

FLUJO ATENCIÓN POR CRM

ETAPA: LEAD ENTRANTE

COD	NOMBRE	ETAPA	MEDIO	MENSAJES
100	automatico	Lead entrante	CRM	¡Bienvenido! Nos complace asignarle a nuestro amable agente Adela, quien estará encantado de ayudarte y brindarte un servicio excepcional. ¡Disfruta de tu experiencia en el chat con nosotros!
100	automatico	Lead entrante	CRM	Por favor, compárteme tu Nombre y Apellido para que podamos continuar. ¡Estoy aquí para ayudarte!
101	saludo_Alison	Lead entrante	CRM	¡Hola! Soy Alison, es un placer atenderle.
102	saludo_Marina	Lead entrante	CRM	¡Hola! Soy Marina, es un placer atenderle.
103	hola_recompa	Lead entrante	CRM	Recordatorio de tipo de residuos

ETAPA: CONTACTO INICIAL / TOMA DATOS

COD	NOMBRE	ETAPA	MEDIO	MENSAJES
200	toma_de_datos	Contacto inicial / Toma datos	CRM	¡Somos un centro de reciclaje! Compartenos estos datos para poder ayudarte: 1) ¿Qué tipo de residuos quieres reciclar? 2) Cantidad 3) Ubicación / dirección 4) Fotografía 5) Email
201	tiene_dudas	Contacto inicial / Toma datos	CRM	¿Tiene alguno de estos residuos para disponer?

ETAPA: PRESENTACIÓN REALIZADA

COD	NOMBRE	ETAPA	MEDIO	MENSAJES
300	pedir_foto_chatarra	Presentacion realizada	CRM	La foto debe mostrar por completo al residuo. Por favor, envíanos una foto similar al ejemplo de arriba.
301	programar_visita	Presentacion realizada	CRM	Será mucho mejor programar una visita, para verificar y aprovechar de explicarle todos los detalles. ¿Cuándo puede recibir nuestra visita?
301	interno	INTERMEDIO	Visita	Objetivo visita: - Resolver toda duda del servicio - Verificar estado y cantidades de residuos - Factibilidad de recojo - Negociar condiciones de recojo
302	programar_llamada	Presentacion realizada	CRM	Será mucho mejor programar una llamada, para explicarle todos los detalles. ¿En qué momento del día prefiere recibir nuestra llamada?

FLUJO ATENCIÓN POR CRM

302	interno	INTERMEDIO	Llamada	Objetivo llamada: - Resolver toda duda del servicio - Verificar estado y cantidades de residuos - Factibilidad de recojo - Negociar condiciones de recojo
303	pedir_foto_carton	Presentacion realizada	CRM	La foto debe mostrar por completo al residuo. Por favor, envíanos una foto similar al ejemplo de arriba.
304	pedir_foto_pet	Presentacion realizada	CRM	La foto debe mostrar por completo al residuo. Por favor, envíanos una foto similar al ejemplo de arriba.
305	pedir_fotos_plastic_alta_densidad	Presentacion realizada	CRM	La foto debe mostrar por completo al residuo. Por favor, envíanos una foto similar al ejemplo de arriba.
306	pedir_foto_latas	Presentacion realizada	CRM	La foto debe mostrar por completo al residuo. Por favor, envíanos una foto similar al ejemplo de arriba.
307	pedir_foto_ferroso	Presentacion realizada	CRM	La foto debe mostrar por completo al residuo. Por favor, envíanos una foto similar al ejemplo de arriba.

ETAPA: COTIZACIÓN ENTREGADA

COD	NOMBRE	ETAPA	MEDIO	MENSAJES
400	envio_propuesta_comercial	Cotizacion entregada	CRM	Según lo acordado adjunto la propuesta comercial, cualquier consulta quedamos a su disposición.
401	envio_cotización	Cotizacion entregada	CRM	Según lo acordado adjunto le envío la cotización, cualquier consulta quedamos a su disposición.
402	envio_prefactura	Cotizacion entregada	CRM	Según lo acordado adjunto le envío la prefactura, cualquier consulta quedamos a su disposición.
403	seguimiento_Alison	Cotizacion entregada	CRM	¡Hola! Soy Alison nuevamente, ¿Tiene alguna consulta sobre la propuesta que le enviamos? No dude en consultarnos
404	seguimiento_Marina	Cotizacion entregada	CRM	¡Hola! Soy Marina nuevamente, ¿Tiene alguna consulta sobre la propuesta que le enviamos? No dude en consultarnos

ETAPA: OFERTA EN ANÁLISIS POR EL CLIENTE

COD	NOMBRE	ETAPA	MEDIO	MENSAJES
500	programar_recojo	Oferta en analisis por el cliente	CRM	Estamos programando su recojo
501	programar_recojo	Oferta en analisis por el cliente	CRM	¿Cuál es el día y la hora que le conviene para el recojo?

ETAPA: EN NEGOCIACIÓN

COD	NOMBRE	ETAPA	MEDIO	MENSAJES
-----	--------	-------	-------	----------

FLUJO ATENCIÓN POR CRM

600	aviso_recojo	En negociacion	CRM	¡Hola!, le informo que nuestro transporte ya esta llegando al lugar de recojo
ETAPA: OFERTA GANADA				
COD	NOMBRE	ETAPA	MEDIO	MENSAJES
700	confirmar_recojo	Oferta ganada	CRM	Gracias por confiar en nosotros, sus residuos serán dispuestos responsablemente y cumpliendo toda normativa
701	datos_pago	Oferta ganada	CRM	Según la propuesta necesitamos los siguientes datos para proceder con el pago: <ul style="list-style-type: none"> - Número de cuenta - Nombre del banco - Nombre del titular de la cuenta - Carnet de identidad - QR (opcional)
702	envio_pago	Oferta ganada	CRM	Adjunto envío comprobante de pago
703	envio_certif	Oferta ganada	CRM	Adjunto envío certificado de gestión
704	envio_informe	Oferta ganada	CRM	Adjunto envío informe de gestión
705	gracias_fin	Oferta ganada	CRM	Gracias por confiar en nosotros, esperamos continuar con nuestros lazos comerciales