

**AUDITORIA**

# Objetivos

1. Fidelizar la venta
2. Asegurar la cobranza
3. Mejorar procesos y controles
4. Apoyar normativas legales



# ¿Cómo AUDITAR?

## ANTES

- Actitud positiva
- Los datos deben ser brindados por el cliente
- Ambiente agradable de grabación
- Resolución de dudas.
- **IMPORTANTE:** La auditoría se realiza cuando la venta fue completamente cerrada (firmar la autorización del débito, presta cuenta o lo que se considere para cerrarla)
- Siempre al titular del plan, **sin excepción**



# ¿Cómo AUDITAR?

## DURANTE

- Informar que la conversación está siendo grabada
- Bienvenida al plan
- **Datos completos:** nombre, apellido, DNI, dirección, localidad
- **Plan al que se suscribió:** nombre del plan, valor de la suscripción y de las cuotas
- **Formas de pago:** botón de pago, débito, crédito, efectivo, banco, qué cobra (pensión, asignación, relación de dependencia, **más información mejor calidad de cobranza**) modo investigación y **DETECTAR POSIBLES PROBLEMAS DE COBRANZA**



- Informar fechas ingresa el primer descuento
- Informar cuándo comienza a participar de los sorteos
- **Informar sobre el plan:**
  1. **Plan 330:** ahorro a partir de la cuota 18 – 21% aprox.
  2. **Plan 120:** ahorro a partir de la cuota 12 – 45% aprox.
- **Es importante que quede claro que no es ni un crédito ni un préstamo**
- **Información útil:** teléfonos de la agencia, teléfono de Casa Central, Redes, Mi plan (a partir de la cuota N° 1 segundo descuento), todo lo que se considere útil



# INFORMACIÓN IMPORTANTE

## ¿Cuándo se rechazará una auditoría?

Cuando no cumpla con los puntos anteriormente mencionados.

## ¿Cuándo se solicita rehacer una auditoría?

- Se brinda información equivocada (ej. las cuotas no coinciden con la lista de precios, se entrega el total a partir de cuota 18)
- El cliente aún está con dudas
- No está clara la información del plan
- No se escucha o se escucha bajo



## ¿Cuándo no se adelantará el pago de una solicitud?

- Haya dudas en la forma de pago
- No se cumpla con rehacer una auditoría
- Lleguen fuera de tiempo

ARCHIVO DE AUDIO 1

ARCHIVO DE AUDIO 2



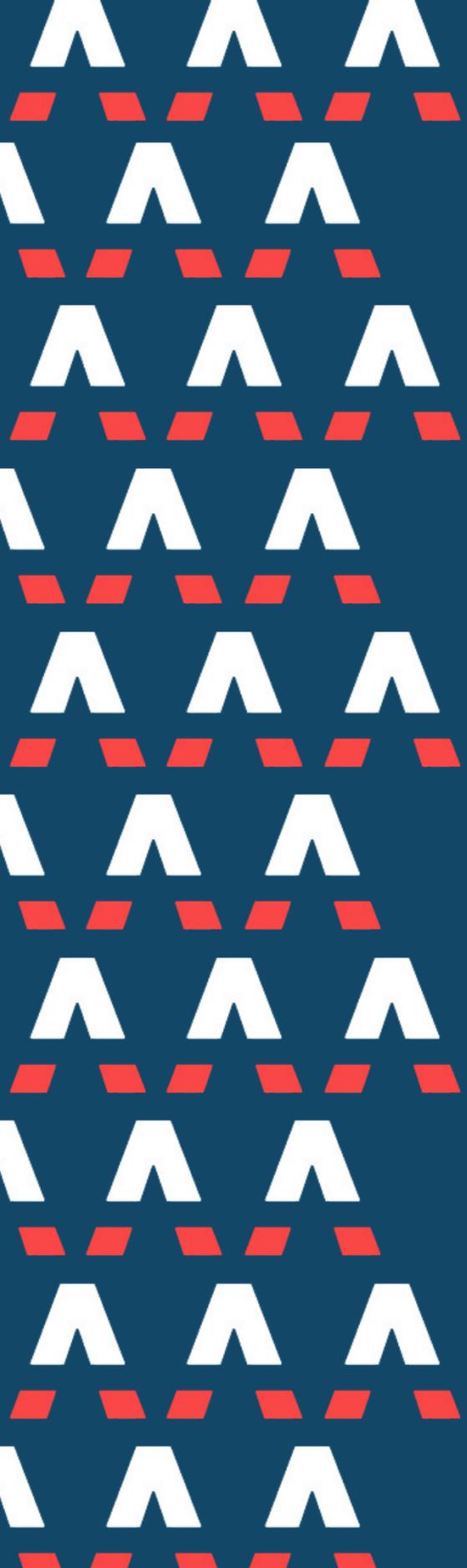
# ¿Cómo AUDITAR?

## DESPUÉS

- Los envíos deben realizarse por semana y antes del cierre de campaña.
- Los mismos se deben cargar en CRM en la interfaz de la Pre Carga que puso a disposición Alcance para las Agencias Oficiales.

TE INVITAMOS A VER UN VIDEO INSTRUCTIVO  
DE CÓMO SE CARGAN LOS AUDIOS EN LA PRE CARGA





¡MUCHAS GRACIAS!