

Appointment Setting Script - Spanish

Best Practices:

- ~10 minutes to set appointment and move on.
 - Leave the full interview / discovery to the close.
- Do not leave voicemails or text messages.
 - High lead flow - they are already getting messages from us.
- Lead with immediate familiarity and professional frame control.
- Do not push for appointments. Ask questions that lead to problem -> solution.
- Print this out or keep on screen - Don't try to memorize word for word.
- Use common objection handles below script.

Required Questions

“¿Siente que le han mentado, se han aprovechado de usted o lo/la han engañado?”

“¿Está casado(a) o tiene pareja?”

“¿Está listo(a) para tomar medidas contra su compañía solar?”

“¿En qué estado se encuentra la propiedad donde está instalado el sistema solar?”

INTRO:

Saludo: “Hola, [Nombre del cliente potencial], le habla [Su nombre] de My Solar Claim. Le estoy llamando sobre el reclamo que usted inició con nosotros contra su compañía solar. ¿Cómo está?”

PROBLEMA (PROBLEM):

“El motivo de mi llamada es que usted comenzó el proceso para preparar un informe que describe posibles problemas relacionados con la instalación de su sistema solar, y su información llegó a mi escritorio porque, por una razón u otra, su informe de análisis solar aún no se ha completado.”

Encuentre las objeciones comunes y sus respuestas debajo del script o en el canal #objection-handling en Slack. (Find Common Objections and responses below script or on #objection-handling in Slack)

Calificación del cliente potencial (Qualify Lead):

- "¿Siente que se aprovecharon de usted, le mintieron o lo estafaron?"
- "¿Todavía está haciendo pagos de su sistema solar?"
- "¿Su compañía de préstamo es Sunnova, por casualidad?"

Solución (SOLUTION):

Ambiente para cerrar y cónyuge (Closeable Environment & Spouse):

"Parece que esto es importante para usted [¿ES IMPORTANTE PARA ELLOS? ASEGÚRESE]; vamos a retomar su reclamo y procesarlo lo antes posible para que pueda obtener una solución. Lo que haremos en nuestra próxima llamada es recopilar su testimonio y, siempre que el auditor de reclamos pueda darle luz verde a su caso, también podrá explicarle el plan a seguir para conseguirle ayuda profesional seria. ¿Me explico?"

"Perfecto. Además, ¿hubo otros testigos, tal vez familiares o amigos, que hayan estado presentes durante alguna parte del proceso de venta, que hayan escuchado la presentación de venta o que hayan presenciado algún problema con la instalación o el soporte?"

"¿Alguien más cuya firma pueda estar en el contrato?"

"¿Alguien más que aparezca en el título de la propiedad?"

"¿Está casado(a)? ¿Tiene pareja?"

(GET SPOUSE INVOLVED → INVOLUCRAR AL CÓNYUGE)

Cierre (CLOSE):

"Excelente. Un auditor de reclamos hablará con usted y con #NOMBRE DEL CÓNYUGE para poner ambas versiones en orden y construir el testimonio más sólido posible. Obviamente, necesitarán poder escucharlo con claridad y que usted los escuche a ellos, prestándole toda la atención que esto merece, así que va a NECESITAR estar en casa y sin distracciones para la llamada. ¿Hará eso por el bien de su reclamo?"

(OBTENER COMPROMISO DE "SÍ")

Guíe la hora de la cita con preguntas A:B:

"¿Le funciona mejor el jueves o el viernes para la cita?" "¿En la mañana o en la tarde?" "¿A las 2:15 PM o a las 3:00 PM?"

Afiance la cita:

"Solo para asegurarme de que nuestros relojes estén sincronizados, ahora mismo son las 'X:XX' PM, ¿correcto?"

"Recibirá mensajes de texto y correos electrónicos de confirmación, y el auditor asignado, #NOMBRE, hará todo lo posible por llamarlo a las X PM. PERO, si no recibe la llamada a esa hora, solo significa que está terminando con su llamada anterior y que usted será el siguiente. EN EL PEOR DE LOS CASOS, si hay un auditor disponible, lo llamará en cuanto esté disponible. Así que asegúrese de estar pendiente de su teléfono y listo para cualquier llamada dentro de ese horario. ¿Hará eso por nosotros?"

"Antes de despedirme, ¿se le ocurre alguna razón por la que no pudiera contestar el teléfono mañana a las X PM?"

(OBTENER COMPROMISO DE "SÍ")

"Y si su auditor le da luz verde a su reclamo, ¿está listo para tomar medidas contra su compañía solar para obtener una solución?"

(OBTENER COMPROMISO DE "SÍ")

Cierre suave (Cool down):

"Excelente, ya está todo listo. Crucemos los dedos para que logre que su reclamo sea aprobado y que comience el camino hacia la recuperación. Fue un gusto hablar con usted."

(MANTÉNGASE TRANQUILO, CALMADO Y SIN MOSTRARSE NECESITADO — NO LE DÉ LAS "GRACIAS" AL CLIENTE)

Objeciones comunes (COMMON OBJECTIONS):

"No es un buen momento" Entiendo que no es un buen momento. De hecho, yo también estoy entre reuniones. El motivo de esta llamada es volver a agendarlo para que podamos encontrar un momento apropiado y de verdad revisar sus problemas. (Continúe con el script)

"¿Cuánto cuesta esto?" o "No puedo pagar la ayuda profesional." La capacidad de pago nunca es el problema; lo único que importa es si usted tiene un caso o no. No van tras los médicos ni los políticos, y desde el primer día supimos que se están aprovechando de personas que no pueden pagar abogados costosos para enfrentarlos. Si usted es como la mayoría de nuestros clientes, que esperaban ahorros cuando ya tenían un presupuesto ajustado, en cambio terminó con un sistema solar que le vacía la cuenta bancaria cada mes, lo que hace aún más difícil conseguir ayuda profesional. Estamos plenamente conscientes de eso, y por eso tenemos soluciones para cualquier presupuesto, o la falta de él. ¿Me explico? (sí — continúe con el script) (no — "Como dice el dicho, no podemos poner la carreta delante de los bueyes. Hay varias opciones de aprobación y, siempre que le demos luz verde a su caso, le prometo que tendrá todo el sentido del mundo aceptar nuestra ayuda e ir tras su compañía solar. ¿Le parece justo?")

"Ustedes ya hablaron conmigo. No puedo pagar los \$8,000 que me piden." (SI SE USA CUANDO EL CLIENTE NO CONOCE EL PRECIO / NO HA PASADO POR LA LLAMADA DE AUDITORÍA, SERÁ RETIRADO DE LOS SISTEMAS INMEDIATAMENTE PARA RECAPACITACIÓN)

No es la mejor opción para todos, pero si usted tiene un caso, debería tener todo el sentido del mundo. Por curiosidad, ¿de cuánto es su pago solar? (Calcule los costos ya perdidos y los futuros por ellos).

Entiendo por qué no puede pagar \$8,000 después de haber pagado \$X,XXX por un préstamo solar fraudulento.

En realidad, solo iniciamos el proceso para preparar un informe con un depósito de \$997 totalmente reembolsable, para asegurarnos de que esto no sea una pérdida de su tiempo ni de su dinero. ¿Le explicaron eso y le ayudaron a explorar planes de pago accesibles?

No estamos aquí para presionarlo ni para ponerlo en una mala situación financiera, así que ¿qué cree que tendría más sentido? ¿Una oportunidad sin riesgo de obtener ayuda, o cargar con este préstamo solar de \$XXX,XXX durante los próximos XX años? ¿Preferiría que simplemente eliminemos su expediente, o hablar con un auditor y ver si pueden ayudarlo con un plan de pago accesible?

"Estoy buscando un abogado que tome el caso por honorarios de contingencia" Entiendo que no quiera tirar más dinero a la basura. Sin embargo, estos casos no se desarrollan como las demandas por lesiones personales, donde alguien fue atropellado por un camión de trabajo. Lamentablemente, aquí no hay un acuerdo millonario, no hay una olla de oro al final del arcoíris. Nuestros clientes normalmente están cargando con préstamos solares abusivos de entre \$50,000 y \$100,000, y nosotros los ayudamos a protegerse contra esos pagos de deuda futuros y contra gravámenes sobre sus casas. Por desgracia, ningún abogado puede cobrar un pago o un acuerdo de los ahorros que usted recibiría. ¿Me explico?

"No encuentro mis documentos" Lo entiendo. Por lo que he visto, ellos lo hacen difícil a propósito. Es como buscar una aguja en un pajar. Además, la gran mayoría de los problemas son cosas que ellos no estuvieron dispuestos a poner por escrito, por razones obvias, lo que hace que su testimonio verbal sea la parte más importante y convincente de todo el análisis.

La siguiente parte de este proceso es recopilar su testimonio verbal. Siempre que el auditor le dé luz verde a su caso, pondremos a nuestro equipo de recolección de documentos a ayudarlo con el proceso de reunir la evidencia, y lo guiarán paso a paso. ¿Le parece justo?

"Quiero hacer una demanda colectiva" Es una gran idea, y definitivamente es una posibilidad. Hemos visto que, para la mayoría de nuestros clientes, recibir \$1,000 o \$2,000 de una demanda colectiva, donde la mayor parte del acuerdo se la lleva un abogado, en realidad no les da la restitución financiera que buscan por un préstamo solar de \$50,000 o \$100,000.

¿Está buscando solo mil o dos mil dólares para que la Navidad sea un poco más fácil el próximo año, o está buscando de verdad obtener tranquilidad financiera frente a esta situación en la que se encuentra?

"Todavía estoy trabajando con mi compañía solar" Qué bueno, me alegra escuchar que todavía se están comunicando con usted. Por curiosidad, ¿en qué punto del proceso se encuentra? ¿Cuándo fue la última vez que tuvo algún contacto significativo con la compañía solar? ¿Cuál fue su resolución? ¿Le están dando largas? ¿Está listo para recibir ayuda profesional para que de verdad le presten atención y consiga una resolución significativa? ¿Cuál será la gota que colme el vaso para que busque ayuda profesional contra ellos? ¿O prefiere que simplemente lo saquemos de nuestra lista?

"Yo no me inscribí en esto. ¿Quiénes son ustedes?" Discurso breve (Elevator pitch)

Ayudamos a propietarios de vivienda como usted, que han sido víctimas de una compañía solar, a tomar medidas de resolución contra esa compañía y a responsabilizarla por los daños financieros, emocionales y de estrés que le han causado. Nuestro trabajo es tomar su testimonio verbal y asegurarnos de que usted sea alguien a quien definitivamente podamos ayudar. Luego, nuestro equipo de apoyo le ayudará a recopilar toda su evidencia para que podamos construir un informe completo que detalle todos los posibles problemas y violaciones legales, además de las medidas de resolución más efectivas, lo cual es esencial para tener éxito contra estas compañías. Es nuestro trabajo encontrar la prueba contundente y tomar medidas en estos casos, sin que usted tenga que gastar decenas de miles de dólares en demandas costosas e ineficaces.

"No creo que ustedes puedan ayudarme." Si ese es el caso, el auditor se lo dirá lo más rápido posible para no hacerle perder su tiempo ni el nuestro. Por curiosidad, ¿qué le hace decir eso? (descubra la preocupación y manéjela).