



Guía de soporte de administración





Índice

2 GUIÓN ESTRUCTURADO PARA CONFIRMACIÓN DE PAGOS.....	4
2.1 Parte 1: El Saludo.....	4
2.2 Parte 2: La Noticia.....	4
2.3 Parte 2.1: Trámites Administrativos (En caso de tener).....	4
2.4 Parte 3: Recordatorio.....	4
2.5 Parte 4: Dudas - Recordatorios / El Valor de estar al día.....	4
3 Guión – Pago confirmado con atraso.....	5
3.1 Parte 1: El Saludo.....	5
3.2 Parte 2: La Noticia.....	5
3.3 Parte 2.1: Trámites Administrativos.....	5
3.4 Parte 3: Recordatorio.....	5
4 Guión – ¿Por qué pago sin ver clases?.....	6
4.1 Políticas de Inversión y Beneficios por Inscripción Anticipada.....	6
4.2 1. Beneficio por Inscripción Anticipada (Promoción de Descuento).....	6
4.3 2. Flexibilidad en los Planes de Financiamiento.....	6
4.4 3. Inscripciones al Inicio del Curso (Precio Regular).....	6
5 GUIÓN – ¿Por qué tanto tiempo para el reembolso?.....	7
6 GUIÓN – ¿Por qué no aplica la reconversión de dinero de un curso a otro?.....	8
7 GUIÓN DE ATENCIÓN – SOLICITUD DE REBAJA / EXONERACIÓN DE MORA.....	9
8 GUIÓN – NOTIFICACIÓN DE PAGO A CUENTA INCORRECTA.....	10
8.1 Parte 1: El Saludo.....	10
8.2 Parte 2: Notificación.....	10
8.3 Parte 3: Explicación.....	10
8.4 Parte 4: Apoyo.....	10
9 GUIÓN – NOTIFICACIÓN DE PAGO RECHAZADO.....	11
9.1 Parte 1: El Saludo.....	11
9.2 Parte 2: Notificación.....	11
9.3 Parte 3: Solución.....	11
10 Guión de llamada – Recordatorio de pago por insolvencia (en caso de no contar con mora).....	12



11 Guión de llamada – Recordatorio de pago por insolvencia (en caso de contar con mora).....	13
12 Guión de Mensaje – Confirmación de inscripción.....	14
13 Guión de llamada – Confirmación de inscripción.....	15



2 GUION ESTRUCTURADO PARA CONFIRMACIÓN DE PAGOS

2.1 Parte 1: El Saludo

¡Buen@s días / tardes, [Nombre del cliente]!

¿Cómo estás, pana/señorita? Espero que esté teniendo un excelente día. Mi nombre es [Nombre del agente encargado, del departamento de administración de IDEA] solamente le quitaré un segundito de su tiempo.

2.2 Parte 2: La Noticia

"Le cuento que le estoy notificando por acá para confirmarle que el reporte de su pago fue confirmado exitosamente en la fecha [Fecha]. ¡Quedó fino! Ya lo he revisado y todo está en orden en el sistema."

2.3 Parte 2.1: Trámites Administrativos (En caso de tener)

Sin embargo, debido a que su pago fue cancelado luego de su fecha correspondiente se le generaron 2 trámites administrativos, 1 por días de mora y 1 por reactivación de su plan de pago.

2.4 Parte 3: Recordatorio

"En verdad la/lo felicítax, porque lo reportaste perfecto y justo a tiempo. Con esto se evita cualquier tipo de trámite administrativo o retraso en sus cuotas así que quédate tranquilo que estás al día. Recuerde que sus pagos deben realizarse cada 30 días continuos, bueno aprovechando este breve momento le recuerdo que su próxima fecha de pago es [XX/XX/XXXX]".

2.5 Parte 4: Dudas - Recordatorios / El Valor de estar al día

[Nombre del cliente] ¿Tendrá alguna duda, inquietud o algo más en que la pueda ayudar?

- ¿Sabe usted cómo ubicar su plan de pago?
- Recuerde que contamos con diferentes métodos de pago (Zelle, Pago Móvil, PDV, Efectivo, tarjeta de crédito ...)
- ¿Sabe cómo acceder a su página y validar su usuario?
- ¿Me podría confirmar si le están llegando los correos de confirmación de sus pagos?

En caso de que NO tenga dudas: "Perfecto, ¡Así da gusto! Ojalá todos se portaran así de bien (risas) si tiene algún amigo o compañero que tenga dudas dile que se comunique conmigo y que me pegue un grito por aquí por aquí mismo, recuerde que tú satisfacción no es nuestra meta, es nuestra obsesión y que mi nombre es [Nombre del agente encargado]. ¡Cuídate y un abrazo, feliz día / tarde!".



3 Guion – Pago confirmado con atraso

3.1 Parte 1: El Saludo

¡Buen@s días / tardes, [Nombre del cliente]!
¿Cómo estás, pana/señorita?, ¿Qué tal todo? Espero que esté teniendo un excelente día. Mi nombre es [Nombre del agente encargado, del departamento de administración de IDEA] solamente le quitaré un segundito de su tiempo.

3.2 Parte 2: La Noticia

El motivo de mi llamada es informarle sobre un detalle administrativo relacionado con su plan de pagos. Hemos verificado que la cuota correspondiente al día **(fecha en la que debía pagar)** fue recibida el **(fecha en la que se recibió el pago)**, lo que representa un retraso de **(cantidad de días)** días en el pago.

3.3 Parte 2.1: Trámites Administrativos

Debido a este retraso, el sistema generó dos trámites administrativos. El primero corresponde al **cargo por días de mora**, que tiene un costo de **1 € por cada día de atraso**, y el segundo es el **trámite de reactivación del plan de pago**, el cual tiene un costo administrativo de **20 €**.

3.4 Parte 3: Recordatorio

Es importante recordarle que el sistema otorga un período de **10 días de mora máximo** para realizar la cancelación sin que se generen trámites administrativos. Una vez superado ese período, comienzan a contabilizarse los días de mora. En este caso, el monto pendiente por concepto de morosidad es de **(monto de la deuda)**. Nuestro objetivo es apoyarle para que pueda **ponerse al día con su situación administrativa lo antes posible**. Si desea, con gusto podemos indicarle los pasos para realizar el pago o aclarar cualquier duda que tenga.



4 Guion – ¿Por qué pago sin ver clases?

4.1 Políticas de Inversión y Beneficios por Inscripción Anticipada

En nuestra institución, valoramos el compromiso y la planificación de nuestros estudiantes. Por ello, hemos diseñado un sistema de beneficios económicos que favorece a quienes aseguran su cupo con antelación:

4.2.1. Beneficio por Inscripción Anticipada (Promoción de Descuento)

Aquellas personas que opten por adquirir el curso bajo nuestra modalidad de preventa o inscripción anticipada, podrán acceder a una estructura de costos preferencial. Este descuento especial tiene como objetivo **ofrecer un precio más bajo como beneficio directo por inscribirse antes de la fecha de inicio**, permitiendo asegurar un cupo con una inversión menor al valor comercial estándar.

4.3.2. Flexibilidad en los Planes de Financiamiento

Para facilitar el acceso a nuestra formación, los estudiantes que aprovechen esta promoción podrán disfrutar de planes de financiamiento extendidos, con plazos que oscilan entre **12 y 18 meses**.

- **Frecuencia de pago:** Las cuotas deberán ser canceladas de forma mensual cada 30 días calendario, contados a partir del momento en que se realiza el primer pago.
- **Comodidad:** Este esquema permite dividir el costo total en cuotas pequeñas y manejables, garantizando la estabilidad económica del estudiante durante su formación.

4.4.3. Inscripciones al Inicio del Curso (Precio Regular)

Es importante informar que, una vez iniciada la fecha oficial del curso, la promoción por inscripción anticipada deja de estar disponible. En este escenario:

- El monto a cancelar corresponderá al valor total del curso, ya que, al no haber una compra previa, no se aplica ningún porcentaje de descuento.
- El pago se ajustará al precio estándar vigente en cartelera al momento de la apertura del programa.



5 GUIÓN – ¿Por qué tanto tiempo para el reembolso?

Entendemos tu inquietud con respecto al tiempo del reembolso y queremos explicarte con total claridad cómo funciona el proceso según nuestras políticas internas.

Una vez que el ticket de soporte es realizado, evaluado y aprobado, y el estudiante es notificado, IDEA se reserva el derecho de efectuar el reembolso dentro de un lapso de 30 a 90 días continuos a partir de dicha confirmación.

Es importante mencionar que la fecha estimada de reembolso es tentativa. En algunos casos puede aplazarse algunos días adicionales si se presentan inconvenientes administrativos, bancarios o de procesamiento que escapan de nuestro control.

Asimismo, queremos comentarte que los reembolsos se gestionan por orden de aprobación, y actualmente existen otros casos previos al tuyo que se encuentran en proceso. Por ello, agradecemos mucho tu paciencia mientras se completa el ciclo correspondiente.

Te aseguramos que tu solicitud está debidamente registrada y será atendida dentro de los tiempos establecidos por la empresa.

Agradecemos tu comprensión y quedamos atentos ante cualquier otra consulta que desees realizar.



6 GUIÓN – ¿Por qué no aplica la reconversión de dinero de un curso a otro?

Al momento de adquirir los dos cursos, cada uno quedó registrado como un programa independiente, con su propia matrícula y planificación académica.

En el caso del curso del cual decidiste retirarte voluntariamente, verificamos que ya habías iniciado clases. Según nuestras políticas internas, una vez que el estudiante ha comenzado el programa y ha recibido contenido académico, ese curso se considera ejecutado parcialmente, por lo que el monto correspondiente no puede ser transferido ni aplicado a otro programa.

Entendemos que quizás tu intención es aprovechar ese saldo en el curso que continúas, y valoramos tu interés en seguir formándote. Sin embargo, debido a que el servicio académico ya fue prestado en el curso retirado, administrativamente no es posible realizar ese cruce de fondos.

Si deseas, podemos orientarte sobre las opciones disponibles para continuar tu formación sin inconvenientes. Estamos aquí para apoyarte y aclarar cualquier duda adicional que tengas.



7 GUION DE ATENCIÓN – SOLICITUD DE REBAJA / EXONERACIÓN DE MORA

Entiendo tu situación y quiero que sepas que valoramos mucho que te hayas acercado para conversar sobre tu caso. Con respecto a tu solicitud de exoneración de los días de mora, estaré informando tu petición al superior del departamento para que podamos evaluarla de manera formal y responsable.

De mi parte, haré todo lo que esté en mis manos para apoyarte y buscar una alternativa que pueda beneficiarte. Mi intención es brindarte la mejor ayuda posible y encontrar una solución que sea favorable dentro de nuestras políticas institucionales.

Sin embargo, quiero ser honesto contigo y es que no puedo asegurarte que la exoneración o disminución de la deuda sea aprobada, ya que la decisión final depende de la evaluación de mi superior.

Lo que sí puedo garantizarte es que haré todo lo que esté en mis manos para apoyarte y buscar el mejor beneficio posible para ti. Te estaré informando apenas tenga respuesta, ¿vale?



8 GUIÓN – NOTIFICACIÓN DE PAGO A CUENTA INCORRECTA

8.1 Parte 1: El Saludo

¡Buen@s días / tardes, [Nombre del cliente]!
¿Cómo estás, pana/señorita?, ¿Qué tal todo? Espero que esté teniendo un excelente día.
Mi nombre es [Nombre del agente encargado, del departamento de administración de IDEA] solamente le quitaré un segundito de su tiempo.

8.2 Parte 2: Notificación

Nos estamos comunicando contigo con relación al pago que realizaste el día [fecha], correspondiente a [concepto del pago].
Al momento de realizar la verificación bancaria, detectamos que el depósito fue efectuado a una cuenta que no corresponde a las cuentas oficiales de nuestra institución.

8.3 Parte 3: Explicación

Por esta razón, lamentablemente el sistema no refleja dicho pago dentro de nuestros registros administrativos.
Entendemos que este tipo de situaciones puede generar preocupación, pero estamos aquí para apoyarte y acompañarte en el proceso hasta que podamos encontrar una solución.

8.4 Parte 4: Apoyo

En breve estaremos enviándole nuestras cuentas oficiales actualizadas, para evitar cualquier inconveniente en futuros pagos.



9 GUIÓN – NOTIFICACIÓN DE PAGO RECHAZADO

9.1 Parte 1: El Saludo

¡Buen@s días / tardes, [Nombre del cliente]!
¿Cómo estás, pana/señorita?, ¿Qué tal todo? Espero que esté teniendo un excelente día.
Mi nombre es [Nombre del agente encargado, del departamento de administración de IDEA] solamente le quitaré un segundito de su tiempo.

9.2 Parte 2: Notificación

Te contactamos para informarte que el pago que registraste recientemente fue rechazado. Al revisarlo en el sistema, detectamos que los datos reportados no coinciden con los de la transacción realizada, por lo que no pudo ser validado correctamente.

9.3 Parte 3: Solución

Entendemos que puede tratarse de un pequeño error al momento de cargar la información, así que no te preocupes. Te pedimos por favor que verifiques nuevamente los datos (En caso de ser Bancaribe y bicentenario: número de referencia, monto exacto, fecha y banco) – (En caso de pago móvil – Teléfono y cédula del titular) – (En caso de ser zelle – Nombre del titular) y nos envíes la información corregida junto con el comprobante, para poder procesarlo sin inconvenientes.

Queremos apoyarte para que todo quede solventado lo antes posible y tu proceso continúe con total normalidad.



10 Guion de llamada – Recordatorio de pago por insolvencia (en caso de no contar con mora)

Buen@s días / tardes, [Nombre del cliente]!

¿Cómo estás, pana/señorita?, ¿Qué tal todo? Espero que esté teniendo un excelente día. Mi nombre es [Nombre del agente encargado, del departamento de administración de IDEA] solamente le quitaré un segundito de su tiempo.

El motivo de mi llamada es realizarle un recordatorio cordial de pago.

Hemos verificado en el sistema que actualmente presenta un pago pendiente correspondiente al día (mencionar el día), relacionado con la cuota número (mencionar número de cuota) de su plan de pago.

Esto se debe a que hasta el momento no hemos recibido el reporte del pago correspondiente.

Le recordamos que todo pago realizado debe ser reportado a través del formulario de reporte de pago.

En caso de que el pago no sea reportado por este medio, el sistema lo registra como pendiente, aunque haya sido cancelado.

También queremos recordarle que cuenta con un plazo máximo de 10 días de mora, durante el cual puede realizar el pago sin que se genere ningún trámite administrativo adicional.

Sin embargo, una vez transcurridos estos 10 días, comenzarán a contabilizarse los días de mora, por lo que el sistema generará dos trámites administrativos:

- Trámite por días de mora, con un costo de €1 por cada día transcurrido.
- Trámite de reactivación del plan de pago, con un costo de €20.

Por ello, le recomendamos realizar el pago dentro del plazo establecido para evitar estos cargos adicionales.

Finalmente, le recordamos que una vez realice el pago, es necesario reportarlo a través del formulario correspondiente, para que nuestro departamento pueda verificarlo y proceder con la confirmación del mismo.

Sin más que agregar, le agradecemos mucho su atención.

Que tenga un excelente día.



11 Guion de llamada – Recordatorio de pago por insolvencia (en caso de contar con mora)

Buen@s días / tardes, [Nombre del cliente]!

¿Cómo estás, pana/señorita?, ¿Qué tal todo? Espero que esté teniendo un excelente día. Mi nombre es [Nombre del agente encargado, del departamento de administración de IDEA] solamente le quitaré un segundito de su tiempo.

El motivo de mi llamada es realizarle un recordatorio cordial de pago.

Hemos verificado en nuestro sistema que actualmente presenta un pago pendiente correspondiente al día (mencionar el día), relacionado con la cuota número (mencionar el número de la cuota) de su plan de pago.

Esto se debe a que hasta el momento no hemos recibido el reporte de pago correspondiente.

Por favor, ¿podría indicarme si ya realizó el pago de esta cuota?

Si el estudiante indica que sí realizó el pago

Perfecto, muchas gracias por la información.

En ese caso, le recordamos que es necesario reportar el pago a través del formulario de reporte de pagos, ya que cuando el pago no es reportado por este medio, el sistema lo registra como pendiente, aunque haya sido cancelado.

Le recomendamos realizar el reporte lo antes posible, para que nuestro departamento pueda verificar el pago y proceder con la confirmación correspondiente.

Si el estudiante indica que no ha realizado el pago

Comprendo.

Le informamos que, si realiza el pago el día de hoy, contaría con (mencionar los días de mora).

Asimismo, le recordamos que dispone de un plazo máximo de 10 días de mora, durante el cual puede realizar el pago sin que se genere ningún trámite administrativo adicional.

Sin embargo, una vez superados estos 10 días, el sistema generará dos trámites administrativos, los cuales son:

- Trámite por días de mora, con un costo de €1 por cada día transcurrido.
- Trámite de reactivación del plan de pago, con un costo de €20.

Sin más que agregar, le recordamos que una vez realice el pago, debe reportarlo a través del formulario correspondiente, para que podamos verificar y confirmar el registro en el sistema.

Agradecemos mucho su atención y quedamos atentos a cualquier consulta.




Que tenga un excelente día.

12 Guion de Mensaje – Confirmación de inscripción

Hola, le saluda el equipo del Departamento de Administración de IDEA. 🙌

Le informamos que su pedido de inscripción ha sido confirmado exitosamente. A partir de ahora, sus fechas de pago serán cada 30 días desde la fecha en que se generó su primer pedido (inscripción).

 A través del siguiente enlace podrá consultar su plan de pago y su calendario de pagos, donde están reflejadas las fechas correspondientes a cada cuota:

<https://store.aeroidea.net/mi-administracion/sumo-pp-my-payments/>

Es importante tener presente que, una vez llegue la fecha correspondiente a una cuota, usted contará con un máximo de 10 días adicionales para realizar el pago sin que se generen cargos extra.

Si el pago se realiza con más de 10 días de retraso, se generarán automáticamente dos trámites administrativos:

-Reactivación de plan de pago: €20

-Días de mora: €1 por cada día de retraso aplicado a la cuota pendiente

🔔 Recuerde reportar su pago inmediatamente después de realizarlo por nuestro formulario de reporte de pago. Esto es muy importante para que podamos registrarlo correctamente en el sistema. En caso de no reportar un pago, será tomado como si no se hubiese realizado.

🔔 Le recordamos la importancia de mantenerse al día con sus pagos, ya que si entra en insolvencia administrativa, se restringirá su acceso a clases hasta que regularice su situación.

_Quedamos atentos ante cualquier duda o requerimiento adicional.

Saludos cordiales,

Departamento de Administración de IDEA_



13 Guion de llamada – Confirmación de inscripción

Hola, muy buenos días/tardes. ¿Me comunico con la estudiante [Nombre de la estudiante]?

Perfecto, mi nombre es [Tu nombre] y te llamo del Departamento de Administración de IDEA

El motivo de mi llamada es para confirmarte que tu pago de inscripción fue procesado correctamente. ¡Bienvenida!

Adicionalmente, quiero tomar unos minutos para corroborar algunos datos y asegurarme de que toda tu información esté correcta en el sistema. ¿Me ayudas confirmando?

Perfecto. Según nuestro registro, te inscribiste en el curso de [Nombre del curso].

Tu curso inicia el día [fecha de inicio].

El horario de clases será de [hora de inicio] a [hora de finalización].

Las clases se estarán realizando los días [días de clase].

Correspondes a la sede [nombre de la sede].

¿Esta información coincide con lo que tienes entendido?

Estudiante:

Sí / No.

Asesor:

Perfecto. Ahora también quiero confirmar tu correo electrónico, ya que por ese medio te estaremos enviando información importante del curso, como las confirmaciones de cuotas, recordatorios entre otras cosas.



El correo que tenemos registrado es: [correo@email.com]
¿Me confirmas si es correcto?

“En caso de que te diga que no, se debe solicitar el correo y ajustarlo”

Excelente, muchas gracias por la confirmación.

¿Me indicas si te llego el calendario de pago a tu correo?

Estudiante:

Sí / No

En caso de que no, se le dice que se le enviará la información de como ingresar al WhatsApp

También quería recordarte que tu siguiente fecha de pago corresponde al día (decir el día), recuerda que los pagos se deben realizar cada 30 días continuos independientemente de si son fines de semana o días feriados

Al realizar el pago luego de la fecha estipulada se te generarán dos tramites administrativo que sería uno por días de mora con un costo de €1 por día transcurrido y uno de reactivación de plan de pago con un costo de €20, con ello tienes un plazo de 10 días de mora máximo en el cual puedes cancelar sin que se te genere algún trámite administrativo, por ejemplo, si tu fecha de pago corresponde al 01/1/2026 se le suman esos 10 días a la fecha de pago y daría como fecha límite para cancelar el 11/1/2026, si cancelas luego de dicha fecha ya comienzan a contar los días de mora, al cancelar la cuota se congelan dichos días.

Si pregunta algo que no corresponde con el departamento, se le dirá que se tomará nota de su pregunta y se le enviará al departamento correspondiente para que se comuniquen y se atienda su solicitud

Antes de finalizar, quiero recordarte que, si tienes alguna duda antes del inicio de tu curso, puedes comunicarte con nosotros y con gusto te apoyaremos.

Te damos nuevamente la bienvenida a IDEA Aeronáutica y esperamos verte pronto en clases.



Que tengas un excelente día.