

S L I C E

GUION DE TELEVENTAS

El sistema palabra por palabra. Memorícelo. Aplíquelo igual en cada llamada.

THE BLAKE GROUP
SENIOR LIFE INSURANCE COMPANY

EL SISTEMA

PROCESO DE VENTAS DE 6 PASOS

Cada venta sigue los mismos seis pasos en el mismo orden. Las palabras no cambian. Su tono, su ritmo y su convicción son lo que usted les aporta.

1. **EL SALUDO**
   Entusiasmo. Sea agradable. Un solo objetivo: llegar al calentamiento.
2. **CALENTAMIENTO Y PRECALIFICACIÓN**
   Sea auténtico. Cinco Preguntas de Poder en conversación. Luego califique a fondo.
3. **PRESENTACIÓN**
   Hable más despacio. Muestre empatía. Tono serio. Luego Eternal Support.
4. **CIERRE DE TRES OPCIONES**
   Memorizado. El mismo cierre cada vez. Maneje la objeción y regrese al cierre.
5. **DATOS BANCARIOS**
   Memorizado. Igual cada vez. El primer pago lo antes posible.
6. **REFERIDOS Y CIERRE DE LLAMADA**
   Memorizado. Nunca termine una llamada sin esto. Tres nombres.

TAMBIÉN EN ESTE LIBRO

Guion de Eternal Support · Preguntas de Investigación · Guion de Grabación Suplementario (solo para regrabaciones de la Oficina Central)

P A S O 1

EL SALUDO

Entusiasmo. Sea agradable. Un solo objetivo: llegar al calentamiento.



PASO 1

EL SALUDO

CLAVE *Sonría. Suba la energía. La única meta aquí es obtener la respuesta a "¿para usted o para un ser querido?" y seguir adelante.*

LLAMADA SALIENTE · COMERCIAL DE TELEVISIÓN

> Hola, Sr./Sra. _____, le habla _____ de Senior Life Insurance. Usted pidió información recientemente, a través de nuestro comercial de televisión, sobre un seguro de vida de bajo costo. ¿Buscaba la información para usted o para un ser querido?

LLAMADA SALIENTE · MÚLTIPLES FUENTES

> Hola, Sr./Sra. _____, le habla _____ de Senior Life Insurance. Usted habló con nosotros hace poco para recibir información sobre un seguro de vida de bajo costo. ¿La información es para usted o para un ser querido?

LLAMADA SALIENTE · SITIO WEB

> Hola, Sr./Sra. _____, le habla _____ de Senior Life Insurance. Usted pidió información recientemente por internet sobre planes que ayudan a cubrir el alto costo de los funerales y los gastos finales. ¿Esta información será para usted o para un ser querido?

LLAMADA SALIENTE · FACEBOOK

> Hola, Sr./Sra. _____, le habla _____ de Senior Life Insurance. Usted pidió información sobre planes que ayudan a cubrir el alto costo de los funerales y los gastos finales. ¿La información es para usted o para un ser querido?

LLAMADA SALIENTE · ENCUESTA TELEFÓNICA

> Hola, Sr./Sra. _____, le habla _____ de Senior Life Insurance. Usted habló con nosotros el otro día. Como seguramente recuerda de la encuesta, el Seguro Social solo paga $255 cuando una persona fallece. Hay información importante en su estado que le da otras opciones para cubrir sus arreglos finales. ¿La información será para usted o para un ser querido?

LLAMADAS ENTRANTES TRANSFERIDAS

> Hola, Sr./Sra. _____. Le habla _____. Soy el agente con licencia para su estado y le voy a atender hoy. ¿Esta información va a ser para usted o para un ser querido?

P A S O 2

CALENTAMIENTO Y PRECALIFICACIÓN

Sea auténtico. Haga las cinco Preguntas de Poder en conversación. Luego califique a fondo.

PASO 2

CALENTAMIENTO Y PREGUNTAS DE PODER

TRANSICIÓN DE ENTRADA

> Con gusto le doy esa información. Solo toma dos minutos. Veo que vive en ————————, ¿verdad?

CALENTAMIENTO

CLAVE *El clima, dónde vive y desde hace cuánto, si es casado(a) y desde hace cuánto, hijos, nietos. Sea auténtico. Luego pase de forma natural a las Preguntas de Poder.*

PREGUNTAS DE PODER (MODO CONVERSACIÓN)

CLAVE *Es una conversación, no una lista de verificación. Haga la pregunta principal, escuche y luego profundice un nivel más con una pregunta de seguimiento. Anote cada respuesta. Las va a usar en la presentación y en el cierre.*

> Sr./Sra. ————————, antes de darle la información, déjeme hacerle un par de preguntas rápidas para asegurarme de ofrecerle el plan correcto.
>
> **1. ¿Qué fue lo que le motivó a responder a nuestro anuncio?**
>
> *Repítalo: "O sea que fue por [su razón]. Tiene sentido." Luego profundice:*
> ¿Qué fue lo primero que pensó cuando vio el comercial? · ¿Desde hace cuánto tiempo lo ha estado pensando? · ¿Qué hizo que fuera importante averiguarlo ahora y no dentro de un año?
>
> **2. Y si algo le llegara a pasar, ¿quién sería la persona encargada de atender sus asuntos finales?**
>
> *Anote el nombre. Casi siempre es el beneficiario. De aquí en adelante, use su nombre. Luego profundice:*
> ¿Usted y [nombre] han hablado de esto alguna vez? · ¿Sabe [nombre] lo que usted querría? · Si pasara esta noche, ¿qué estaría haciendo [nombre] mañana por la mañana?
>
> **3. ¿Usted y [nombre] han hablado de si preferiría un entierro o una cremación?**
>
> *Si no lo han hablado: "La mayoría de las familias no lo ha hecho. Por eso mismo estamos hablando de esto hoy." Luego profundice:*
> ¿Querría un servicio completo o solo en el cementerio? · ¿Hay un lote familiar o una iglesia donde le gustaría que fuera? · ¿Es eso lo que [nombre] también querría para usted?

CALENTAMIENTO Y PREGUNTAS DE PODER

4. ¿Y cuánto cree que cuesta hoy en día un [entierro / cremación] así?

Deje que adivine. No lo corrija. Anote la cifra. Luego profundice y deje que el silencio haga su trabajo:

¿Qué pasaría si usted no hubiera despertado esta mañana? ¿Quién pagaría su funeral? · ¿Tendría [nombre] ese dinero en el banco? · ¿Alguna vez ha visto a una familia tener que reunir dinero para un funeral?

5. ¿Cuándo fue la última vez que fue a un funeral?

Deje que cuente la historia. Demuestre que está escuchando. Luego profundice:

¿De quién fue? · ¿Cómo cubrió la familia el costo? · ¿Tenían algo preparado o la familia tuvo que buscar el dinero? · ¿Qué aprendió de esa experiencia?

Precisamente por eso hago este trabajo, Sr./Sra. ————————. Nadie quiere dejarle esa carga a [nombre]. *(Pausa.)* Y hablando de la familia...

PASO 2

PRECALIFICACIÓN

TRANSICIÓN 1

Hablando de la familia, de lo que se trata este plan es de proteger a su familia y darle a usted tranquilidad. Primero, voy a ver cuántos descuentos le puedo conseguir. Voy a hacer todo lo posible para conseguirle la mayor cantidad posible. Le voy a explicar las características y los beneficios de su plan, y luego le voy a mostrar un par de montos de protección diferentes para que vea cuál es el mejor para dejarle a su familia. Y si es algo en lo que le puedo ayudar, lo único que hago es una solicitud para calificarle. Solo toma unos momentos.

DESCUENTOS (PREGUNTAS DE CALIFICACIÓN)

Entonces, empecemos con algunos descuentos.

¿Cuál es su fecha de nacimiento? ¿Y su ciudad y estado?

¿Cuándo fue la última vez que estuvo en el hospital? *(¿Dos veces en los últimos seis meses?)*
Si dice que sí, pregúntele con interés cómo le fue. Si dice que no, comente lo afortunado(a) que es.

¿Ha tenido algún problema del corazón, del hígado o de los pulmones, como EPOC o enfisema?

¿Y ha recibido tratamiento para algún cáncer, derrame cerebral, o problemas de circulación o de los riñones? *(¿En los últimos tres años?)*

¿Fuma o usa algún producto de tabaco o nicotina? *(¿En los últimos doce meses?)*

¿Cuánto mide y cuánto pesa?

¿Está tomando algún medicamento actualmente, o le han recetado alguno en los últimos dos años?

Si dice que sí:

¿Me hace un favor? ¿Puede ir a buscarlos, para asegurarme de tener la información correcta y ayudarle a calificar?

TRANSICIÓN 2

Según lo que me ha dicho hasta ahora, parece que usted podría calificar para uno de nuestros mejores planes. ¡Eso es excelente!

P A S O 3

LA PRESENTACIÓN

Hable más despacio. Muestre empatía. Tono serio.

PASO 3

PRESENTACIÓN

CLAVE *Hable más despacio. Tono serio. Haga pausa donde se indica. Aquí es donde la empatía se gana el cierre.*

Estoy seguro de que usted estará de acuerdo conmigo en que las necesidades de cada persona son diferentes. *(pausa)* Pero lo que he visto es que, no importa con quién hable, todos tenemos algo en común: todos queremos proteger a nuestra familia. *(pausa)*

Estoy seguro de que usted es como muchos de mis otros clientes. Solo quiere asegurarse de tener protección para su familia cuando más la necesite. Y eso es cuando usted fallezca y ya no esté con ellos. ¿No es así?

El problema hoy en día es el alto costo de los funerales. Usted calculó alrededor de [su cifra]. El costo promedio de un funeral hoy es de siete a doce mil dólares a nivel nacional. Han subido bastante con los años, ¿verdad?

Y hay algo que la mayoría de la gente no sabe. Cuando usted fallece, el Seguro Social solo paga un beneficio por fallecimiento, una sola vez, de $255. Nada más. Y solo se le paga a un cónyuge sobreviviente o a un hijo elegible. Con $255 ni siquiera alcanza para las flores. *(pausa)* Precisamente por eso es tan importante tener su propio plan.

Si es veterano (Pregunta de Investigación #7: "¿Es usted veterano?"):

Y primero, gracias por su servicio. A muchos veteranos les dicen que el VA (Departamento de Asuntos de Veteranos) se encarga de todo, así que quiero que sepa cómo funciona en realidad. El VA le da un lote en un cementerio nacional, una lápida y una bandera. Pero el funeral en sí, la funeraria, el servicio, el ataúd o la cremación, le toca a su familia. El VA solo paga una asignación para el entierro en ciertos casos, como una muerte relacionada con el servicio militar o si usted ya recibe compensación o pensión del VA. E incluso así, son un par de miles de dólares como máximo. *(pausa)* Por eso tantos veteranos tienen su propio plan, para que su familia no tenga que cubrir la diferencia.

Sabe, algo que escucho mucho es el caso de familias que terminan teniendo que buscar todo tipo de maneras de pagar esto cuando un ser querido fallece sin nada, o sin lo suficiente. *(colectas en la iglesia, préstamos, GoFundMe)*

Obviamente dice mucho de usted que no quiera hacer pasar a su familia ni a nadie por eso. ¡Y le felicito por encargarse de esto!

Ahora, usted me dijo que está pensando en un [entierro / cremación], y que [nombre] sería quien se encargaría de todo.

Relaciónelo con el funeral que le contó.

PASO 3 · CONTINUACIÓN

PRESENTACIÓN

BENEFICIOS PRINCIPALES

- Su póliza es un plan permanente de vida entera, lo que significa que tiene protección garantizada por el resto de su vida.
- Su prima, que le voy a explicar en un segundo, nunca va a aumentar, y sus beneficios nunca van a disminuir.
- (Si es de beneficio inmediato) Su póliza tiene cobertura desde el Primer Día, o beneficios inmediatos. Eso significa que no hay absolutamente ningún período de espera.
- Su póliza es de doble indemnización, lo que significa que si usted fallece por cualquier muerte accidental, su póliza paga el doble.
- No hacemos exámenes médicos para calificarle. Solo le hacemos unas cuantas preguntas de sí o no, que puedo hacer aquí mismo por teléfono. Así de fácil es calificar.
- Su póliza acumula valor en efectivo cada año, y usted tiene acceso a él en cualquier momento.

¡Lo más importante: pagamos las reclamaciones de nuestros clientes en un plazo de 24 horas!

¿Sabe por qué pagamos las reclamaciones tan rápido?

SI LO SABE

La mayoría sabe que es porque la familia necesita el dinero de inmediato. Diga: **“¡Exactamente!”**

SI NO LO SABE, EXPLÍQUELE

Los gastos después de un fallecimiento muchas veces se tienen que pagar por adelantado. A las familias no se les permite retrasar el pago. Su familia recibe ese dinero de inmediato, igual que si usted estuviera ahí para escribir el cheque.

B E N E F I C I O G R A T U I T O

ETERNAL SUPPORT

Servicio de Conserjería Funeraria. Léalo después de los beneficios y antes del cierre.

THE BLAKE GROUP
SENIOR LIFE
INSURANCE COMPANY
THOMASVILLE, GA
SINCE 1970

BENEFICIO GRATUITO

ETERNAL SUPPORT

CLAVE *Servicio de Conserjería Funeraria, incluido con cada póliza sin costo alguno. Léalo después de los beneficios principales y antes del Cierre de Tres Opciones. Hable más despacio.*

> Quiero mostrarle algo que viene con su póliza que la mayoría de las compañías no ofrecen, y no le cuesta ni un centavo. Se llama Eternal Support, un Servicio de Conserjería Funeraria, y es un beneficio **gratuito** incluido con su cobertura.
>
> Le explico por qué es importante. Cuando una familia pierde a alguien, entra a una funeraria en el peor día de su vida, y le piden tomar una docena de decisiones de dinero en una hora. Nadie negocia. Nadie compara precios. Y las familias muchas veces terminan pagando miles de dólares de más.
>
> Con este beneficio, su familia no enfrenta eso sola. Eternal Support le da un equipo de conserjería dedicado que la guía en todo, paso a paso, ya sea que usted elija entierro o cremación. Ellos negocian con las funerarias en nombre de su familia y le presentan opciones, para que sus seres queridos nunca tengan que preguntarse si están recibiendo un precio justo. También tienen acceso a ataúdes, urnas y artículos conmemorativos de alta calidad a precios muy reducidos, porque ahorrar dinero nunca debe significar sacrificar el honor ni la calidad.
>
> Así que su póliza da el dinero, y Eternal Support se asegura de que ese dinero rinda lo más posible, con alguien guiando a su familia todo el camino. Va a recibir su Guía para Miembros y su Tarjeta de Membresía por correo en las próximas dos semanas. Guárdelas junto con su póliza.

CLAVES PARA LA ENTREGA

- Diga “gratis” al menos dos veces. Sin cláusula adicional, sin prima adicional, incluido automáticamente.
- Hable despacio en la escena de la funeraria. Esa imagen es lo que vende este beneficio.
- Mencione que la Guía para Miembros y la Tarjeta de Membresía llegan por correo. Eso hace que el beneficio sea tangible.

Eternal Support no es un director de funerales ni una funeraria, y no vende contratos de servicios funerarios prepagados (preneed).

P A S O 4

CIERRE DE TRES OPCIONES

Memorizado. El mismo cierre cada vez. Maneje la objeción y regrese al cierre.

PASO 4

CIERRE DE TRES OPCIONES

CLAVE *Este es el cierre. O escogen un plan o dan una objeción. Maneje la objeción, siga avanzando y siempre regrese al cierre. En cuanto escojan un plan, pase directamente a la solicitud.*

> Sr./Sra. _____, teniendo en cuenta lo que le queda cómodo pagar, le voy a mostrar tres planes diferentes. Ahora, usted siempre puede agregar más cobertura después, ya sea dentro de dos semanas o dentro de dos años. Lo que no quiere es ser una de esas personas que fallecen y no dejan nada. Algo siempre es mejor que nada.

1.er PLAN · $50–75 **2.º PLAN · $75–99** **3.er PLAN · $100–150**

> El primer plan que le voy a mostrar es de _____ de protección por muerte natural, que también paga _____ de protección por muerte accidental. La cuota mensual es de solo _____, que se mantiene igual y nunca sube.
>
> *Si es cobertura desde el Primer Día (Super, Preferred, Standard), enfatice los beneficios inmediatos sin absolutamente ningún período de espera.*
>
> El segundo plan que le voy a mostrar es de _____ de protección por muerte natural, que también paga _____ de protección por muerte accidental. La cuota mensual es de solo _____, que se mantiene igual y nunca sube.
>
> El tercer plan que le voy a mostrar es de _____ de protección por muerte natural, que también paga _____ de protección por muerte accidental. La cuota mensual es de solo _____, que se mantiene igual y nunca sube.

MIENTRAS LOS REVISA

> Mientras revisa esas opciones, déjeme tomar un poco más de información. Tengo su dirección postal como _____, ¿correcto? (o) ¿Cuál es una buena dirección postal para usted?
>
> Sr./Sra. _____, en caso de que yo pueda calificarle, ¿a quién le gustaría dejar como beneficiario para recibir estos beneficios cuando usted fallezca? (Espere la respuesta. Generalmente es [nombre] de las Preguntas de Poder.) ¿Y esa persona es su _____?

CIERRE DE TRES OPCIONES

EL CIERRE

> **Ahora, Sr./Sra. _____, de esos tres planes que le mostré, ¿para cuál quiere que le califique, para dejárselo a _____, su _____, cuando usted fallezca?**

CLAVE *Silencio. Deje que responda. Cuando escoja, tome la solicitud: verifique cómo se escriben todos los nombres y obtenga un correo electrónico válido si lo tiene.*

P A S O 5

DATOS BANCARIOS

Memorizado. Igual cada vez. El primer pago lo antes posible.

THE BLAKE GROUP
SENIOR LIFE
INSURANCE COMPANY
THOMASVILLE, GA
SINCE 1970

PASO 5

DATOS BANCARIOS

CLAVE *Memorizado. Igual cada vez. Esté preparado para objeciones sobre el banco y mantenga un tono natural y seguro.*

> Va a recibir una copia de toda esta información en cinco a siete días hábiles una vez que terminemos su solicitud.

GUION BANCARIO

> Como pagador de la póliza, Sr./Sra. _____, lo configuramos para usted de la manera más segura posible. Queremos asegurarnos de que usted tenga un comprobante legal de sus primas. La forma en que garantizamos esto es que su banco las envíe por usted en la fecha que usted elija. Dicho esto, ¿va a usar una cuenta de cheques, de ahorros o una cooperativa de crédito federal?
>
> Su fecha de pago es muy flexible. Puede escoger cualquier día entre el 1 y el 28. O puede escoger un momento específico del mes, como el tercer o cuarto miércoles. ¿Qué le funciona mejor cada mes?
>
> ¿Y cómo se llama su banco?
>
> Para configurarlo en [la fecha que escogió], solo necesitamos verificar unos números. Busque su chequera o su estado de cuenta y le digo qué números necesitamos. Tómese su tiempo.
>
> *Si tiene chequera:* Sr./Sra. _____, mirando en la parte de abajo a la izquierda, empiece con los primeros nueve números. *(Número de ruta.)* ¡Excelente! Ahora, el siguiente grupo de números. *(Número de cuenta.)*
>
> *Si tiene estado de cuenta:* Sr./Sra. _____, busque en la parte de arriba a la derecha; ahí debe aparecer su número de cuenta. *(Busque el número de ruta en internet. Ejemplo: "Wells Fargo routing number".)*
>
> ¿Y cómo aparece su nombre en la cuenta?

> **Ahora, el primer pago es el pago más importante que usted va a hacer. Es lo que pone su cobertura en vigor. Vamos a hacer que el banco envíe el primer pago lo antes posible, y luego todos los pagos futuros serán el [la fecha que escogió], ¿de acuerdo?**

PASO 5 · CONTINUACIÓN

DATOS BANCARIOS

SI SE OPONE AL PAGO INMEDIATO

Entiendo, Sr./Sra. _____. Lo que puedo hacer es darle unos días para que tenga el dinero en el banco, ¿le parece? Entonces vamos a dejar que envíen el primer pago el _____. *(Una fecha a tres o cuatro días.)*

SI TODAVÍA SE OPONE A PAGAR TAN PRONTO

Consiga una fecha lo más cercana posible, o póngala para la fecha en que recibe su depósito directo. Revise el calendario de pagos de beneficios de SSI/Discapacidad para ver cuándo cae su fecha de beneficio. Tener la fecha correcta del primer retiro es crucial si el negocio tiene que ser con fecha posterior.

A LA GRABACIÓN / TEXT-2-SIGN

> Solo necesito hacer una grabación breve con usted y terminamos.

CLAVE *Siga las indicaciones. En Text-2-Sign, el cliente tiene que firmar por sí mismo. Usted no puede firmar por él. Tiene que desplazarse hasta el final para que funcione "Accept and Agree" (Aceptar y Acordar).*

P A S O 6

REFERIDOS Y CIERRE DE LLAMADA

Nunca termine una llamada sin esto. Tres nombres.

THE BLAKE GROUP
SENIOR LIFE
INSURANCE COMPANY
THOMASVILLE, GA
SINCE 1970

PASO 6

REFERIDOS Y CIERRE DE LLAMADA

CLAVE *No termine la llamada sin repasar esto con el cliente. Memorizado. Igual cada vez.*

Sr./Sra. _____, gracias por permitirme ayudarle hoy. Sé que no es fácil confiar en la gente hoy en día, pero quiero agradecerle por confiar en mí para ayudar a su familia. Si tiene papel y lápiz a la mano, quiero asegurarme de que tenga toda mi información de contacto. Entonces, de nuevo, mi nombre es _____, y mi número directo es _____.

Ha sido un placer ayudarle hoy, pero antes de despedirme, solo quiero asegurarme de un par de cosas. Como hablamos, va a recibir todos los documentos de su póliza en unos siete a diez días hábiles. ¿Entiende completamente cómo funciona su plan? ¿Y está completamente satisfecho(a) con su decisión de proteger a su familia hoy?

¡Qué bien, Sr./Sra. _____! Lo que usted hizo hoy va a ser una tremenda bendición para su familia en el futuro, y además le da la tranquilidad de saber que la carga económica de su fallecimiento ya está cubierta. El compromiso que usted hizo de proteger a su familia tendrá un valor duradero por generaciones.

Nosotros también hicimos un compromiso con usted, y quiero que sepa que lo tomo muy en serio. Nos comprometimos a estar ahí para su familia cuando usted ya no pueda, así que por favor asegúrese de darles mi nombre y número a sus beneficiarios. Así sabrán a quién llamar cuando llegue ese día.

De nuevo, gracias por confiar en mí, y ojalá usted y yo tengamos muchos cumpleaños más de aquí a entonces, ¿verdad?

Una última cosa, Sr./Sra. _____. Yo trato de ayudar a la mayor cantidad de familias posible a tener la tranquilidad y la protección que usted y su familia tienen ahora.

¿Quiénes son tres personas que usted conoce que se podrían beneficiar de un buen plan como el suyo?

Consiga tres referidos: nombre, número de teléfono y parentesco o relación con el cliente.

Sr./Sra. _____, muchas gracias por su tiempo, y por favor comuníquese conmigo si tiene alguna pregunta o si necesita algo. ¡Que tenga un excelente día!

I N V E S T I G A C I Ó N

PREGUNTAS DE PODER

Cinco preguntas que revelan la verdadera razón por la que llamaron, más cincuenta preguntas de seguimiento.

THE BLAKE GROUP
SENIOR LIFE
INSURANCE COMPANY
THOMASVILLE, GA
SINCE 1970

INVESTIGACIÓN

PREGUNTAS DE PODER

CLAVE *Ya hizo estas cinco en el calentamiento. Están aquí para que las practique. Pregunte, y luego guarde silencio y escuche.*

1. ¿Qué le motivó a responder a nuestro anuncio?
2. ¿Quién se encargará de sus asuntos finales algún día?
3. ¿Prefiere cremación o entierro?
4. ¿Cuánto cree que costará una cremación o un entierro?
5. ¿Cuándo fue la última vez que asistió a un funeral?

50 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO

CLAVE *Use estas cuando el cliente se estanque, dé una respuesta vaga o presente una objeción. Una buena pregunta vale más que tres buenas afirmaciones.*

1. ¿Por qué todavía no ha comprado una póliza de seguro de vida?
2. ¿Qué es exactamente lo que busca?
3. ¿Qué es lo que NO quiere?
4. ¿Cómo sería para usted la póliza perfecta?
5. ¿Por qué siente que necesita más cobertura?
6. ¿Qué tipo de entierro o cremación quiere?
7. ¿Es usted veterano?
8. ¿Me cuenta más?
9. ¿Qué quiere decir exactamente?
10. ¿Por qué?
11. Cuando dice eso, ¿qué quiere decir exactamente?
12. ¿Por qué siente que necesita cobertura?
13. ¿Toma usted todas sus propias decisiones?
14. ¿Hay alguien más que influya en sus decisiones?
15. ¿Hay alguna razón por la que no tomaría una decisión hoy?
16. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan importante es para usted tener un seguro de vida?
17. ¿Tiene alguna condición de salud importante?
18. ¿Ha solicitado cobertura en el pasado y se la han negado?
19. ¿Puede calcular más o menos cuánto le va a costar esto?
20. ¿Desde hace cuánto tiempo lo ha estado pensando?
21. ¿Quién es, en última instancia, el responsable de sus asuntos finales?
22. ¿Ha hablado de esto con su familia o sus hijos?
23. ¿Qué le hizo querer averiguar esto ahora?

PREGUNTAS 24–50

24 ¿Cuáles son tres resultados que quiere obtener de esta póliza?

25 ¿Qué es lo más importante para usted?

26 ¿Qué otras alternativas ha considerado?

27 ¿Qué más debería saber yo?

28 ¿Se nos pasó algo?

29 ¿Le he preguntado sobre cada detalle que es importante?

30 ¿Alguna vez alguien cercano a usted falleció sin tener ninguna cobertura?

31 ¿Alguna vez alguien cercano a usted falleció y sí tenía cobertura?

32 En una palabra, ¿qué es lo más importante para usted?

33 ¿Cuántos hijos tiene? ¿Nietos? ¿Bisnietos?

34 ¿Qué fue lo primero que pensó cuando vio nuestro anuncio?

35 Cuando piensa en la palabra “carga”, ¿qué le viene a la mente?

36 ¿Alguna vez ha visto a una familia recaudar dinero por GoFundMe para un funeral?

37 ¿Quiere un servicio funerario tradicional o solo un servicio en el cementerio?

38 ¿Tiene un lote familiar?

39 Si usted hubiera fallecido anoche, ¿qué estaría haciendo su familia hoy?

40 ¿Cuánto tiempo cree que deberían tardar las compañías de seguros en pagar?

41 ¿Qué consideraría usted un pago rápido?

42 ¿Qué consideraría usted un pago lento?

43 ¿Quién es la persona más importante para usted?

44 ¿Le ayudarían $10,000 a su familia si usted falleciera inesperadamente?

45 ¿Cuál es su fecha de nacimiento?

46 ¿Cuál es su fecha de fallecimiento?

47 ¿Sabe la diferencia entre un seguro a término y uno de vida entera?

48 ¿Sabe qué es un beneficio por muerte accidental?

49 ¿Le gustaría asegurar a sus hijos o nietos bajo esta póliza?

50 ¿Le gustaría donar algo de su póliza a una organización benéfica o a una iglesia?

EL ESTÁNDAR

El mismo guion. El mismo orden. En cada llamada. Memorice las palabras para poder enfocarse en la persona. La actividad, la disciplina y la ejecución son las que ganan.

S U P L E M E N T A R I O

GUION DE GRABACIÓN

Solo para regrabaciones de la Oficina Central. Úselo cuando llamen para decir que hay que repetir la grabación.

THE BLAKE GROUP
SENIOR LIFE
INSURANCE COMPANY
THOMASVILLE, GA
SINCE 1970

S U P L E M E N T A R I O

GUION DE GRABACIÓN

CUÁNDO USARLO

Solo cuando la Oficina Central llame y diga: “Necesitamos repetir la grabación.”

INICIO DE LA GRABACIÓN

La fecha de hoy es _____ y la hora es _____.

Mi nombre es _____, de Senior Life Insurance Company.

Sr./Sra. _____, ¿me da su permiso para grabar esta llamada?

Toda grabación debe comenzar con las tres líneas de arriba.

VERIFICACIÓN

¿Puede verificar el apellido de soltera de su madre por motivos de seguridad?

Los últimos cuatro dígitos de su número de Seguro Social son _____, ¿correcto?

Por favor diga su nombre tal como quiere que aparezca como dueño/asegurado de esta póliza.

Permítame volver a verificar su dirección postal. *(Diga su calle, ciudad, estado y código postal.)*

Tenemos su fecha de nacimiento como _____, lo que quiere decir que tiene _____ años, ¿correcto?

Su estatura es _____ y su peso es _____.

Tenemos su número de teléfono como _____, ¿correcto?

El beneficiario principal será _____ y su parentesco con usted es _____, ¿correcto?

El beneficiario secundario será _____ y su parentesco con usted es _____, ¿correcto?

El valor nominal del programa que usted escogió es _____, con una cuota mensual de _____.

Su póliza incluye una cláusula adicional de beneficio por muerte accidental, que pagará una cantidad adicional *(la misma de arriba)* si usted fallece en un accidente. Esta cláusula está incluida en la cuota mensual de *(la misma de arriba)*, ¿de acuerdo?

GUION DE GRABACIÓN

PREGUNTAS DE SALUD Y MEDICAMENTOS

> **Lea las preguntas de salud palabra por palabra, tal como aparecen en la solicitud. Son específicas de cada estado y plan.**

> El nombre de su médico es _____ y está en _____, ¿correcto?
>
> Permítame verificar sus medicamentos. *(Mencione cada medicamento y para qué lo usa.)*

SUPLEMENTARIO

APL, CONFIRMACIÓN Y DATOS BANCARIOS

APL Y REEMPLAZO

¿Quiere la cláusula de préstamo automático de prima (APL)? Permítame explicarle.

- Una vez que su póliza haya acumulado suficiente valor en efectivo para hacer un pago mensual de la prima, a partir de ese momento, si usted se atrasa en un pago, el valor en efectivo haría el pago de la prima automáticamente para que usted no pierda su póliza.
- Esta función no tiene ningún costo adicional, y se puede incluir en su póliza si usted lo desea.

¿Le gustaría incluirla sin costo adicional? ¿Sí o no?

¿Tiene algún seguro de vida o contrato de anualidad existente? ¿Sí o no?

¿Esto hará que se reemplace o se modifique algún seguro o anualidad? ¿Sí o no?

CONFIRMACIÓN DE LA SOLICITUD

Sr./Sra. _____, ¿escuchó todas las preguntas de salud y confirma que todas las declaraciones y respuestas de esta solicitud son completas y verdaderas a su leal saber y entender? ¿Sí o no?

Muy bien. ¿Entiende que la compañía se basará en estas respuestas para emitir cualquier seguro de vida, y que yo, como agente, no tengo la autoridad de omitir ni modificar ninguna pregunta ni respuesta de esta grabación? ¿Sí o no?

Sr./Sra. _____, ¿entiende que para que el seguro entre en vigor, la condición de salud del Asegurado Propuesto debe seguir siendo la que se describe en la solicitud en el momento en que el banco acepte la primera prima y se emita la póliza? ¿Sí o no?

Sr./Sra. _____, ¿puede por favor decir su nombre como dueño/asegurado de esta póliza, y también verificar la ciudad y el estado donde se encuentra en este momento?

INFORMACIÓN BANCARIA

Muy bien, Sr./Sra. _____, la forma en que configuramos esto para usted es a través de nuestro Plan de Servicio Bancario. ¿Va a usar su cuenta de [cheques/ahorros]? ¿En [el nombre de su banco]?

Tenemos el número de ruta como _____, ¿correcto?

Tenemos el número de cuenta de [cheques/ahorros] como _____, ¿correcto?

APL, CONFIRMACIÓN Y DATOS BANCARIOS

PAGOS

Para pago inmediato, diga:

El primer pago de _____ ya está en el banco, ¿correcto? Vamos a dejar que el banco envíe el primer pago el [dos días hábiles después de la fecha de la solicitud], o lo antes posible después de esa fecha, a través de nuestro Plan de Servicio Bancario, ¿de acuerdo?

Para un primer pago en fecha futura, diga:

Vamos a dejar que el banco envíe el primer pago el _____ a través de nuestro Plan de Servicio Bancario, ¿de acuerdo? Para confirmar, usted quiere enviar todos los pagos futuros el _____ de cada mes, ¿correcto?

Sr./Sra. _____, ¿puede decir su nombre exactamente como aparece en la cuenta, como pagador de la póliza?

Sr./Sra. _____, su cobertura entrará en vigor cuando recibamos el primer pago de la prima y se emita su póliza, ¿de acuerdo?

SUPLEMENTARIO

DECLARACIÓN DEL AGENTE Y COMPROMISO

DECLARACIÓN DEL AGENTE

> Ahora, Sr./Sra. _____, este es un documento legalmente vinculante, así que necesito leerle una declaración y decir mi nombre en la grabación como agente, y con eso terminamos.
>
> **Yo, [nombre del agente], certifico que se hizo cada pregunta en todas las partes de la solicitud, que las respuestas son verdaderas y completas, y que he registrado las respuestas con exactitud y en su totalidad tal como fueron dadas. A mi leal saber y entender, [sí / no] hay un reemplazo involucrado en esta transacción.**

EXPLICACIÓN DEL PRODUCTO

> Si es MDB: Si usted llegara a fallecer por una muerte accidental, paga de inmediato desde el primer día. Si llegara a fallecer por causas naturales, paga el 110% de todas las primas pagadas durante los primeros 24 meses, y el beneficio completo a partir de entonces.
>
> Si es GI/EI: Si usted llegara a fallecer por una muerte accidental, paga de inmediato desde el primer día. Si llegara a fallecer por causas naturales, paga el 110% de todas las primas pagadas durante los primeros 36 meses, y el beneficio completo a partir de entonces.

INTERÉS ASEGURABLE (CUANDO EL DUEÑO NO ES EL ASEGURADO)

> ¿Tiene usted interés asegurable en la persona que se va a asegurar? Sí lo tiene, porque es su [indique el parentesco], ¿correcto?
>
> ¿Conoce usted completamente el historial de salud de la persona que se va a asegurar?
>
> Si va a asegurar a sus nietos, ¿se está asegurando a todos esos dependientes, y es usted responsable de su sustento económico? Sí o no, y por favor explique.
>
> *Pídale que diga:* "El asegurado propuesto es mi [padre/madre, hijo(a) o parentesco], y el mejor momento para comunicarse con el asegurado propuesto es _____."

COMPROMISO

CLAVE *Haga que se sienta cómodo(a) con usted y con su decisión. Pregunte después de haber repasado todo.*

> ¿Está satisfecho(a) con la decisión que tomó hoy? *(Espere la respuesta.)*
>
> ¡Qué bien! Eso es importante, porque lo que mi compañía hizo hoy es hacer un compromiso con usted y su familia, de tener este dinero disponible para ellos cuando llegue el momento.

DECLARACIÓN DEL AGENTE Y COMPROMISO

> Pero, Sr./Sra. _____, no podemos cumplir nuestro compromiso a menos que usted también se comprometa a tener los $_____ disponibles cada mes y a mantener este plan. Si no puede hacerlo, por favor dígamelo ahora y hacemos un ajuste.
>
> **Sr./Sra. _____, ¿puede hacer ese compromiso conmigo hoy?**

DESPEDIDA *Unos minutos hablando de la familia o sus pasatiempos, no de la póliza. El paquete de resumen ya va en camino; la póliza llega de 10 a 14 días después del primer pago. Agradézcale su confianza.*