ACTIVIDAD INTERACTIVA GUIÓN PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Guión de Atención al Cliente: Proceso de Venta

Escenario: Tienda de tecnología. Un cliente, Pedro, llama para comprar un teléfono móvil y hacer preguntas sobre el proceso de compra.

Fase 1: Inicio del Contacto

Agente: ¡Hola! Gracias por contactar con **TechManía**. Mi nombre es Sandra, ¿en qué puedo ayudarte hoy?

Pedro: Hola, Sandra. Quiero comprar un teléfono móvil, pero tengo algunas dudas sobre el proceso.

Agente: ¡Perfecto, Pedro! Estoy aquí para ayudarte con todo lo que necesites. ¿Te gustaría empezar preguntándome sobre algún modelo específico o sobre el proceso de compra en general?

Fase 2: Obtención de Información

Pedro: Estoy interesado en el modelo **SmartPhone X Pro**. Quisiera saber si tienen disponibilidad y qué formas de pago ofrecen.

Agente: Entendido. Primero, déjame verificar la disponibilidad. ¿Podrías confirmarme en qué ciudad te encuentras?

Pedro: Estoy en Madrid.

Agente: Gracias. Un momento mientras lo reviso... Sí, tenemos el **SmartPhone X Pro** disponible en nuestra tienda en Madrid. En cuanto a las formas de pago, ofrecemos pago con tarjeta de crédito, PayPal y transferencias bancarias. También tenemos la opción de pago a plazos. ¿Te gustaría saber más sobre alguna de estas opciones?

Pedro: Genial. Me interesa el pago a plazos. ¿Podrías explicarme cómo funciona?

Agente: Claro. El pago a plazos se divide en 3, 6 o 12 cuotas mensuales sin intereses, dependiendo de tu preferencia. ¿Te gustaría optar por esta opción de pago?

Pedro: Sí, creo que optaré por las 6 cuotas.

Fase 3: Gestión y Resolución

Agente: ¡Perfecto! Voy a proceder con tu pedido. Solo necesito algunos datos para completar la transacción. ¿Me puedes proporcionar tu nombre completo, correo electrónico y dirección de envío, por favor?

Pedro: Claro. Mi nombre es Pedro Martínez, mi correo es pedro.martinez@gmail.com, y mi dirección es Calle Mayor, 25, Madrid.

LIVEWORKSHEETS

Agente: Gracias, Pedro. Estoy ingresando toda la información. Tu pedido será procesado en cuanto confirmemos el pago. Te acabo de enviar un correo con el enlace para completar la transacción con tu opción de pago a plazos. Una vez que lo hayas hecho, el pedido será confirmado.

Pedro: Ya recibí el correo. Voy a hacer el pago ahora mismo.

Agente: Excelente. Mientras tanto, te confirmo que tu pedido será entregado en 2 a 3 días hábiles. ¿Te gustaría recibir algún tipo de notificación de seguimiento por mensaje de texto?

Pedro: Sí, por favor. Eso sería muy útil.

Fase 4: Entrega del pedido y despedida

Agente: Perfecto, Pedro. He activado las notificaciones por mensaje de texto para que puedas hacer un seguimiento de tu pedido. Entonces, tu teléfono estará en camino y te mantendremos informado en cada etapa del proceso de entrega.

Pedro: Muy bien, ¡muchas gracias por toda la información y el servicio!

Agente: Gracias a ti, Pedro, por tu compra. Si tienes alguna otra duda o necesitas ayuda adicional, no dudes en contactarnos. ¡Que tengas un excelente día!

Pedro: Igualmente, adiós.

Fase 5: Servicio Postventa

(Dos días después, Pedro recibe su pedido y un agente de servicio al cliente lo contacta para asegurarse de que todo esté en orden)

Agente: ¡Hola, Pedro! Soy Sandra de **TechManía**. Me gustaría saber si ya recibiste tu **SmartPhone X Pro** y si todo está en perfectas condiciones.

Pedro: Sí, lo recibí ayer y está todo perfecto, ¡muchas gracias!

Agente: Me alegra escuchar eso. Solo quería recordarte que estamos aquí para cualquier duda o problema que puedas tener con tu producto. Además, tienes 14 días para cambios o devoluciones si fuera necesario. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte hoy?

Pedro: Todo está bien por ahora, muchas gracias por el seguimiento.

Agente: ¡Perfecto, Pedro! Que disfrutes de tu nuevo teléfono, y recuerda que en **TechManía** estamos siempre a tu disposición. ¡Hasta luego!

Pedro: ¡Hasta luego!

Fin del guión

LIVEWORKSHEETS