

Módulo 3 -- **Ejercicio de procedimiento para un departamento de hotline para respuestas a peticiones por internet**

- 1.- El cliente hace clic en nuestra web o portal de Internet (aterriza en una página preparada -Landing page- con datos específicos y nos rellena formulario).
- 2.- Enviamos email personalizado con **Plantilla respuesta** y **algún documento anexo con beneficios**
- 3.- Si hay teléfono, llamada dos días después con **batería preparada previamente**
- 4.- Si no hay teléfono y no hay respuesta, **nuevo email a los 7 días** para dar fe de lo que le enviamos anteriormente.
- 5.- Introducir en el CRM solo si hemos hablado por teléfono y hay alguna posibilidad de cita o seguimiento.
- 6.- Si se concierta cita con un Cliente para una fecha determinada y hay un encargado solo para hotline:
 - Se reasigna el cliente en el CRM a un comercial
 - Se llama al comercial para decirle la fecha y que tiene en su CRM los datos. A partir de aquí el cliente lo lleva el comercial, incluso si el Cliente no acude a la cita.
 - El encargado de hotline hace seguimiento de que el comercial lo sigue y lo cierre (pues los 2 tienen comisión).