

Reglas internas de prospectos

Llamadas de entrada.

Toda llamada de entrada, mensaje, correo, WhatsApp, etc. Es responsabilidad del asesor que atiende, preguntar al mismo si ¿ha sido atendido por alguien más?

Aunque el cliente comentara que no ha sido atendido por nadie, es responsabilidad del asesor revisar el CRM para validar esta información.

En caso de que se detecte que el cliente esta siendo atendido por algún asesor, es responsabilidad del asesor transferir la llamada o contacto al asesor que está dando seguimiento.

Controversias de llamadas de entrada.

Cliente comenta no querer hacer tramite con el asesor que está registrado.

En este caso se revisa la llamada de entrada o primer contacto para validar el comentario, y el asesor que atendió al cliente puede darle continuidad, es decir se reasigna el prospecto.

Prospectos sin capacidad.

Estos prospectos podrán ser reasignados después de 20 días hábiles laborados sin seguimiento.

Prospectos con capacidad.

Estos prospectos serán reasignados después de 10 días hábiles laborados sin seguimiento.

Investigar cómo ambos asesores contactaron al prospecto y desde qué fecha.

En caso de que el prospecto se comuniqué al conmutador o a un teléfono y no menciona que ya tiene un seguimiento con algún asesor, se revisa seguimiento para aclarar por qué motivo el cliente ya no concluyó su trámite con el asesor de primer contacto.

-Evidencia del seguimiento de cada asesor ya sea por whats o pedir grabación de llamadas.

-El seguimiento de los prospectos no es válido si son mensajes de difusión, sin personalizar y que no haya interacción con el cliente.

-El asesor que solicita el seguimiento por 1era vez debe de saber.

- 1- Para que ocupara el préstamo el cliente.
- 2- Para que fecha considera tramitarlo.
- 3- Cuáles serían los puntos más importantes antes de considerar tomar su préstamo.

NOTA:

Hacer estas preguntas a un prospecto te brinda información crucial para adaptar tu oferta a sus necesidades y mejorar la probabilidad de éxito en el proceso de venta.

Prospectos sin seguimiento.

PARA LOS PROSPECTOS QUE TIENEN MÁS DE 10 DÍAS SIN SEGUIMIENTO COMPROBADO Y ACTUALIZADO EN CRM AUTOMÁTICAMENTE SE REASIGNAN SIN PREGUNTAR



Motivo de faltas.

Faltas injustificadas:

Se reasignar el prospecto al asesor que le toque o bien supervisor quedándose el 100% de la venta

Falta justificada por enfermedad:

La ausencia debe ser justificada con receta médica en caso de enfermedad siempre y cuando el asesor esté al pendiente de su seguimiento y en contacto con su prospecto tanto en llamada y WhatsApp. **COMPROBABLE**

Llamadas de validación.

Si el supervisor tiene que llamarle al prospecto para aclarar dudas y nuevamente interesarlo se reparte la venta 80/20 80 al supervisor y 20 al asesor.

Cuando ya se tenga un trámite con documentos, pero por alguna razón el cliente ya no conteste para finalizarlo, el supervisor podrá interferir para poder recuperarlo y se reparte la comisión 50/50.



PENALIZACIONES POR MALAS PRÁCTICAS CON 0% DE COMISIÓN Y DEBES DE CONCLUIR LA VENTA AL 100% Y BONO PENALIZADO AL 5% POR LA ACCIÓN

- 1- Hacerse pasar por otro asesor.
- 2- Decir que el asesor o supervisor ya no trabaja aquí.
- 3- Mandar mensaje al prospecto cuando se solicita el seguimiento saboteando la venta.
- 4- Poner un seguimiento inexistente en CRM. Todo debe ser comprobado en WHATS O LLAMADA.

A partir de que el prospecto es consultado solo se tienen 10 días para cerrar la venta, en caso de que sea un seguimiento donde el cliente está interesado, pero aún no se decide debe ser comprobado se le llamara prospecto POTENCIAL ese no se podrá tocar por algún otro asesor siempre y cuando se cuente con seguimiento comprobado NO SE ACEPTAN MENSAJES SIN PERSONALIZAR Y DE DIFUSIÓN DEBE HABER INTERACCIÓN TT ASESOR

EL ASESOR DEBE CONTAR CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA QUE SEA RESPETADO.

- 1- **para que ocupara el préstamo el cliente**
- 2- **para que fecha considera tramitarlo**
- 3- **Cuáles serían los puntos más importantes antes de considerar tomar su préstamo**

CADA MES SE REALIZARÁ DEPURACIÓN DE PROSPECTOS NO CERRADOS Y SE PONDRÁN EN UNA BASE DONDE TODOS PODRÁN CONTAR CON LAS MISMAS OPORTUNIDADES DE CIERRE DE LAS PREVIAS CONSULTAS.