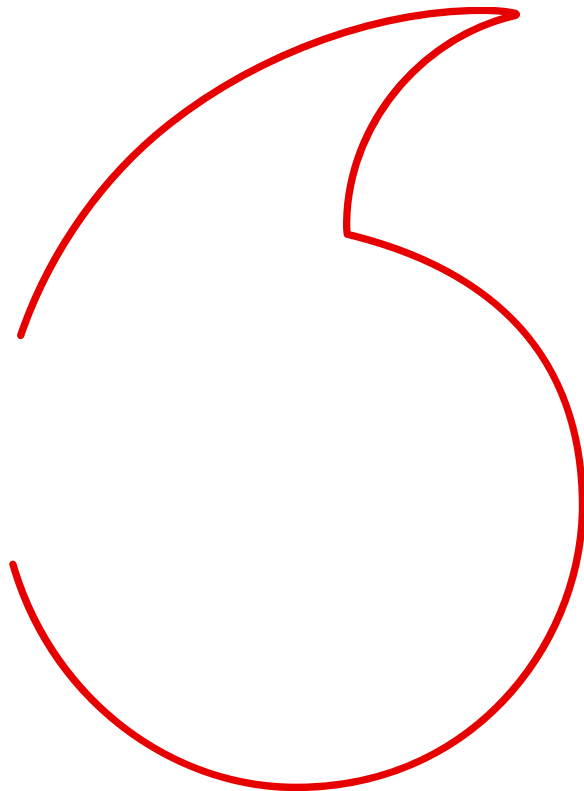


Argumentario Venta Mi Vodafone

Mayo 2020





- 1 ¿Por qué es tan importante la APP?
- 2 Ventajas de la APP Mi Vodafone para el cliente
- 3 Ventajas de la APP Mi Vodafone para mí
- 4 Funcionalidades APP Mi Vodafone
- 5 Venta de la APP
- 6 Argumentario para objeciones



¿Por qué es tan importante la app?

- Estamos en plena revolución tecnológica y una sociedad cada vez más **digital** y **globalizada**.
- La **penetración** del **Smartphone** en España es de un **96%**
- Los españoles tienen de **media 18 apps instaladas**.
- Las apps suponen más de un 80% del tiempo que dedicamos al móvil
- Un 74% de usuarios declaran haber clicado en publicidad de su interés al navegar desde sus smartphone y un 65% al navegar desde su tablet.

+ NPS

Maximiza tu tiempo

+ Autogestión

Total Disponibilidad

Programas fidelización

Continuo desarrollo

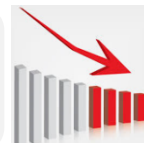
1 clic = Un mundo de posibilidades



Ventajas de la App Mi Vodafone para nuestros clientes

1

La app **reduce la gestión de tareas rutinarias haciendo más autónomos a nuestros clientes**, que de otra forma tendrían que hacer llamando o acercándose a una tienda.



2

La app mejora la satisfacción de cliente **varios puntos**: permite la autonomía de los clientes en la gestión de sus peticiones, es otro canal de comunicación con VF, la App personalizada con los datos del cliente.



3

Fideliza a nuestros clientes al ser una vía directa de comunicación (programas específicos, **porquenosimportas**, promo navidad, verano...)



4

Desarrollo de **mas funcionalidades** a medida que el cliente/ mercado las demanda. Constante **crecimiento**.



5

Crea un ecosistema que **facilita la relación con el cliente**, que nos permite conocer las tendencias de los clientes, y así adaptarnos a sus necesidades



6

Información **siempre disponible**: una solución sin límites temporales



Ventajas de la App Mi Vodafone para mí

1

Maximiza el valor de tu trabajo: el cliente puede consultar peticiones sencillas en la app, mientras que en la llamada tú puedes resolver consultas más complicadas.



2

Ayuda a mejorar la satisfacción de cliente varios puntos. El NPS del cliente subirá porque puede autogestionarse en consultas sencillas, y puedes resolver sus peticiones más complicadas.



3

Aprovecha el uso de la app **para fidelizar** a nuestros clientes. En un mundo cada vez más digital, debemos aportar al cliente soluciones digitales.



4

Agiliza tu trabajo: cuando el cliente esté habituado a consultar información desde la app, sus consultas serán más claras y disminuirá el tiempo de comprensión de lo que realmente solicita el cliente.




5


Gana más: recuerda que la venta de la app cuenta en tu modelo retributivo.





Funcionalidades de MiVodafone: Un mundo lleno de posibilidades en un solo clic


- 1 Facturación** 

Desde la pantalla Inicio podemos Acceder directamente a sus facturas a través del enlace “Ver mis Facturas”.

Configuración de facturas: descarga de facturas, cambio de método de pago, aviso por SMS.
- 2 Roaming** 

Da igual a que país viajemos, siempre tendremos información de si la tarifa esta incluida o no De cuanto cuesta cada Gb adicional o la tarificación por minuto. Toda la info esta aquí disponible.
- 3 Averías** 

Sin necesidad de llamar, puedes gestionar tus averías, y hacer seguimiento de las mismas.
- 4 Cita Instalación** 

Sin necesidad de llamar, puedes planificar y cambiar la hora de la cita con el instalador.
- 5 Mi cuenta** 

Autogestión del cliente: desde este apartado el cliente puede modificar sus datos personales (nombre y apellidos, teléfonos y email de contacto...), Ver permisos y autorizaciones, crear autorizados.



Funcionalidades de MiVodafone: Un mundo lleno de posibilidades en un solo clic

6

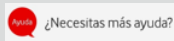
Ajustes de línea



Autogestión del cliente: desde este apartado el cliente puede gestionar las opciones del contestador, dicta SMS, llamadas en espera, número oculto

7

Chat ayuda



Próximamente dispondrás de un chat como en la web, en la que podrás resolver tus dudas con un 90% de resolución y un SLA de 24h.

8

Contratación 2^{as} líneas



Desde la App puedes contratar una segunda línea.



Venta APP Mi Vodafone anterior version 10.0

- Aprovecha cada llamada para poner en valor las ventajas de usar la app de Mi Vodafone.
- Recuérdale al cliente que usando la App sólo disfruta de ventajas:
 - **Autogestión**: Con un solo clic puedes gestionar tus facturas (consulta de consumos, solicitud de duplicado de factura, cambio de método de pago, etc), tus averías, tus citas con el instalador, contratar una segunda línea de manera sencilla.
 - **Ahorro de tiempo**: Puedes realizar tus gestiones ahorrándote el tiempo de llamar a nuestro servicio de atención al cliente o de desplazarte hasta una de nuestras tiendas.
 - **Porquenosimportas**: Disfruta de todas las ventajas que te ofrece nuestro programa de fidelización, especialmente diseñado para ti.

¡¡¡CADA LLAMADA ES UNA OPORTUNIDAD PARA DIGITALIZAR AL CLIENTE!!!



Venta APP Mi Vodafone version 10.0

- Aprovecha cada llamada para poner en valor las ventajas de usar la app de Mi Vodafone.
- Recuérdale al cliente que usando la App sólo disfruta de ventajas:
 - **Nuevo look** : Vodafone trabaja para hacerte la navegación y el uso de la app Mi Vodafone más fácil, sencilla e intuitiva.
 - **Autogestión**: Con un solo clic puedes gestionar tus facturas (consulta de consumos, solicitud de duplicado de factura, cambio de método de pago, etc), tus averías, tus citas con el instalador.
 - **Ahorro de tiempo**: Puedes realizar tus gestiones ahorrándote el tiempo de llamar a nuestro servicio de atención al cliente o de desplazarte hasta una de nuestras tiendas.
 - **Porquenosimportas**: Disfruta de todas las ventajas que te ofrece nuestro programa de fidelización, especialmente diseñado para ti.

¡¡¡CADA LLAMADA ES UNA OPORTUNIDAD PARA DIGITALIZAR AL CLIENTE!!!



Argumentario objeciones

Argumentarios objeciones

Perdona tengo prisa, no me interesa esta información

Precisamente esta información te ahorrará tiempo en tus próximas consultas. Con la App de MiVF no necesitarás llamarnos ni perder tu tiempo en desplazarte a una de nuestras tiendas. Dame un minuto y te cuento qué gestiones puedes realizar tú mismo desde la app.

¿Y por qué iba a necesitar la App si puede llamaros?

Nuestro servicio de atención al cliente está disponible para ti cuando quieras dentro de nuestro horario, sin embargo, con la App tienes a tu disposición información de tu cuenta y acceso a realizar varias gestiones en todo momento. **Sin horarios, sin esperas**, a sólo un clic!! Ten en cuenta que cada vez estamos ante un mundo más digital que nos ahorra tiempo, y ayuda a mejorar nuestro negocio.

¿Qué puedo consultar desde la APP?

Puedes realizar consultas acerca de tu facturación, consumos, Roaming, gestión de averías, modificación de tus datos personales, gestión de tu cita con el instalador. Puedes incluso contratar una segunda línea!

No me acostumbro a usar la APP, seguro que es muy difícil

El uso de la app es muy sencillo, te voy a indicar ahora mismo cómo puedes acceder y qué puedes hacer desde la app.

