Internacional: Realizar todas sus compras online en Guatemala y alrededor del mundo en millones de establecimientos.</p> <p>*Master Card Global Service: Goce de plena tranquilidad con esta línea de contacto que le brinda asistencia en caso de cualquier emergencia relacionada a sus medios de pago.</p>

***Protección de Compras:** Al pagar con su tarjeta sus compras están protegidas contra robo o daño accidental. *(aplica para la categoría Clásica, ORO y Black)*

***Garantía Extendida:** Todos sus artículos están protegidos hasta por un año adicional con las mismas coberturas de la garantía original *(aplica para la categoría ORO, Platinum y Black)*

***Concierge:** Asistente personal para hacer reservaciones, encontrar artículos específicos, recordar fechas importantes o realizar arreglos para sus viajes de placer o negocio de acuerdo a su estilo de vida. *(aplica para la categoría Platinum y Black)*

***Mastercard Travel Services:** Su asesor de viaje exclusivo con beneficios exclusivos en miles de hoteles, arrendadores de autos y tarifas aéreas entre otros. *(aplica para la categoría Platinum y Black)*

***Asistencia al Viajero:** Viaje tranquilo con esta línea de contacto que le brinda asistencia en caso de cualquier emergencia en el extranjero. *(aplica para la categoría Platinum y Black)*

***Seguros de Autos:** Protección por daños en autos rentados. *(aplica para la categoría Platinum y Black)*

***Seguros de Viajes:** Al comprar su viaje con su tarjeta de crédito cuenta con una cobertura para usted y su familia (conyugue e hijos) en caso de inconvenientes médicos en el extranjero. *(aplica para la categoría Platinum y Black)*

***AREAS EXCLUSIVAS DE PARQUEO:** Al pagar las áreas exclusivas de parqueo de Oakland Mall y Cayalá con su tarjeta. *(60% del valor para Platinum y GRATIS para MasterCard Black)*

***Boingo:** Brinda acceso internet ilimitado gratuito a más de 1 millón de hotspots alrededor del mundo con una velocidad de banda ancha hasta 4 veces mayor que el promedio global. *(aplica únicamente para MASTER CARD BLACK)*

***Lounge Key:** Acceso a más de 1,000 salas VIP en aeropuertos en todo el mundo, donde podrá obtener ofertas culinarias, tiendas minoristas y spas *(Aplica únicamente para MASTERCARD BLACK - 4 accesos anuales).*

() Aplican restricciones*

USO INTERNO -

Autor del documento: Dirección Comercial de Tarjeta de Crédito
Febrero '21