

REBATES DE OBJECIONES Y PREGUNTAS FRECUENTES

Utilizar la oración “Yo ahora le voy a explicar cómo funciona para que me entienda mejor” para volver al script después de responder una pregunta o rebatir una objeción en el inicio del llamado.

¿QUÉ ES OMITAS?

Es la empresa que le brinda esta asistencia de salud a los usuarios de la tarjeta. (Sigo el script)

¿ME LLAMAS DE - NOMBRE DE BANCO – NOMBRE DE TARJETA? EJ. FRANCES, VISA

Lo llamo directamente de la empresa que le da el servicio que es Omitas, obviamente por ser usuario de la tarjeta (Sigo el script)

¿DE QUÉ BANCO ME LLAMAS?

Es indistinto el banco o la financiera. Hablamos con todos los usuarios de VISA en general. Ya sea Galicia, Naranja, Provincia, etc.

NO TENGO VISA

No hay problema ¿ahora con cual se está manejando, Máster, American o Naranja?
No se preocupe que es exactamente lo mismo. Le explico....

¿DE DÓNDE SACARON MIS DATOS?

Los datos de las personas a los que puedo darles este beneficio aparecen en pantalla por ser usuarios exclusivos de tarjeta de crédito. Por eso lo llamamos, para explicarle de qué se trata y cómo tiene que utilizar este beneficio.

ESTOY EN LISTA DE NO LLAMAR.

Disculpe las molestias, debe haber sido un error en el sistema, que tenga buen día. (DNC)

¿CUÁL ES MI NÚMERO DE SOCIO?

Por practicidad, su número de socio va a ser su DNI. Es más simple.

¿CUÁNDO SE ME DEBITA / DESCUENTA? ¿CUÁNDO TENGO QUE PAGAR?

La cuota no se le debita ahora, sino durante el transcurso del mes. Cuando usted paga el resumen de la tarjeta, ya lo va a tener incluido ahí.

SI NO LO QUIERO MANTENER ¿QUE HAGO? / SIMILARES

Es muy simple –Nombre– Nos escribe por WhatsApp, nos avisa y listo. La decisión es suya. Nosotros le vamos a dar un buen servicio para que le sea de utilidad. Usted es libre de decidir más adelante si lo mantiene o no. –Sigo–

¿ESTO ESTÁ ACTIVO?

No, por eso lo estoy contactando para poder contarle de qué se trata y todos los beneficios que va a tener, como por ejemplo... -Sigo-

¿YA ME LO ESTÁS ACTIVANDO?

Si, así en 48hs hábiles puede empezar a usar todos los servicios que le comenté. -Sigo-

NO ME INTERESA / NO QUIERO / NO PEDI NADA / SIMILARES

1- Dame dos minutos déjame primero que te explique de qué se trata, es un servicio muy completo ya que vas a contar con... (sigo explicando los ítems)

2- Mire -Nombre-- este es un servicio que nosotros le damos a todos los usuarios para que lo puedan probar y analizar usando cualquiera de los servicios como el medico a domicilio o la video consulta gratis, el plan odontológico, los reintegros en consultas médicas rápidas o en chequeos tanto médicos como ginecólogos. Y desde la experiencia propia puedan decidir si lo van a mantener más adelante o no. Con la bonificación que recibe en el día de hoy prácticamente es un regalo. Tenga en cuenta que no está obligado a mantenerlo, y eso lo puede decidir a partir del segundo mes, después de haberlo probado. Siempre nos puede hablar por WhatsApp de atención al cliente. ¿Me entiende?

¿ESTO ES OBLIGATORIO? / ¿SI NO LO QUIERO, PUEDO DECIR QUE NO? / SIMILARES

Nombre Nadie lo obliga a mantener el servicio ya que no tiene contrato de permanencia. Queremos que desde la experiencia propia pueda tomar la mejor decisión. Por eso tiene la bonificación en el día de hoy. Puede usar cualquiera de los servicios que le damos para comprobar la calidad del servicio. A partir de ahí, el segundo mes decida si lo quiere mantener o no. Cualquier cosa que necesite nos escribe por WhatsApp para avisarnos. -Sigo-

¿ESTO LO PUEDO VER EN ALGUN LADO? / DEJAME LEERLO PRIMERO / SIMILARES

Claro, está la página web. Pero ahí no tiene el detalle cómo le estoy explicando yo, sino que los títulos de lo que tiene. Aparte la página no responde preguntas (jaja). Así que aprovécheme y pregunte todo lo que necesite que yo le respondo.

VOY A CONSULTAR

Nombre no creo que su familia/esposo/a se niegue a querer un servicio de salud tan completo y además tan accesible. Recuerde que se lo damos con una bonificación del 50% y son más de \$XXXX que se ahorra. La idea igualmente es que prueben el servicio, lo conozcan y en base a su experiencia decidan cuánto tiempo mantenerlo. Lo pueden tener un mes, dos meses, un año. Eso lo deciden ustedes. En 48hs hábiles ya lo pueden usar, pruébenlo. Puede ser un médico a domicilio, un turno con un especialista, una consulta con un odontólogo, así lo van conociendo y ven cómo funciona. Una vez que lo prueben si quieren mantener el servicio, continúan. Si no, nos llaman y nos avisan. La decisión final es suya.

TENGO OBRA SOCIAL / YA TENGO COBERTURA / SIMILARES

1- No hay problema, este servicio está hecho para complementarse con cualquier obra social o prepaga. Ahora le explico cómo funciona y me va a entender mejor. (Sigo explicando los ítems)

2 - _Nombre_ Nosotros no vamos a cambiar su obra social ni reemplazarla. Todo lo contrario, le sumamos este servicio como complemento por una cuota mínima. Sabemos que la salud es importante y que las obras sociales funcionan mal. Los turnos tardan mucho, los bonos copagos cada vez son más caros y le cobran cada vez que se atiende. Sumando nuestros servicios de medico a domicilio, reintegros en la atención en clínicas o consultorios privados, la video consulta y todo lo demás que le ofrecemos puede tener una cobertura completa y ágil sin pagar la fortuna que le cobran otras empresas. Como le dije antes, por una diferencia mínima de solo \$ - - - por día. Lo bueno es que no va a estar atado a mantener el servicio porque no tiene contrato de permanencia. Puede tener el servicio un mes, dos meses, un año o el tiempo que quiera. Pruébelo y cualquier cosa nos escribe por WhatsApp. Se va a dar cuenta que el servicio lo va a usar mucho en situaciones cotidianas y que no se va a arrepentir.

NO QUIERO SUMAR MÁS GASTOS / SIMILARES

1 - Es un servicio por una cuota mínima, igualmente ahora le voy a explicar lo que le incluye así me entiende mejor. Vas a tener por ejemplo... (sigo explicando los ítems)

2 - Nosotros, nos preocupamos tanto por su salud como por su bolsillo. Por eso, le ofrecemos una bonificación especial para que no afecte su economía. Imagine todo lo que podrá ahorrar a partir de ahora con los reintegros al atenderse con especialistas en consultorios o clínicas privadas. Además, puede solicitar un médico a domicilio, realizar video consultas gratuitas o recibir reintegros en farmacias, entre otros beneficios. A largo plazo, terminará ahorrando en lugar de gastar. Queremos que pruebe estos servicios y, desde su propia experiencia, decida si desea mantener el servicio a partir del segundo mes. ¡En tan solo 48 horas hábiles, ya podrá comenzar a utilizarlos! Si tiene alguna duda, no dude en comunicarse con nosotros."

3 - Piense en la cantidad de veces que necesito un médico o un odontólogo de urgencia, por ejemplo, y no pudo atenderse porque las obras sociales funcionan mal, el sistema público es un desastre o porque queda lejos. Con nuestro servicio, esos problemas serán cosa del pasado, ya que podrá atenderse en cualquier consultorio o clínica de primer nivel que funcione bien y siempre esté al alcance. Y todo esto, con la bonificación especial, le costará solo \$ - - por día. Por eso le digo: primero pruebe el servicio y, desde su propia experiencia, decide. Verá que no lo considerará un gasto, sino una inversión en la salud de su familia. / Su salud. -Sigo-

DESCONFIANZA EN PASAR LOS DATOS DE LA TARJETA / NO QUIERE PASAR LOS DATOS

Quédese tranquilo -Nombre- entiendo su preocupación y la comparto. No se preocupe que no le vamos a pedir ningún dato de seguridad de la tarjeta y nosotros mismos recomendamos a nuestros clientes que no los pasen por teléfono. Lo único que hacemos es verificar el numerito de cliente y la fecha de vencimiento. Nada más que eso. No le voy a pedir ni el código de seguridad ni el pin de la tarjeta. -Sigo-

YA TENGO SEGUROS / ME LLAMARON MUCHAS VECES DE SEGUROS / SIMILARES

Nombre esto no es un seguro y no tiene nada que ver con seguros, así que no se preocupe por eso. En este caso lo llamé para explicarle como tiene que utilizar la asistencia de salud que le estamos activando a todos los usuarios y para pasarle el número de teléfono de atención al cliente. Ahora cuando le explique me va a entender mejor. -Sigo-

¿DONDE ME PUEDO ATENDER? / ¿CUALES SON LOS LUGARES DE ATENCIÓN / SIMILARES

Usted puede atenderse en cualquier consultorio médico particular o clínica privada y nosotros le reintegramos lo abonado hasta los límites disponibles. Lo bueno de esta modalidad de atención es que tiene la total libertad de elegir donde, cuando y con quien atenderse, sabiendo que la atención siempre va a ser rápida y efectiva. Y obviamente si tiene alguna nos escribe. -Sigo-

¿TIENE AUMENTOS? ¿CAMBIA EL PRECIO? ¿SE TERMINA LA PROMO?

Queremos brindarle el mejor servicio posible a cambio de la cuota más baja. En un contexto de alta inflación estamos obligados a actualizar el valor del servicio. Siempre que ajustemos la cuota del servicio, también ajustamos el monto de los reintegros. Tomamos como referencia para la actualización el IPC.

¿PARA QUÉ QUERES LA TARJETA? - ¿POR QUÉ ME PEDIS LA TARJETA? - SIMILARES

Tenemos que verificar el número de usuario y la fecha de vencimiento, porque va a ser la tarjeta dónde se le va a hacer el débito. Igualmente, despreocúpese que no le voy a pedir ni código de seguridad, ni pin de la tarjeta. Entonces, empieza con XXXX decime como continua, yo lo escucho.