

Módulo 3 – **Ejemplo de Script para respuesta telefónica**  
(Ejemplo Promoción Inmobiliaria)

**Bienvenida y presentación**

- Buenas..... Le atiende Santiago de XXXXX S.L. ¿En qué puedo ayudarle?
- Si es tan amable, me puede decir con quién tengo el gusto de hablar. ¿De dónde llama, por favor?

**Preguntas Básicas par dar información**

- ¿A través de qué medio nos ha conocido?
- Mi intención es ayudarle en una acertada elección de su vivienda, si es tan amable es de mucho utilidad que hablemos de aquellos factores que son para usted importantes en la compra de la misma, numero de dormitorios, jardín, la zona, importe de la inversión, orientación etc.....
- ¿Conoce está zona? ¿Ha estado alguna vez aquí? (aquí recalcar los factores positivos de la promoción en cuanto a situación, servicios,...)
- ¿Qué está buscando?
- ¿Puede comentarme el motivo de su interés: inversión, vacaciones, residencia habitual...?

**Relación necesidad cliente-producto**

- Le voy hacer un breve resumen de todo lo que usted me ha comentado. Me ha comentado...
- Estoy seguro que disponemos de la vivienda que usted desea, ya que contamos con una amplia gama de productos y precios. Precisamente hay una promoción de XXXXX de X dormitorios con (jardín) que se adapta a lo que usted me está comentando.

**Preguntas Filtro**

- ¿Tiene prevista la compra de su vivienda en una fecha concreta?
- ¿Está pensando acercarse a ESTA ZONA próximamente?

**Preguntas Confirmación**

- Nuestra oficina se pondrá en contacto con Vd. para ampliar detalles sobre nuestra promoción de una forma más personal y concertar una visita personalizada.
- ¿Cuál es la mejor hora para contactarle, por la mañana, tarde o noche?
- Le vamos a enviar, lo más rápido posible, información y precios conforme a su interés.

**Agradecimiento y despedida (seguridad de serle útil)**

- Le agradecemos su llamada. ¿Si podemos ayudarle en algo más?. Le recuerdo que nuestra intención es asesorarle en el proceso de la elección y compra de su vivienda.