

# TÍTULO: CÓMO CONTRATAR SERVICIOS TELEFÓNICOS PASO A PASO

---



## 1. Define tus necesidades

- ¿Llamadas ilimitadas?
  - ¿Datos móviles?
  - ¿Cobertura nacional o internacional?
- 

## 2. Compara proveedores

- Telcel, AT&T, Movistar, etc.
  - Verifica cobertura, precios y promociones.
  - Consulta opiniones de otros usuarios.
- 

## 3. Elige tu tipo de plan

-  *Prepago*: Sin contrato, recargas cuando quieras.
  -  *Pospago*: Pagas mensualidad fija, contrato a plazo (12-24 meses).
- 

## 4. Reúne los requisitos

- INE o identificación oficial
  - Comprobante de domicilio
  - En algunos casos: RFC o tarjeta bancaria
- 

## 5. Acude a un centro autorizado o contrata en línea

- Lleva tus documentos
  - Revisa el contrato antes de firmar
  - Pregunta por costos ocultos o penalizaciones
- 

## 6. Recibe tu chip o equipo

- Si es en tienda: te lo entregan al momento
- Si es en línea: llega por mensajería

## 7. Activa tu línea

- Sigue instrucciones del proveedor
- Puedes conservar tu número anterior (portabilidad)

## 8. ¡Empieza a disfrutar tu servicio!

- Controla tu consumo desde la app del proveedor
- Si hay problemas, contacta al soporte técnico



# ATENCIÓN TELEFÓNICA



**1 AL CONTESTAR UNA LLAMADA**

Conteste el teléfono lo antes posible  
Use el saludo seguido de el nombre de la empresa y "¿...en qué le puedo ayudar?"



**2 AL DEJARLA EN ESPERA**

Informe al cliente del motivo por lo que lo va a poner en espera  
No lo deje más de 30 segundos



**3 AL TRANSFERIRLA**

Informe al cliente de que va a transferir la llamada  
Informe al compañero al que le transfiere la llamada del motivo y del nombre del cliente



**4 AL FINALIZARLA**

Agradezca al cliente la llamada  
Espere a que el cliente corte antes que usted



**5 A EVITAR**

No interrumpa  
No grite  
Evite discutir  
No termine una conversación previa al coger el teléfono y antes de saludar al cliente



**6 ...Y SOBRE TODO...**

¡USE LA EMPATÍA!







*"nos gusta llenar tus armarios de vida"*