

Como sabéis, se trata de un servicio de chat en vivo para todos los clientes que entran a la web de nuestra tienda. Seremos sus asistentes, responderemos a sus consultas y trataremos de conseguir el feedback para cerrarle cita en tienda.

- Lo primero, **tenemos que tener siempre la aplicación activada y abierta, y el volumen de nuestro ordenador activado. De esta manera, nos enteramos al instante de que tenemos una nueva notificación, es decir, un nuevo usuario que está ojeando en ese momento la web.**

SPEECH

- Asegurarse que están activadas las notificaciones para que cuando entre un cliente en la web, nos avise y podamos dar respuesta.
(Pinchar en la izquierda en el símbolo que parece un radar, "Traffic", se hace click en "Start chat" y a continuación en el mismo botón "Go to chat" y se abre el chat). Tendréis todos los chats que empiecen en el apartado "Chats"
- Al cliente le saltará un mensaje automático "Hola, ¿En qué te puedo ayudar? "
- Seguidamente debemos presentarnos "Mi nombre es.... Si necesitas resolver cualquier duda estoy por aquí" o similar.
- Cuando el cliente comenta su interés (divisa, oro, empeño) preguntarle por su nombre. "Claro, te lo indico en un momento. ¿Cuál es tu nombre?
- A partir de ahí seguiremos como en cualquier llamada atendiendo a las necesidades de cada cliente y solicitando su número de teléfono para continuar con la conversación de una manera más rápida y personalizada.
- Por último cerraremos cita. Así como lo anotaremos en datos con la categoría "CHAT. DIVISA..."

La ortografía tiene que ser impecable. Mayúsculas, minúsculas, acentos... Fallos ortográficos denotan poca profesionalidad.

Les abriremos chat a todos los clientes que nos notifique la app. Cuantos más clientes sean, mayor será el número de clientes de los que recibamos respuesta.

Este chat se basa en preguntas y respuestas breves, concisas y rápidas, pues las explicaciones con más detalle se las diremos en tienda, de lo contrario, el

cliente puede desconectar. Os adjunto un argumentario con ejemplos para que os sirva de guía, aunque podéis ser incluso **más directos y antes de darle cotización/precios solicitarle el número de teléfono para continuar por esa vía argumentando que podéis seguir la conversación si se cae el chat.**

Esta nueva herramienta llevada a cabo con continuidad y por parte de todo el equipo, puede suponer un antes y un después en los resultados de nuestra tienda así que.... ¡¡¡Nos ponemos manos a la obra!!!

A) Precio divisa.

- *Hola! Mi nombre es XX, ¿en qué te puedo ayudar?*
- *Claro! ¿me dices tu nombre para que pueda dirigirme a ti?*
- *Perfecto, YY (NOMBRE DEL CLIENTE) ¿Qué cantidad necesitas cambiar?*
- *Por esa cantidad, el precio en euros es de XXX. ¿Es todo lo que tienes para cambiar? Realizamos mejoras por cantidad.*
- Respuesta
 - En caso de ampliar la cantidad, consultamos mejora indicándole al cliente que espere un minuto para que podamos consultarla.*
 - Una vez lo hemos consultado, le daremos el precio total, diciéndole:*
 - *Te recordamos que no cobramos ningún tipo de comisión por realizar tu cambio, por lo que el importe es el definitivo. Como sabes, "nombre", la cotización varía constantemente, pero podemos fijarte el precio si cierras una cita para hoy.*
 - *¿Cuándo pasas por la tienda?*
- Respuesta
- *Genial NOMBRE DEL CLIENTE, si me indicas tu apellido y un número de teléfono te anoto la cita.*
- Respuesta
- *Perfecto. Te indicamos que estamos en C/CCC Nº1, Madrid. Tlf: 912 222 225.*
- Respuesta
- *"NOMBRE DEL CLIENTE", nos vemos en breve. Si necesitas resolver cualquier otra duda, estamos a tu disposición. Gracias :)*

B) Precio Oro.

- *Hola! Mi nombre es XX, ¿en qué te puedo ayudar?*
- *Claro! ¿me dices tu nombre para que pueda dirigirme a ti?*
- *Perfecto, YY (NOMBRE DEL CLIENTE) ¿Qué piezas tienes?*
- Respuesta (EN BASE A LA RESPUESTA DEL CLIENTE LE DAREMOS PRECIO)
- *El precio del oro hoy es de XX € el gramo de 24k y YY€ el gramo de 18K.*
- Respuesta
- *Te aconsejo que acerques tus piezas a nuestra tienda para que te las tasen al momento y delante de ti. Allí resolverán todas tus dudas mientras te indican todo el proceso que están haciendo.*
- *¿Cuándo pasas por tienda?*
- Respuesta
- *Genial, si me indicas tu apellido y un número de teléfono, te anoto la cita.*
- *Te indicamos que estamos en C/CCC Nº1, Madrid. Tlf: 912 222 225.*
- Respuesta
- *Perfecto "nombre", está anotada. Nos vemos en breve. Si necesitas resolver cualquier otra duda, estamos a tu disposición. Gracias :)*

C) Compra de lingotes.

La compra de lingotes se efectúa directamente en tienda o a través de nuestro teléfono XXXXXXXXX. Si lo deseas podemos llamarte y explicarte todo el proceso de la reserva de tu lingote.

E) Empeños Empleamos el mismo guion para darle el precio del oro. (Caso B)
Indicamos el precio del oro de 18K o de la plata según lo que quiera empeñar. :
Queremos que sepas que durante el primer mes de empeño no pagas intereses y que podrás recuperar de forma muy fácil tus joyas empeñadas. Si me indicas tu teléfono, “nombre” podemos explicarte nuestras condiciones y resolver cualquier duda que te surja ☺