

Oferta MyPes

1 de agosto 2017

etb.com

Inspírate

ETb

Agenda

1. Contexto de Mercado

- Comportamiento de la Micros
- Competencia

2. Oferta MyPes







- Premisas
- Estructura
- Comparativo

3. Servicios Adicionales

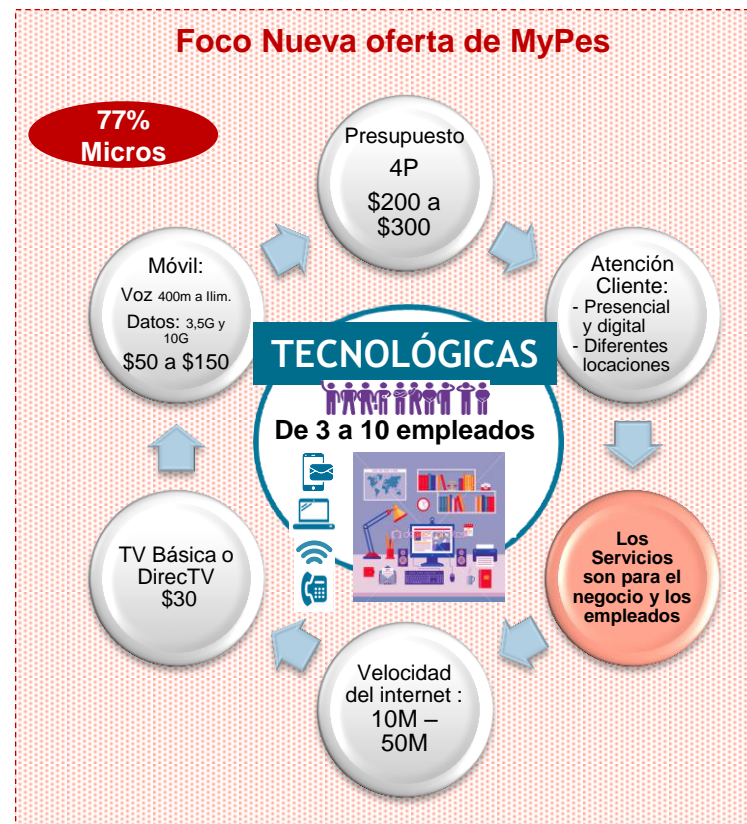
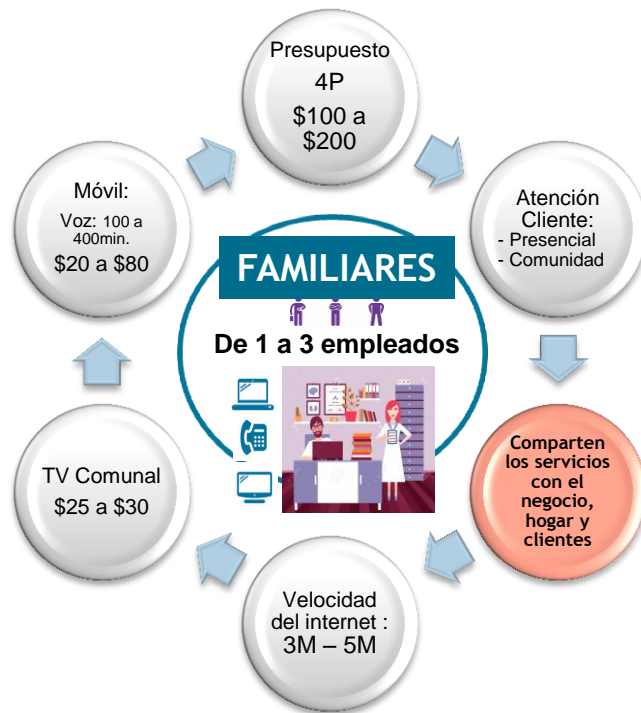
4. Políticas y Argumentario

Contexto de Mercado

Características

- Cientes infieles 
- Cientes caza ofertas: 
- El precio la Variable clave: 
- Los servicios móviles son prioridad: 
- Pendientes de la reputación: 
- No quieren perder su línea fija: 

Tipo de Clientes



Claro resalta en su oferta de negocios el servicio de soporte y vitrina virtual, pero son servicios que ofrecen con costo adicional, no hacen parte de los paquetes.

Plan de	Plan de	Plan de	Plan de
30 Megas Ver detalle >	20 Megas Ver detalle >	10 Megas Ver detalle >	5 Megas Ver detalle >
Dominio Gratis	Dominio Gratis	Dominio Gratis	Dominio Gratis
Velocidad de carga 8 Mbps	Velocidad de carga 8 Mbps	Velocidad de carga 5 Mbps	Velocidad de carga 2.5 Mbps
Velocidad de descarga 30 Mbps	Velocidad de descarga 20 Mbps	Velocidad de descarga 10 Mbps	Velocidad de descarga 5 Mbps
Cuentas de correo 10/100Gb de espacio	Cuentas de correo 10/100Gb de espacio	Cuentas de correo 10/100Gb de espacio	Cuentas de correo 5/50Gb de espacio
\$179.000	\$149.000	\$134.000	\$99.000



**T-Soluciona**

Un negocio soportado no para de crecer

Entérate cómo

Características

**Dominio Gratuito**

Tus clientes encontrarán tu negocio en internet, y llegarán a él a través de la dirección que desees, desde cualquier parte del

[Ver detalle >](#)

**IP Fija**

Con este servicio podrás identificar tus equipos en internet dándoles siempre la misma dirección.

[Ver detalle >](#)

**Módem WiFi**

Obtén una conexión inalámbrica con la que podrás conectar equipos portátiles, desde cualquier lugar de tu oficina.

[Ver detalle >](#)

**Atención a tiempo**

Para que tu negocio no se detenga, un personal calificado te brindará de manera eficiente y oportuna la ayuda para resolver

[Ver detalle >](#)

**Web Mail Administration**

Configura tus cuentas de correo completamente gratis.

[Ver detalle >](#)

**Test de Velocidad**

Mide la rapidez de tu conexión a internet.

[Ver detalle >](#)

**Agenda y Calendario**


Maneja tu tiempo de manera eficiente.

[Ver detalle >](#)

**Cuentas de Correo +DDV**

Claro pone a tu disposición una nueva plataforma de correo con la que tu empresa tendrá beneficios completamente gratis.

[Ver Detalle >](#)



Con Claro Internet tengo Una vitrina virtual

Arma ya tu paquete

Contexto de mercado - Competencia



Movistar ofrece dentro sus paquetes voz nacional ilimitada y servicios como McAfee multidispositivos, destacándose por tener tarifas altamente competitivas

<div>NUEVA VELOCIDAD</div> <div>\$150.900 mes</div> <div>40 Megas de internet</div> <div>+Más Seguridad</div> <div>Protección Web</div> <div>Protección Multidispositivos</div> <div>+Más Comunicación Integrada</div> <div>Voz Nacional Ilimitada</div> <div>Preferido Fijo + Móvil</div>	<div>NUEVA VELOCIDAD</div> <div>\$121.900 mes</div> <div>20 Megas de internet</div> <div>+Más Seguridad</div> <div>Protección Web</div> <div>Protección Multidispositivos</div> <div>+Más Comunicación Integrada</div> <div>Voz Nacional Ilimitada</div> <div>Preferido Fijo + Móvil</div>	<div>\$88.900 mes</div> <div>10 Megas de internet</div> <div>+Más Seguridad</div> <div>Protección Web</div> <div>Protección Multidispositivos</div> <div>+Más Comunicación Integrada</div> <div>Voz Nacional Ilimitada</div> <div>Preferido Fijo + Móvil</div>	<div>\$76.900 mes</div> <div>5 Megas de internet</div> <div>+Más Seguridad</div> <div>Protección Web</div> <div>Protección Multidispositivos</div> <div>+Más Comunicación Integrada</div> <div>Voz Nacional Ilimitada</div> <div>Preferido Fijo + Móvil</div>
--	--	--	---

Soluciones de Internet Fijo Pro

Su negocio es importante, por eso necesita de una conexión especializada, segura y efectiva.

Adquiera estas soluciones llamando al 01 8000 940 099 o haciendo clic aquí

Soluciones de Voz

Diseñamos para su negocio servicios exclusivos de telefonía fija, para que esté en contacto con sus clientes, aliados y proveedores en todo momento.

Adquiera estas soluciones llamando al 01 8000 940 099 o haciendo clic aquí

Cree nuevas experiencias dentro de su negocio

Con Movistar TV tendrá los mejores canales para sus clientes.

Adquiera estas soluciones llamando al 01 8000 940 099 o haciendo clic aquí

Contexto de mercado - Competencia



Es el operador del mercado que se destaca por ofrece en sus paquetes altas velocidades (hasta 300M) sin embargo éste plan tiene un costo mensual de \$ 2.163.406 y debe hacerse factibilidad . También incluyen amplios minutos de LDI (500 Min a 10 países).



Internet Plus

Facilite la comunicación con sus clientes y proveedores, mejore su productividad, aumente la seguridad de su información o promocióne su empresa en la web con una conexión permanente a internet a través de velocidades hasta de 300 Mbps.

Internet Plus le ofrece a su empresa:

- +Velocidad: Desde 6 hasta 300 Mbps.
- +Herramientas Digitales: Productividad, Protección, Promoción y Presencia

Internet Plus de 6Mbps desde

\$74.969
IVA incluido

Oferta MyPes

- ✓ Los clientes MyPes podrán adquirir oferta Hogares o la oferta MyPes, se recomienda ofrecer la oferta MyPes a los negocios más grandes de este segmento (Más de 3 empleados).
- ✓ La oferta MyPes incluye un paquete de SVAs que le ayudarán al cliente a potenciar su negocio, tenemos la oferta empaquetada más competitiva del mercado.
- ✓ Es importante resaltar que los servicios de valor agregado incluidos en la oferta son altamente valorados por los clientes cuando tienen conocimiento de los mismos.

FIBRA

Línea Adicional	Dúo 15M	Dúo 18M Cívico	Dúo 25M	Dúo 50M	Trío 30M	Trío 38M Cívico	Trío 60M	Trío 150M
\$32.000	\$129.900	\$154.000	\$144.000	\$185.000	\$189.900	\$236.000	\$226.000	\$315.000

SVAs Incluidos

Servicios Suplementarios Básico y Estándar	 Cívico	 Cívico
	Página Web y Correo	Página Web y Correo
	Soporte Avanzado con Antivirus para 7 dispositivos, Recuperación de Datos y Diagnostico y Soporte LAN remoto	Soporte Avanzado con Antivirus para 7 dispositivos, Recuperación de Datos y Diagnostico y Soporte LAN remoto
	LDN hasta 100 Min o LDI hasta 67 Min con el plan VÚ10.000	LDN hasta 100 Min o LDI hasta 67 Min con el plan VÚ10.000
	Servicios Suplementarios Básico y Estándar	Servicios Suplementarios Básico y Estándar
	1 IP Pública Fija	1 IP Pública Fija
	Aula Virtual	Aula Virtual
	Doble 2 Velocidad por 6 meses	Doble 2 Velocidad por 6 meses
		HBO MAX, FOX+ PREMIUM, MUNDO, ADULTOS, GOLDEN PREMIER PERMANENTE
		 x 1 mes
	  x 1 año	 
	★ Paquete de las estrellas (4 CANALES) RETR 48 horas	
	TV EXPRÉS 96 CANALES (40 SD - 56 HD) APROXIMADAMENTE	

1 Oferta MyPes - FTTC



SVAs Incluidos

FTTC							
1ra Línea	Línea Adicional	Dúo 3M	Dúo 6M	Dúo 7M Cívico	Dúo 10M	Trío 11M	Trío 12M Cívico
\$57.000	\$32.000	\$88.000	\$102.000	\$138.000	\$118.000	\$144.000	\$169.900
				Cívico			Cívico
		Página Web y Correo				Página Web y Correo	
		Soporte Avanzado con Antivirus para 7 dispositivos, Recuperación de Datos y Diagnostico y Soporte LAN remoto				Soporte Avanzado con Antivirus para 7 dispositivos, Recuperación de Datos y Diagnostico y Soporte LAN remoto	
LD Valor Único 10.000		LDN hasta 100 Min o LDI hasta 67 Min con el plan VÚ10.000				LDN hasta 100 Min o LDI hasta 67 Min con el plan VÚ10.000	
Servicios Suplementarios Básico y Estándar		Servicios Suplementarios Básico y Estándar				Servicios Suplementarios Básico y Estándar	
		Aula Virtual				Aula Virtual	
		Doble 2 Velocidad por 6 meses				HBO max x 1 mes	
						RETR x 1 año	
						★ Paquete de las estrellas (4CA) 48 horas	
						TV EXPRES 96 CANALES (40 SD - 56 HD) APROXIMADAMENTE	

Tarifas IVA incluido

★ Canal de las Estrellas HD, Cinema+, Mi Gente y Telenovelas.

1 Oferta MyPes - Cobre



Cobre					
1ra Línea	Línea Adicional	Dúo 3M	Dúo 6M	Dúo 7M Cívico	Dúo 10M
\$57.000	\$32.000	\$88.000	\$102.000	\$138.000	\$118.000
SVAs Incluidos		 Cívico			
		Página Web y Correo			
		Soporte Avanzado con Antivirus para 3 PCs y 4 Dispositivos, Recuperación de Datos y Diagnostico y Soporte LAN remoto			
		LDN hasta 100 Min o LDI hasta 67 Min con el plan VÚ10.000			
		Servicios Suplementarios Básico y Estándar			
		1 IP Pública Fija			
		Aula Virtual			

Tarifas IVA incluido

En ETB le brindamos a los clientes MyPes las herramientas que le ayudan a hacer de su Negocio un Gran Negocio

1

Oferta MyPes y diferenciales

1a

Experiencia diferencial en la **velocidad de Internet** y **funcionalidades de televisión**.

1b

La nueva oferta de MyPes entrega a sus clientes **Presencia Web, Antivirus, Formación Empresarial y Paquete de Larga Distancia**.

La oferta MyPes de ETB tiene como principal objetivo **brindar herramientas y experiencias diferenciales** en los servicios de Línea, Internet y Televisión.

#1

Internet
150 MB

- Te **duplicamos la velocidad por 6 meses** en casi todos los planes de Fibra (Dúos y Tríos).
- Nuestros planes de ultra velocidad de fibra óptica te brindan un mejor desempeño al conectar más **dispositivos** y al hacer un uso intensivo de Internet tal como descargar o compartir información de gran tamaño; adicionalmente te damos más velocidad de subida para mejorar tu experiencia con cámaras y redes sociales.

La oferta MyPes de ETB tiene como principal objetivo **brindar herramientas y experiencias diferenciales** en los servicios de Línea, Internet y Televisión.

#2



- La parrilla de televisión fibra incluye **56 canales HD** aproximadamente, el trío de 150M incluye un paquete de canales premium con lo cual el cliente podrá disfrutar de **78 canales HD**.

- En los otros operadores tienes que pagar alrededor de \$360.000 al año.

La oferta MyPes de ETB tiene como principal objetivo **brindar herramientas y experiencias diferenciales** en los servicios de Línea, Internet y Televisión.

#3



- Contamos con el servicio “**retroceder**” con el cual podrás **retroceder la programación 2 horas sin necesidad de haberla visto y la puedes ver desde cualquier decodificador. Aplica para canales autorizados.**

- Este servicio esta incluido en la oferta MyPes por el primer año
- **¡te ahorras \$209.000!**

- Con los otros, debes ver el programa para poder retroceder y **pagar entre \$168.000 y \$480.000 al año.**

La oferta MyPes de ETB tiene como principal objetivo **brindar herramientas y experiencias diferenciales** en los servicios de Línea, Internet y Televisión.

#4

Grabar
REC
Canales

- Te damos la posibilidad de grabar los canales que quieras **al mismo tiempo sin tener que verlos.**
 - Si se va la luz y tenías una grabación programada, igual se graba tu programa.
-
- Los otros sólo permiten grabar hasta 2 canales al mismo tiempo, pero viendo 1 de los canales y con un pago adicional.

El paquete de SVAS de la oferta MyPes incluye: Publicidad digital, Presencia Web, Soporte Técnico, Antivirus, y Bolsa de minutos de Larga Distancia.

#5



- **Únicos en entregarte publicidad digital georeferenciada sin costo adicional, con el aliado líder del mercado “Cívico”.**
 - Al publico éste producto cuesta \$117.810 mensual, \$1.414.000 anual.
-
- Con otros operadores, debes pagar hasta \$149.000 mensual y \$1.788.000 anual.

El paquete de SVAS de la oferta MyPes incluye: Publicidad digital, Presencia Web, Soporte Técnico, Antivirus, y Bolsa de minutos de Larga Distancia.

#6

Presencia WEB y CORREO

- **Únicos en incluirte Web Hosting (alojamiento para tu página web) y Cuentas de correo de forma permanente y a partir de cualquier velocidad .**

- Otros operadores te lo entregan sólo el primer año, después debes pagar hasta \$264.000 al año.

La nueva oferta de MyPes entrega a sus clientes Presencia Web, Seguridad, Entretenimiento y Voz Integrada

#7

SOPORTE AVANZADO

- **Soporte Técnico que aplica para 7 equipos**
 - **(3PCs – 4 Dispositivos)**
 - **4 visitas al año si no hay solución remota.**
 - **Antivirus Multidispositivo 7 equipos (3PCs – 4 Dispositivos)**
 - **Recuperación de Datos, 1 al año.**
 - **Diagnostico y Soporte LAN remoto.**
-
- Otros operadores entregan Soporte PC, pero no con las características con que lo incluye ETB, con ETB ahorras hasta \$300.000 al año.

La nueva oferta de MyPes entrega a sus clientes Presencia Web, Seguridad, Entretenimiento y Voz Integrada

#8

AULA VIRTUAL

- **Únicos en entregarte Aula Virtual con Conferencias y Diplomados Virtuales relacionados con el entorno empresarial como: Regulación, Ventas, Mercadeo, Tecnología, etc.**

- Éste SVA no lo entrega ningún otro operador y es valorado por los clientes de ETB.

Servicios Adicionales

Larga Distancia Nacional – Planes Ilimitados

PLANES ILIMITADOS	
Nombre del Plan	Tarifa Plan
NACIONAL ILIMITADA	\$17.500

Llamadas ilimitadas a más de 300 destinos nacionales.
Consulta todos los destinos en etb.com



Larga Distancia Internacional – Planes de Valor Único

PLANES DE VALOR ÚNICO	
Nombre del Plan	Tarifa Plan con IVA
VALOR ÚNICO 8.700	\$ 10.353
VALOR ÚNICO 10.000	Incluido en la 1ra línea, no aplica venta como servicio solo.
VALOR ÚNICO 14.700	\$ 17.493
VALOR ÚNICO 27.000	\$ 32.130
VALOR ÚNICO 47.000	\$ 56.930
VALOR ÚNICO 77.000	\$ 91.630

Para clientes que consumen llamadas internacionales

Bolsas controladas de dinero con un valor de minuto preferencial a la tarifa plena para Larga Distancia Internacional, incluye también Nacional. No incluye destinos preferidos.



- Las tarifas completas a destinos nacionales e internacionales se encuentran en el tarifador de Contactcenter.
- Cuando el cliente adquiere plan de Larga Distancia en las ofertas con segunda línea incluida, le generará el cobro del plan por cada línea.
- No se puede adquirir para sólo una de las líneas.

Grupo Destinos *(Aplica condiciones y restricciones)	Tarifa		
	Tarifas sin IVA	Tarifas con IVA	Nº Minutos Promedio
DESTINOS NACIONALES G1 Tráfico entre Bogotá y ciudades sin cargo de transporte.	\$ 100	\$119	100
Fijo y Móvil: Estados Unidos, Canadá, España, Perú, Argentina y Chile Fijo: México Tráfico entre ciudades sin cargo de transporte.	\$ 150	\$178,5	67

*Plan no aplica para venta como servicio sólo.

*Ejemplo de minutos promedio por grupo, si el cliente llama sólo a ese grupo.



Lista de Servicios Suplementarios					
Paquete	Servicios	FO	FTTC	Cu	Precios
BÁSICO	Transferencia de Llamada Incondicional	✓	✓	✗	Incluido
	Transferencia de Llamada en Ocupado	✓	✓	✓	
	Transferencia de Llamada en No Contestación	✓	✓	✗	
	Llamada en Espera (call waiting)	✓	✓	✓	
	Identificador de Llamadas	✓	✓	✓	
	Identificador de Segunda Llamada	✓	✓	✓	
ESTÁNDAR	Conexión sin marcar	✓	✓	✓	Incluido
	Marcación abreviada	✓	✓	✓	
	Conferencia entre tres	✓	✓	✓	
	Llamada de Recordación	✓	✓	✗	
ADICIONALES	Código Secreto	✓	✓	✓	Incluido
	Número Privado				\$5.200
	Cambio de Número				\$30.942
	Número de Fácil recordación				\$30.942

Servicios de Valor Agregado de Internet



Con cargo fijo mensual



Incluidos en oferta

SVA	Tarifa
3 Lic. McAfee	\$7.000
5 Lic. McAfee	\$9.300
10 Lic. McAfee	\$16.000
	\$23.800
	\$29.400
 Cívico	\$103.700

ETB te brinda SIN COSTO, DIPLOMADOS Y CONFERENCIAS VIRTUALES, 13 cursos de Alfabetización Digital, en los 17 Portales Interactivos ETB, más cerca a su negocio.

Políticas Comerciales:

- Tarifas IVA Incluido.
- Aplica para todas las tecnologías

*Los servicios asociados No tienen cláusula de permanencia.

* Aplica para todos los canales de venta.

	\$32.900		Premium Mundo	\$5.200
	\$34.800		Premium Básico	\$10.200
	\$18.500		Paquete Más TV	\$41.000
	\$23.800		Deco Adicional para Fibra	\$15.100
VOD Adultos Largos	\$15.000		Reposición cada Deco	\$285.600
VOD Adultos Cortos	\$7.700		Reposición Control	\$15.388
	\$6.200		Visita Técnica	\$30.776
Grabador hasta 200 horas		Retroceder 1 hora		\$17.500

•Tarifas IVA Incluido.

•Las tarifas de programación y decos son mensuales. El deco adicional sólo aplica para la tecnología de Fibra.

Políticas

4. Políticas de la oferta MyPes



- Oferta aplica para ventas ingresadas a partir de la formalización del comunicado **1 de agosto de 2017**.
- La oferta incluye los Servicios de Página Web y Correo, LD plan Valor único 10.000, Soporte Avanzado con antivirus para 3 PCs y 4 dispositivos adicionales, Aula Virtual y Servicios Suplementarios de Línea, planes Básico y Estándar de forma permanente.
- La oferta incluye en las tecnologías de Fibra y Cobre 1 IP Fija para navegación de forma permanente. El cliente no podrá adquirir IP adicionales.
- El cliente en las tecnologías de Fibra y FTTC disfrutará de doble velocidad los primeros seis meses a partir de la instalación del servicio, en el séptimo mes el cliente vuelve a la velocidad contratada.
- El beneficio de doble velocidad no aplica para los siguientes planes: 150M de Fibra, 11M y 12M de FTTC ni para los planes de cobre.
- Servicio HBO incluido el primer mes para los planes tríos de Fibra y FTTC a partir de la instalación del servicio, cumplido el mes cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente. El TRIO de Fibra de 150M incluye HBO de forma permanente.
- Los Servicios Grabador hasta 200 horas y retroceder 2 horas, estarán incluidos por 1 año a partir de la instalación del servicio en los tríos de Fibra y FTTC, cumplido éste tiempo, el cliente podrá contratarlo a la tarifa vigente. Estos servicios están incluidos de forma permanente en el TRIO de Fibra de 150M.
- El servicio de Retroceder aplica para canales seleccionados y autorizados por las casas programadoras.
- Los planes de 7M Cobre y FTTC, 12M de FTTC, 18M y 38M de Fibra incluyen el servicio Cívico, para los demás paquetes el cliente puede adquirirlo como un servicio adicional a la tarifa vigente.
- El valor de la línea telefónica local Ilimitada adicional es de **\$32.000**, en las tecnologías de Cobre y FTTC se podrán contratar máximo 6 líneas adicionales, en fibra sólo se podrá contratar una línea adicional. NO se vende línea adicional sola. Deben estar en la misma cuenta de facturación, misma dirección de instalación de los productos del paquete contratado.
- El cliente podrá adquirir los servicios de McAfee, Cívico (en los planes que no lo incluyan) y los SVAs de televisión, con costo adicional de acuerdo a las tarifas vigentes.

4. Políticas de la oferta



- Las llamadas adicionales que realice el cliente después de consumido el cupo del plan de LD de valor único de 10.000, se cobrarán a la tarifa vigente del plan.
- El cliente podrá adquirir un plan de Larga Distancia por cada línea adicional en las tecnologías de Cobre, FTTC y Fibra. En la línea principal (sola, dúo o trío) no se puede adquirir planes de larga distancia, porque ya incluye un plan.
- Por ningún motivo el cliente podrá eliminar o realizar upgrade o downgrade de los SVAs empaquetados.
- Todos los SVAs deben aplicarse a la misma cuenta de facturación, misma dirección de instalación de los productos del paquete contratado.
- Aplica para todos los canales de ventas.
- Aplica de acuerdo a zona de cobertura, Cobre: Bogotá y Cundinamarca, Fibra: Bogotá y Chía, FTTC: Bogotá y Soacha.
- Sujeto a disponibilidad técnica.
- La parrilla de canales de televisión puede sufrir cambios, el asesor debe consultar el comunicado respectivo en Montesquieu para conocer la parrilla vigente.
- Los planes que se pueden vender por predio son:

	Líneas	Dúos	Tríos
Fibra	N/A	1	1
FTTC	7	3	2
Cobre	7	3	N/A

* Los productos deben quedar en la misma cuenta de facturación, misma dirección de instalación de los productos del paquete contratado.

- Aplica para el segmento MyPes en ventas realizadas con CC y NIT.
- La facturación es mensualizada.
- Tarifas sujetas a los aumentos establecidos en el contrato de servicio de telecomunicaciones de ETB.

4. Políticas de la oferta



- Después de adquirida la oferta de MyPes en las tecnologías de Fibra y FTTC, el cliente no podrá realizar cambio de plan hasta que se finalicen las promociones de Doble velocidad en Dúo es decir, 6 meses y Grabador y Retroceder en Trío, es decir 1 año.
- Si se firma cláusula de permanencia mínima, no se cobra el cargo por conexión de los productos adquiridos (Línea Telefónica, Internet y/o Televisión), para lo cual el cliente se obliga a no terminar anticipadamente la relación contractual que se ha estipula en la Cláusula de Permanencia Mínima. Una vez cumplido el término de la permanencia mínima, se entenderán prorrogados las condiciones y términos originalmente pactados, salvo aquellas condiciones asociadas al cargo por conexión, objeto de la estipulación de la cláusula de permanencia mínima.
- Si el cliente no firma la cláusula de permanencia, se cobra, el cargo de conexión vigente por cada servicio nuevo, en la primera factura. Los cargos de conexión podrán ser consultados en <https://www.etb.com/guiadeconsulta/> o en el contrato de servicios de ETB de Bogotá y Cundinamarca que se entrega al cliente en la instalación.

- Manejo de permanencias:

CLIENTE SIEBEL COBRE	NUOVA OFERTA SIEBEL CONVERGENTE	MANEJO DE PERMANENCIAS
Cliente con línea	Migra a DUO	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de línea y firma cláusula de Internet * Cliente con más de 1 año firma cláusula de Internet.
Cliente con línea	Migra a TRIO	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de línea, firma cláusula de Internet y Televisión * Cliente con más de 1 año firma cláusula de Internet y Televisión.
Cliente con DUO	Migra a DUO	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de línea e Internet * Cliente con más de 1 año no firmara cláusula de los productos.
Cliente con DUO	Migra a TRIO	* Cliente con menos de 1 año, hereda la cláusula de línea e Internet, firma cláusula de Televisión * Cliente con más de 1 año firmacláusula de Televisión.
	Venta Nueva	* Firma la permanencia de acuerdo a la oferta que adquiere

- Aplican las demás políticas de postventa y atención de PQR definidas para esta oferta.
- Aplican las políticas vigentes de cada producto y servicio adicional.
- Las condiciones de prestación de los servicios de comunicaciones de ETB, y en especial las aplicables a cada producto o servicio podrán ser consultadas en etb.com
- ETB entrega en comodato los equipos (ONT, STB), en caso que el cliente no devuelva los equipos, se cobrará el valor de los mismos a la tarifa vigente de acuerdo a lo estipulado en el contrato de servicios publicado en www.etb.com.co.

¿Cómo respondemos a los argumentos de la competencia?



Lo que dice la competencia	Verdad	Mito	Argumentario
Tantas megas no son necesarias			<ul style="list-style-type: none">Las empresas cada día consumen mas velocidad, a través de aplicaciones, programas y subiendo archivos a través de los diferentes dispositivos de la red de la empresa.
La TV de ETB va por internet, pues sus megas son repartidas (70% TV – 30% BA)			<ul style="list-style-type: none">La configuración de los servicios de ETB, se realiza de manera independiente para cada producto.
Dicen que dan 100M, realmente llegan 50M y lo puede comprobar con un test de velocidad			<ul style="list-style-type: none">ETB garantiza la velocidad que ofrece por su tecnología en Fibra Óptica hasta el CPE ubicado en el Predio del cliente.La velocidad por WiFi siempre es menor a la adquirida, eso sucede con cualquier tipo de conectividad inalámbrica y en cualquier operador.
La resolución de canales HD es la misma en todos, depende del tipo de TV			<ul style="list-style-type: none">EL SD (2.5M) de ETB es el HD de otros operadores. HD (8M), esto gracias a la Fibra Óptica.

Cómo respondemos a los argumentos del cliente?



Lo que dice la competencia	Verdad	Mito	Argumentario
Cívico es gratis, no necesito pagar más			<ul style="list-style-type: none"> Cívico solo entrega gratis, la información de contacto básica y no destaca su negocio, puesto que muestra en su ficha datos de la competencia en su categoría.
No necesito Página Web, Puedo acceder a plataformas gratuitas.			<ul style="list-style-type: none"> Tu pagina debe tener un dominio personalizado y tu sitio deberá ser seguro, a nadie le gustaría visitar un sitio hackeado. Las paginas web deberán ser personalizadas, a nadie le gustaría toparse con un sitio igual al tuyo.
No necesito estar en Internet, ya tengo publicidad impresa, No tengo ni Dinero ni tiempo			<ul style="list-style-type: none"> La pagina Web es una herramienta de consulta. Disponible las 24 horas 365 días del año. Generas más clientes, ventas, impacto y presencia. La mayoría de las personas ya busca comprar directamente en línea.

Gracias
Mercadeo Hogares y MyPes

