

Retención Hogares y Negocios

Clientes de fibra

05 de Julio de 2016

etb.com



Inspírate

eTb

Qué implica Retener?

Implica generar una buena relación con nuestros clientes para conservarlos. Para eso **conoce muy bien** a cada uno, **evalúa su nivel de satisfacción** y **adecúa la oferta a sus necesidades**.



Recuerda...

Un cliente contento agradece, un cliente satisfecho regresa, pero un cliente amigo puede darte su preferencia para toda la vida, y puede referirnos con sus amigos y familiares.



Por eso...

Muéstrale interés, desarrolla una relación positiva con él, atiende sus sugerencias, reclamos y asegúrate que siempre quede satisfecho al 100%.



Retener, es el **primer paso** para promover la **fidelidad** de nuestros clientes. Por eso cada día trabajamos en **eTb** para ofrecer más productos y mejor servicio.

Nota:

La principal causa de deserción de clientes de fibra, es atribuible a problemas de servicio. Sin embargo, se presentan también causas atribuibles a oferta y pueden ser contrarrestadas con un buen manejo de la información:

- ✓ Atributos de producto.
- ✓ Oferta.
- ✓ Competencia.

Intenciones de retiro atribuibles a la oferta, competencia o uso del servicio.



3 aspectos **CLAVES** a tener en cuenta:

- 1 Hay una ruta de retención de clientes aplicable a cualquier producto o negocio que te mostraremos a continuación.
- 2 Contamos con una oferta pionera en el mercado y muy competitiva.
- 3 El objetivo de la retención en fibra, es reconocer todos los atributos de producto y costo-beneficio de la oferta, para contrarrestar cualquier objeción del cliente.

Recordemos el significado de estos conceptos:

Crosseling:

Es cuando ofrecemos a nuestro cliente productos complementarios al servicio que ofrecemos. Por ejemplo: llamamos venta cruzada cuando logramos que el cliente además de tener un plan de televisión adquiera paquetes premium.

Upgrade o upselling:

Cuando ofrecemos un producto de la misma línea pero con más atributos, generando más ingreso. Por ejemplo: cuando ofrecemos internet con mas velocidad, es el mismo producto pero con más atributos.

Downgrade o downselling:

Es lo contrario a upselling, el cliente mantiene el producto actual que tiene pero con menos atributos. Es decir que baja la velocidad, o disminuye el plan de televisión que tiene. Si lo vemos desde el punto de vista de paquete el cliente toma uno con menos beneficios.

Ruta para retención de clientes:



Descripción de tipologías de retención.

ACCIÓN PARA RETENER

1

Oferta de **más producto** por **más precio**.

Se trata de contrarrestar alguna inconformidad o carencia del cliente con alguna solución que implique upgrade o crossselling, incrementando el cargo fijo por cliente.

Causa del cliente para cancelar el servicio:

- Objeciones de contenido.
- Necesidades no cubiertas.

Herramientas

Aplica cualquier Upgrade o venta cruzada con producto propio o de terceros:

- Upgrade a trío o dúo con más velocidad.
- Servicios Suplementarios.
- Decos adicionales.
- Paquetes premium (HBO, FOX+, Golden Premier, UFC, canales de adultos).

A más productos y más necesidades cubiertas más fidelidad.

Descripción de tipologías de retención.

ACCIÓN PARA RETENER

2

Oferta de **igual producto** por **igual precio**.

En este caso el objetivo es que el cliente aproveche mejor las bondades del plan que tiene, que descubra beneficios que no había explorado y desista de su intención de hacer downgrade o retirarse.

Herramientas

1. Los comparativos son claves, a menor velocidad más costo por mega.
2. El agente debe contar con la información de competencia y con el detalle de la oferta para contrarrestar cualquier objeción de contenido, desempeño y funcionalidades.

Causa del cliente para cancelar el servicio:

- Objeciones por no utilización del servicio.
- Competencia (ver presentación con principales comparativos).



Descripción de tipologías de retención.

ACCIÓN PARA RETENER

3 Oferta de **menos producto** por **menos precio**.

Implica hacer downgrade de la oferta actual con la que cuenta el cliente disminuyendo el cargo fijo mensual.

Herramientas

Aplica downgrade con la siguiente escalera:

1. Trio Básico de 60M.
2. Trio Básico de 30M.
3. Dúo de 50M.
4. Dúo de 25M.
5. Dúo de 15M.

Causa del cliente para cancelar el servicio:

- ❖ No hay aprovechamiento de los servicios, se paga mucho por algo que no se necesita.
- ❖ Competencia.

Claves para retener clientes, proceso macro.



Analiza los distintos tipos de clientes.

- Identifica la tenencia de productos en siebel, DÚO o TRÍO, velocidad y servicios adicionales activos.
- Hay una alta probabilidad de fidelizarlo si cuenta con los productos adecuados y por supuesto un buen servicio.

Qué es importante para nuestros clientes.

- Evalúa lo que el cliente necesita y entiende la raíz de su inconformidad.

Sr....¿Podemos conocer el motivo por el cual está haciendo esta solicitud?

Cumple o supera las expectativas.

- De acuerdo a la objeción del cliente se deben argumentar los motivos, para persuadirlo de cambiar su decisión superando sus expectativas.
- La incapacidad para cumplir con las expectativas del cliente resulta en un cliente perdido. .

Comunica de forma efectiva y cumple los compromisos.

- Nuestro cliente se siente valorado cuando le comunicamos el progreso de su solución.
- **Es imprescindible un cierre de ciclo.**

Hay que ser siempre muy claro acerca de los compromisos, como y cuando. Luego para finalizar, ponernos en contacto con el cliente para garantizar el cierre y agradecerle por su decisión.

Continuar

En este punto cualquier tipo de información que nos brinde el cliente es clave, para argumentar los motivos para quedarse con nosotros.



Sicográficas

- Cliente soltero, casado, con hijos.
- Trabaja en casa o en la oficina.
- Hobbies.
- Carreras afines a internet.
- Adultos con niños o adultos mayores.

Situaciones

- No tengo tiempo para ver televisión.
- Tengo que atender al tiempo varias cosas mientras veo TV.
- No necesito tanta velocidad de internet.
- Hay niños en la casa y están expuestos a contenidos inapropiados o a peligros en internet y televisión.
- PROBLEMAS de SERVICIO.

Preferencias

- Contenido: Deportes, infantiles, películas, variedades.
- Tecnología.

Tenencia actual de productos y competencia

- Tengo dúo más televisión de otro operador o trío.
- Oferta de la competencia.
- Tarifa actual y plan vigentes.

Estas características aplican para clientes de hogares.

Los argumentos aplican para múltiples tipologías,
muchas veces los clientes desconocen los grandes atributos con los que cuentan los productos

- ☐ Cliente soltero, casado, con hijos.
- ☐ Trabaja en casa o en la oficina.
- ☐ Hobbies.
- ☐ Carreras afines a internet.
- ☐ Adultos con niños o adultos mayores.

- ☐ No hay necesidad de salir de casa: Tareas, trabajo y entretenimiento para ti y tu familia.
- ☐ Más velocidad para que toda la familia esté en la casa disfrutando de un buen servicio de internet.
- ☐ Películas en internet para que disfrute cualquier miembro de la familia.
- ☐ Hay planes que se acomodan a las diferentes necesidades de productos y tarifas de las familias.

- ☐ No necesito tanta velocidad de internet.
- ☐ No tengo tiempo para ver televisión.
- ☐ Tengo que atender al tiempo varias cosas mientras veo TV.
- ☐ Hay niños en la casa y están expuestos a contenidos inapropiados o a peligros en internet y televisión.

- ☐ Disfruta la tranquilidad de no perderte de nada grabando hasta 5 canales al mismo tiempo y míralos el día y a la hora que quieras en cualquiera de los televisores de tu casa.
- ☐ Si se te olvidó programar la grabación puedes retroceder hasta una hora cualquier canal, ahora no importa si llegaste tarde.

- ☐ Contenido: Deportes, infantiles, películas, variedades.
- ☐ Tecnología.

- ☐ Guardián de contenidos y Control Parental.
- ☐ Tecnología que se anticipa a las necesidades del futuro.
- ☐ La infraestructura instalada puede responder rápidamente a cualquier necesidad futura.
- ☐ Contenido variado donde se pueden destacar canales y programación de acuerdo a las preferencias del cliente.

Regresar

Objeciones de oferta y competencia.

1. Un conocimiento de las condiciones del cliente y de nuestras ofertas en dúo o línea sin internet nos llevarán a justificar su permanencia, resaltando todos los atributos de los productos.
2. Si conozco los puntos fuertes de mi oferta y la oferta de la competencia puedo llevar al cliente a que encuentre los motivos para seguir eligiendo a ETB.
3. De acuerdo a las opciones que hay se repasan las condiciones de la nueva oferta para su entendimiento y claridad.
 - a. Ofertas de upgrade o crosseling.
 - b. Servicios adicionales.

Necesidad insatisfecha, explicación de funcionalidades/ ofrecimiento de productos complementarios.

- De acuerdo a la necesidad no cubierta por mi producto se ofrecen los servicios adicionales de televisión o internet.

Objeciones atribuibles a servicio.

- Si está en tus manos asesorar al cliente con algún problema de servicio, se debe establecer un compromiso y hacer el respectivo seguimiento. No dejes de ofrecer una última oportunidad.

★ Oferta Fibra Hogares.



Ofertas de dúo Hogares

	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5 y 6
15M/7,5M	\$79.000	\$89.000	\$106.000
25M/12,5M	\$99.000	\$115.000	\$123.000
50/25M	\$156.000	\$168.000	\$168.000

Ofertas de trío Hogares

	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5 y 6
30M/15M	\$129.000	\$133.000	\$159.000
60M/30M	\$151.000	\$155.000	\$175.000
150M/75M	\$285.000	\$307.000	\$307.000

*Oferta aplica para estrato 3 en adelante.

Aplican los mismos beneficios de la oferta de captura Hogares, según el plan.

- ✓ Doble velocidad en dúos y tríos (excepto 150 M)
- ✓ Retroceder y grabador por año para trío de 30M y 60M.
- ✓ Hapy por 3 meses dúos y tríos.
- ✓ HBO por 3 meses en trío de 30M y 60M.
- ✓ Golden Premier incluido en plan de 150M.
- ✓ Suplementarios paquete básico y estándar para la línea telefónica.



\$29.412



\$6.000



\$30.000



\$23.200



\$29.400

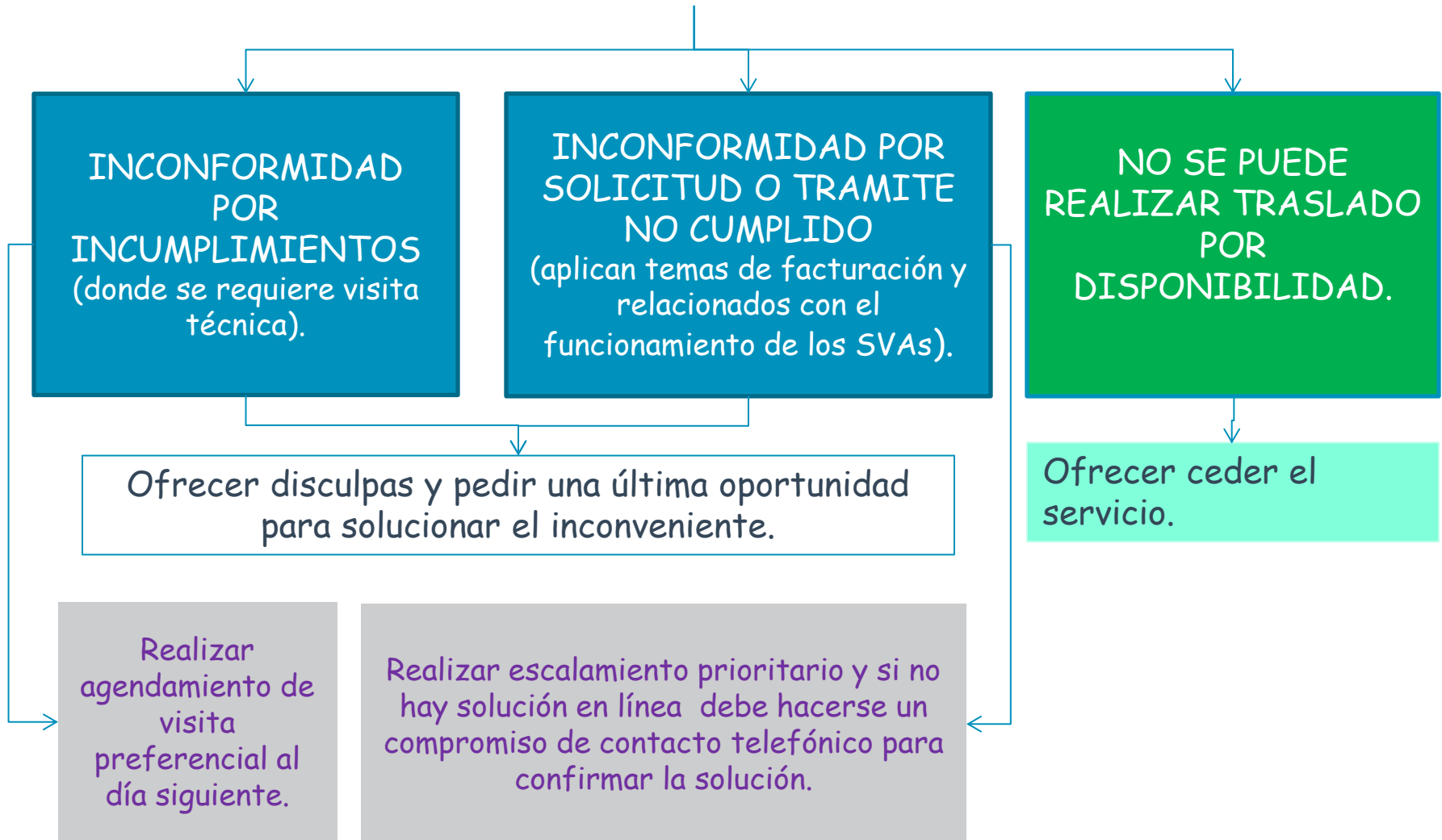


\$5.000



Retroceder
+
grabador:
\$17.000

Intenciones de retiro atribuibles a servicio



! Imperativo realizar cierre de ciclo con llamada al cliente hasta garantizar la solución del problema.

..Y recuerda

Lo más importante en un proceso de retención, es transmitir a nuestros clientes el interés que tenemos para que permanezcan con nosotros y que no queremos perderlos.

iiNo queremos que se vayan!!

Escalera de Retención Negocios

Oferta Trío:



150M



Ilimitada



TV Avanzada



- ❖ Ofertas aplican para todos los clientes con cobertura de Fibra del segmento Negocios en Bogotá
- ❖ Tarifas incluyen IVA.

Al comparar el dúo de 20M con el **trío de 25M** podemos decirle al cliente que puede llevar esta última oferta que incluye televisión por **\$500 menos**.

Escalera de Retención Negocios

Oferta Trío:



+



Ilimitada

+



TV Avanzada



1

Resalte Beneficios.

1. Aclara las inquietudes del cliente respecto al paquete y/o facturación.
2. Resalta los beneficios de tener FIBRA ÓPTICA.
3. Para clientes de Negocios recuérdale al cliente los cursos en Portales Interactivos y Diplomados Virtuales en etb.com.co/aula-virtual.

2

Trío 40M.

40M + Paquete Mas TV \$184.400

40M \$155.400

- ✓ TV Básica.
- ✓ Grabador y Retroceder (3 meses).
- ✓ HBO (3 meses).

3

Trío 25M.

25M + Paquete Mas TV \$151.500

25M \$122.500

- ✓ TV Básica.
- ✓ Grabador y Retroceder (3 meses).
- ✓ HBO (3 meses).

4

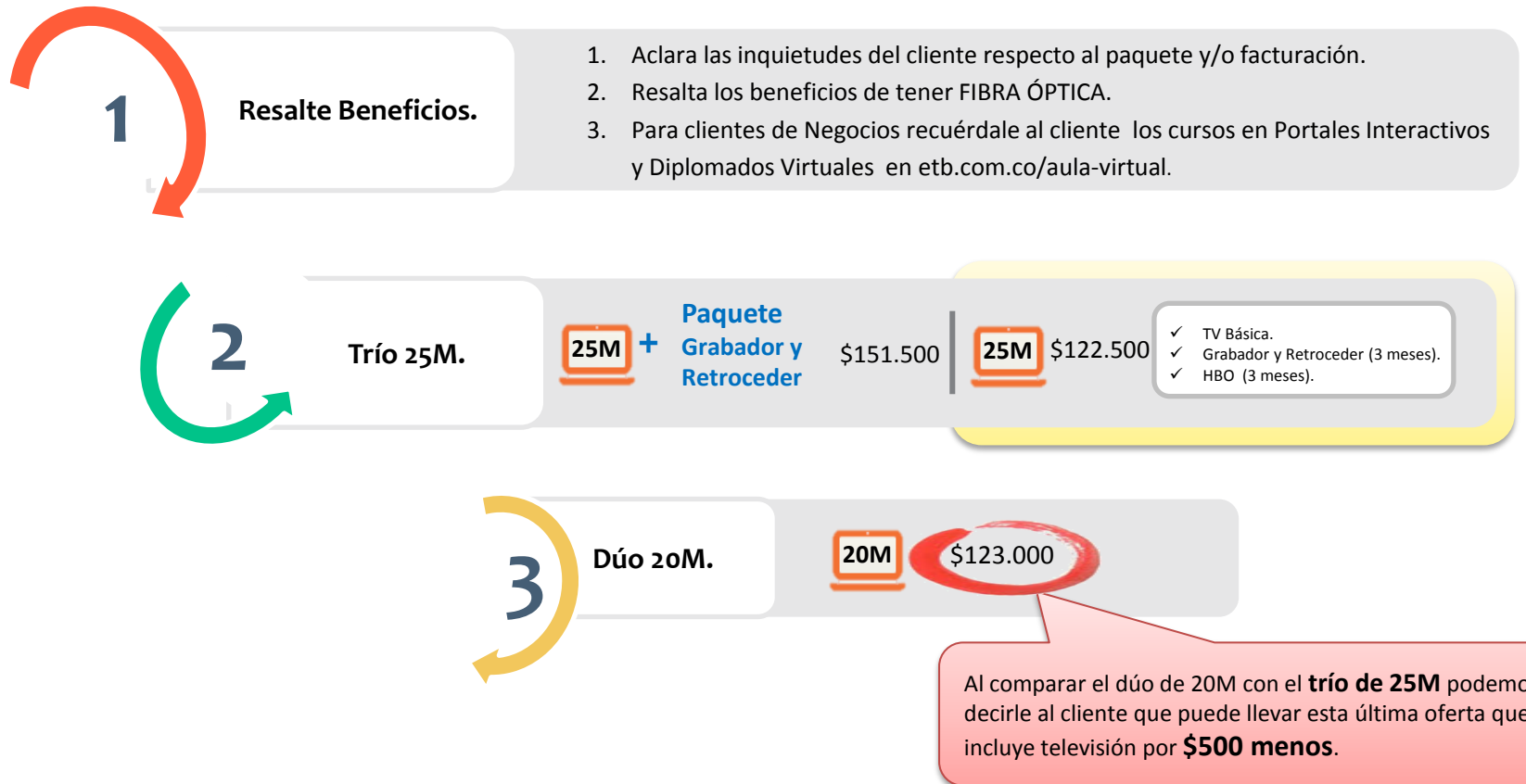
Dúo 20M.

20M \$123.000

Al comparar el dúo de 20M con el **trío de 25M** podemos decirle al cliente que puede llevar esta última oferta que incluye televisión por **\$500 menos**.

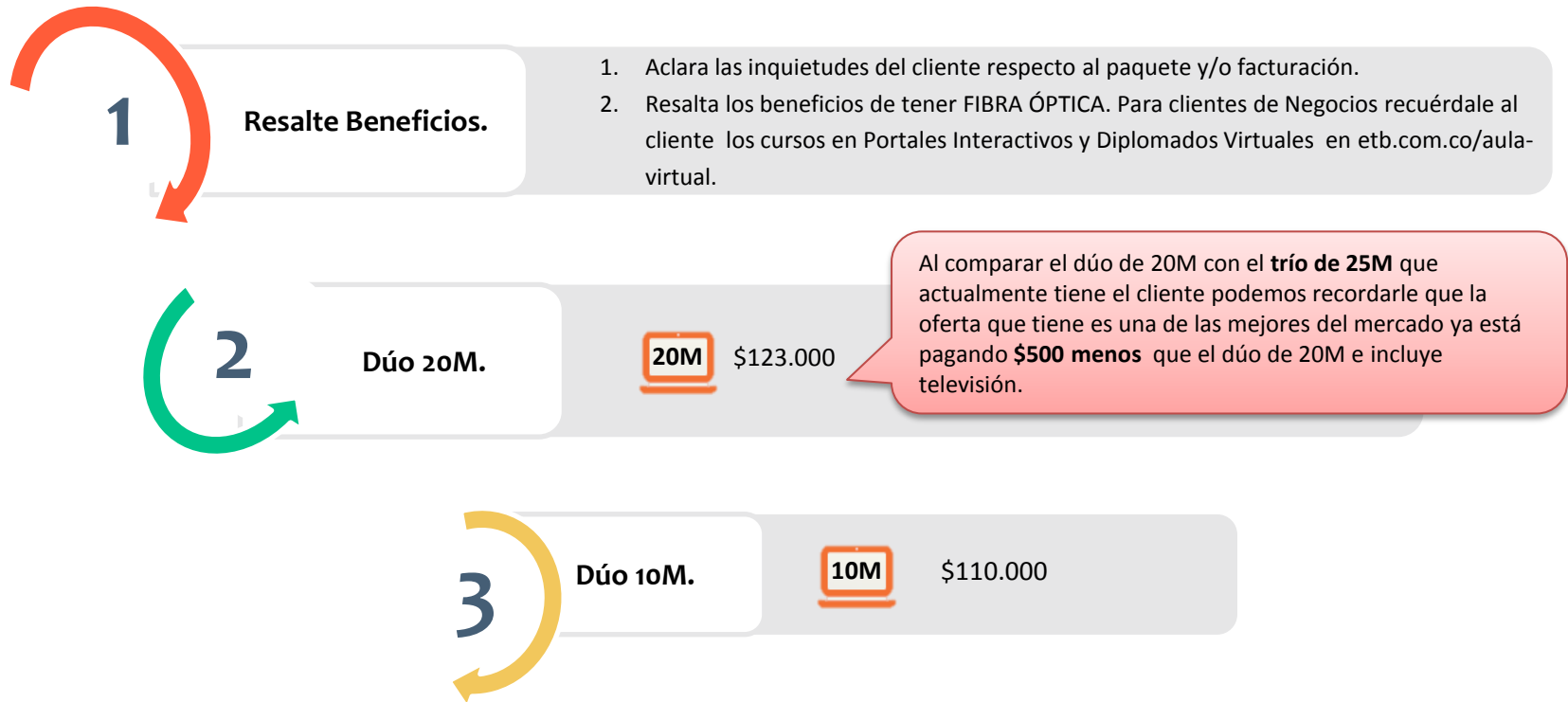
- Ofertas aplican para todos los clientes con cobertura de Fibra del segmento Negocios en Bogotá
- Tarifas incluyen IVA.

Escalera de Retención Negocios Oferta Trío:



- ❖ Ofertas aplican para todos los clientes con cobertura de Fibra del segmento Negocios en Bogotá).
- ❖ Tarifas incluyen IVA.

Escalera de Retención Negocios Oferta Trío:



- ❖ Ofertas aplican para todos los clientes con cobertura de Fibra del segmento Negocios en Bogotá
- ❖ Tarifas incluyen IVA.

Escalera de Retención Negocios

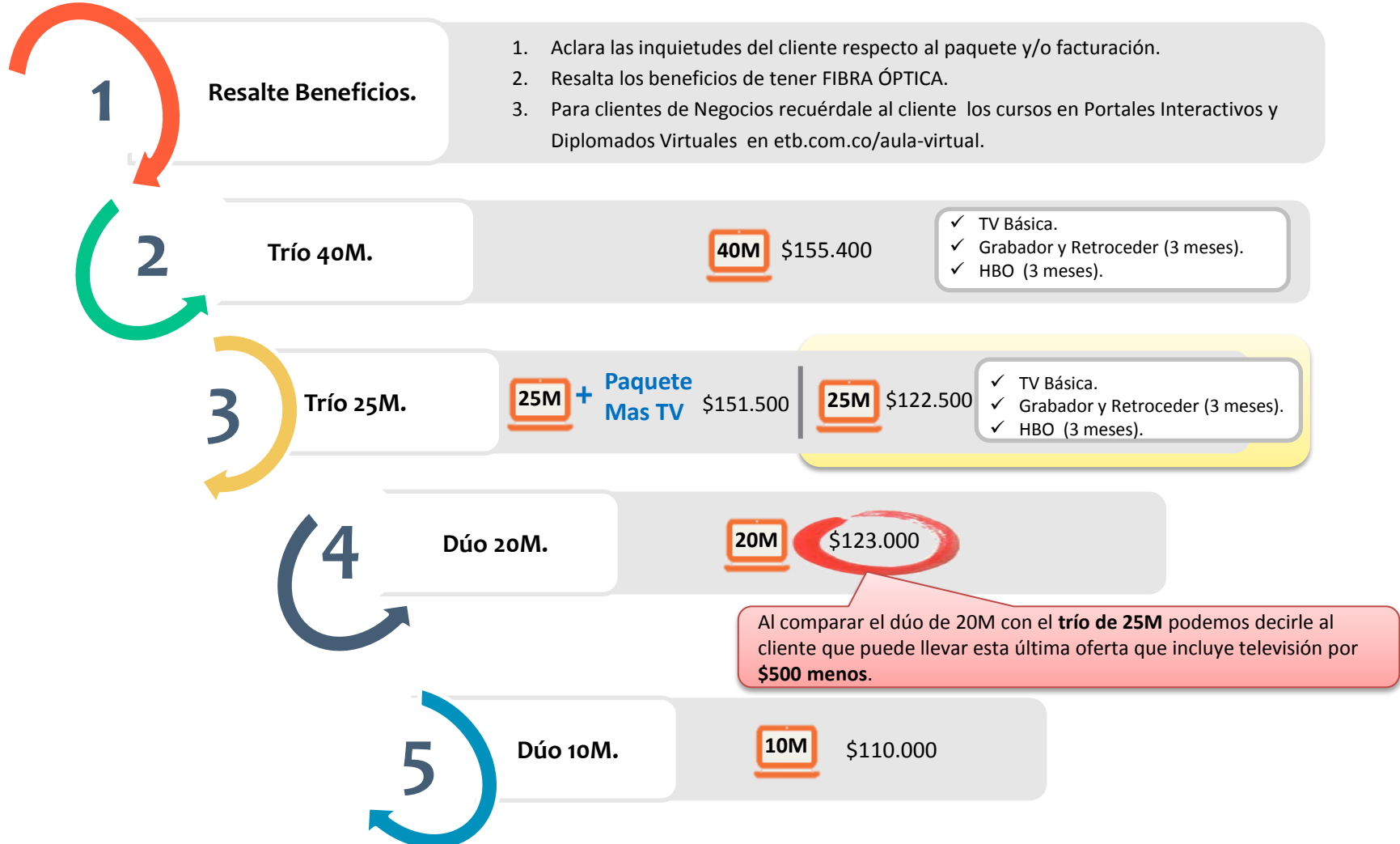
Oferta Dúo:



50M



Ilimitada



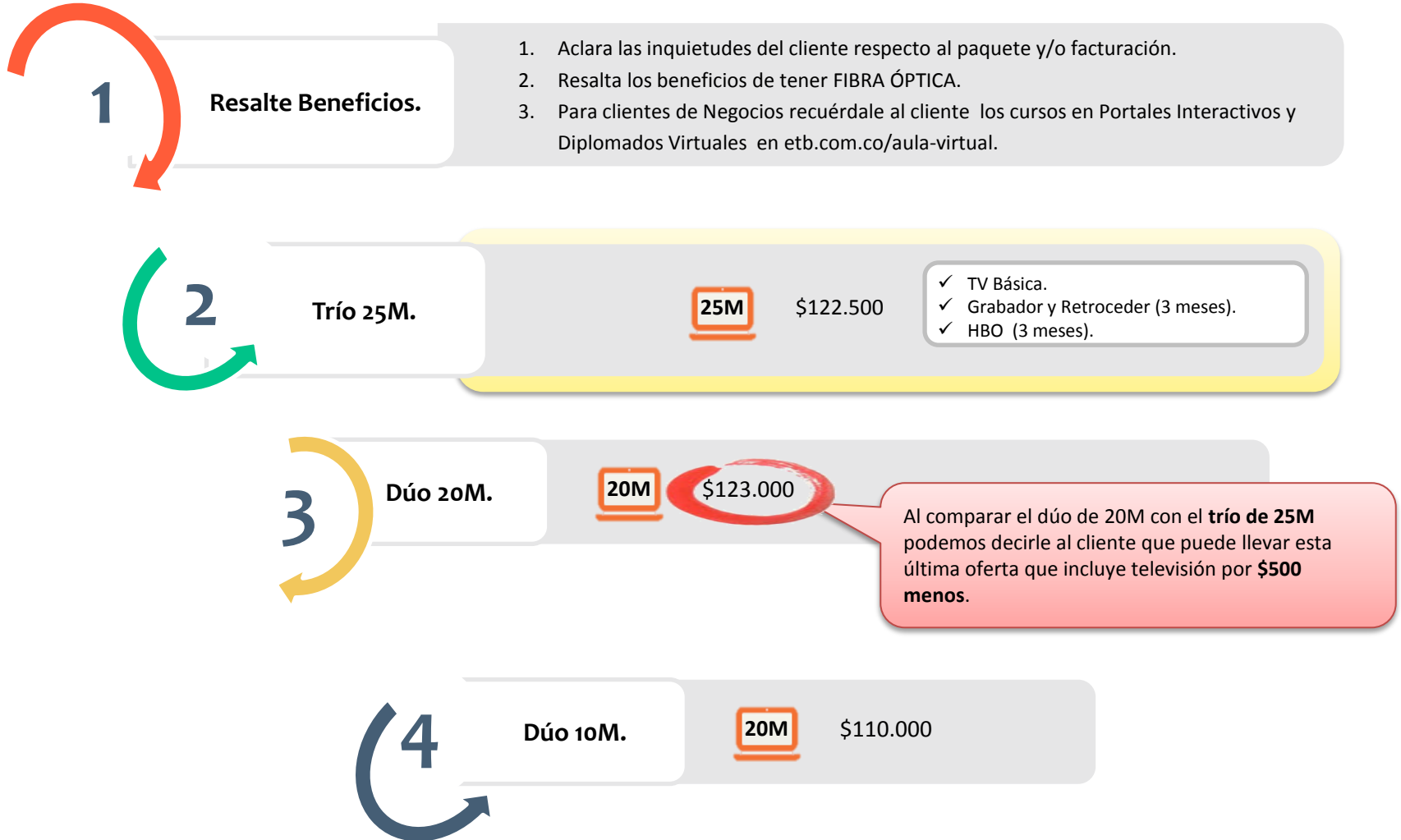
- ❖ Ofertas aplican para todos los clientes con cobertura de Fibra del segmento Negocios en Bogotá.
- ❖ Tarifas incluyen IVA.

Escalera de Retención Negocios

Oferta Dúo:



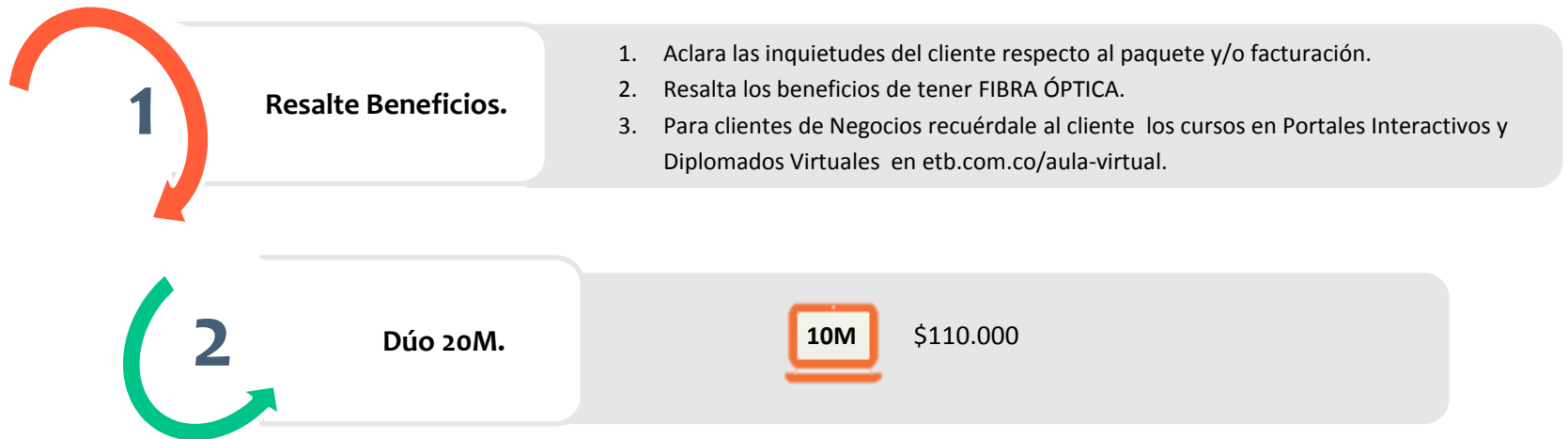
+



- ❖ Ofertas aplican para todos los clientes con cobertura de Fibra del segmento Negocios en Bogotá.
- ❖ Tarifas incluyen IVA.

Escalera de Retención Negocios

Oferta Dúo



- ❖ Ofertas aplican para todos los clientes con cobertura de Fibra del segmento Negocios en Bogotá .
- ❖ Tarifas incluyen IVA.

Claudia M Afanador D.
Mercadeo Hogares y Pymes

