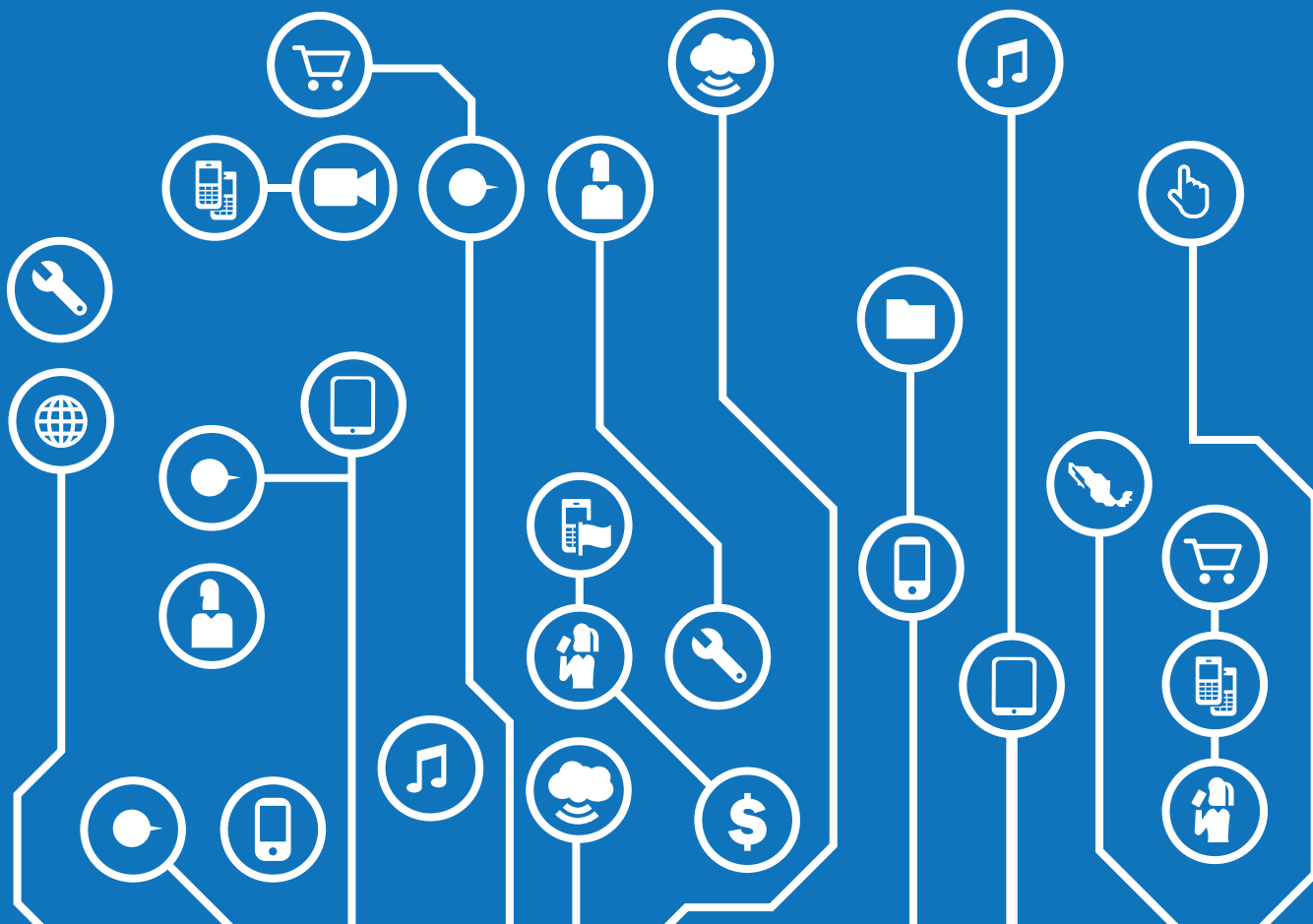


# Bienvenid@



¡Bienvenid@  
a la nueva forma  
de vivir la velocidad!

## 12° Showroom Telcel

La verdadera Red 4G en México está en Telcel. A finales del año pasado llevamos a cabo uno de los lanzamientos tecnológicos más importantes en la historia del país: la Red 4GLTE. Bajo la promesa de ofrecer a nuestros usuarios la mayor cobertura a máxima velocidad, 2013 se ha convertido en un año de consolidación de esta nueva red, en el que alcanzaremos más de 35 ciudades de la República, cubriendo así a más del 65% de la población.

En los últimos años hemos sido testigos de cómo la tecnología ha cambiado nuestra vida cotidiana. A la par de esta rápida evolución, nuestros clientes también han evolucionado: están más informados, son más exigentes y buscan siempre lo mejor. Por ello, el reto que debemos enfrentar es ofrecerles un nivel de atención que supere las expectativas que tienen de nosotros, en un marco de profesionalismo, **respeto, mejora continua y honestidad**.

En Telcel adoptamos una cultura de calidad que compartimos contigo todos los días, **trabajando en equipo** con constancia y pasión por lo que hacemos, **innovando** la mejor tecnología y desarrollando productos de vanguardia para ofrecer la mejor experiencia de comunicación móvil a nuestros usuarios. Gracias a ti hemos formado un poderoso equipo de ventas capaz de hacer que las cosas sucedan; por todo esto hemos diseñado el 12° Showroom Telcel pensando en ti, para que conozcas, de voz de los expertos, cómo incrementar tus ventas a través de un mejor servicio a tus clientes y lo más nuevo de Telcel: la Red 4GLTE.

Te invitamos a mantenerte actualizado, con una **actitud positiva** y a continuar dando tu máximo esfuerzo; el liderazgo de Telcel sólo es posible gracias a ti, por eso refrendamos nuestro apoyo y **compromiso** contigo, facilitándote más y mejores herramientas. Recuerda que el **entrenamiento**, la preparación y el conocimiento son la base del éxito de cualquier asesor profesional de tecnología.

**Gracias por ser parte de la mejor Fuerza de Venta, gracias por hacer grande a esta gran empresa. Gracias por ser Telcel.**

## Introducción

Esta Guía de Ventas se compone de varios módulos en los que encontrarás la **información más importante** de los servicios que ofrecemos en Telcel.

Los argumentos y beneficios que aquí te presentamos te ayudarán a dar una **mejor atención a tus clientes**.

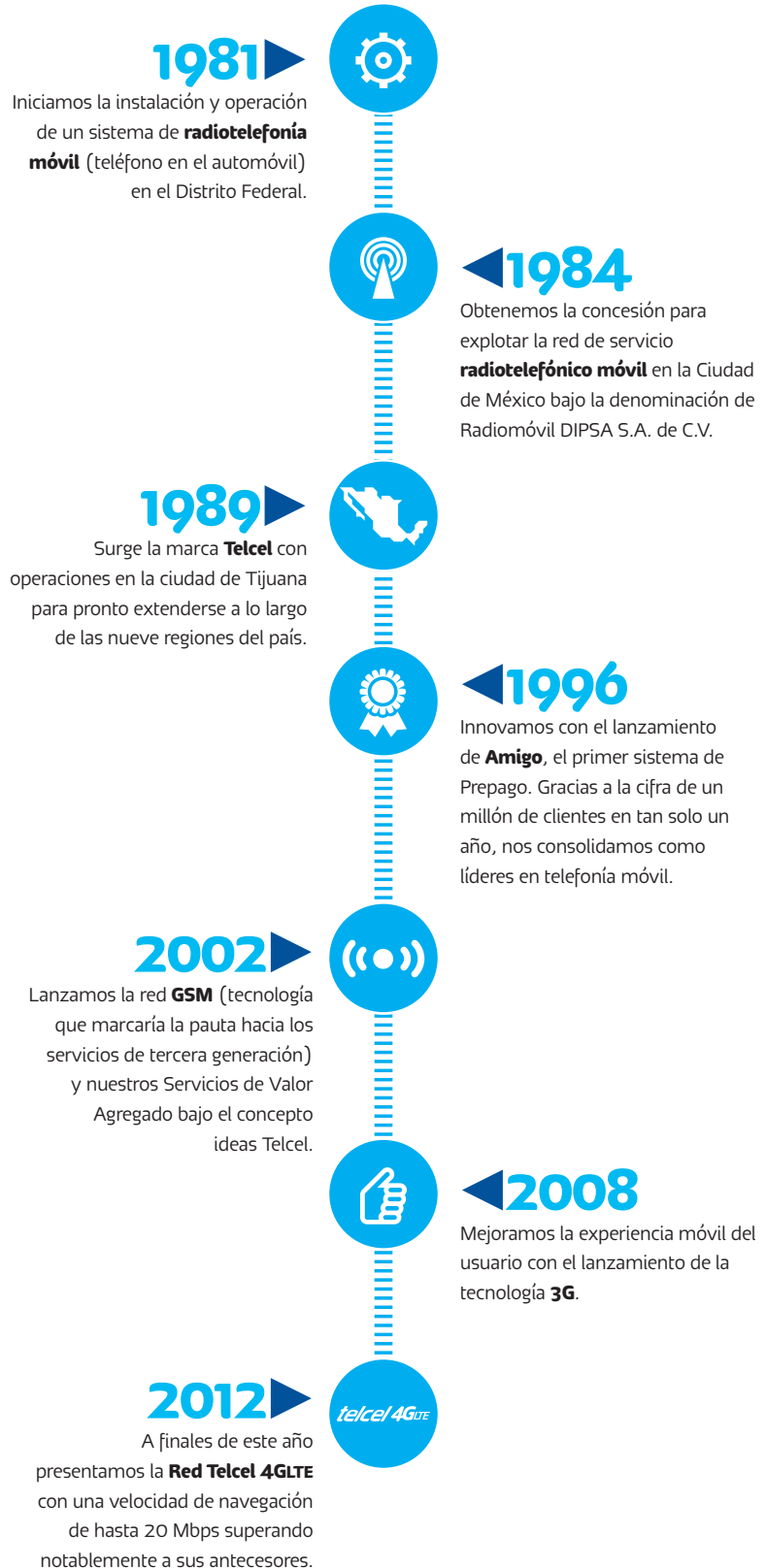
## ¿Quién es Telcel?

Telcel forma parte del grupo América Móvil, **el mayor proveedor de comunicación celular en Latinoamérica y el tercer lugar a nivel mundial**. Cuenta con más de 328 millones de clientes y está presente en 18 países de América. Tan sólo en nuestro continente, América Móvil cuenta con más de 30 millones de líneas fijas y 262.9 millones de suscriptores móviles.

Con 24 años de experiencia, cobertura en más de 200 mil poblaciones y una comunidad de más de 70 millones de usuarios, **Telcel es la empresa líder de telecomunicaciones inalámbricas en México**, la compañía de teléfonos celulares de mayor confianza en México y la segunda marca más valiosa de Latinoamérica.



## Nuestra Historia



# ¿Cuáles son las principales fortalezas de Telcel?

Ahora que ya formas parte de la compañía líder en el servicio de voz y datos, es importante transmitir a tus clientes las fortalezas de Telcel, las cuales satisfacen de manera eficaz y constante sus necesidades de comunicación personal:

## Cobertura

Contamos con la mayor cobertura nacional en más de 200 mil poblaciones, más de 100 mil kilómetros de ejes carreteros, cubriendo así más del 90% de las zonas habitadas en México.

Además, nuestra cobertura marítima e internacional se extiende en más de 180 países alrededor del mundo.



**+40 mil**  
puntos de venta  
en todo el país

**200**  
modelos de 18  
marcas fabricantes

**311** Centros de Atención a Clientes (CAC) ubicados en toda la República Mexicana

## Las mejores promociones

Planes y paquetes para brindar las tarifas más competitivas del mercado. Encuentra la información más actualizada sobre las promociones en el sitio oficial de Telcel: [www.telcel.com](http://www.telcel.com)

## Tecnología

Ponemos al alcance de nuestros clientes la **Red Telcel 4GLTE con la mejor tecnología**, mejorando la experiencia del usuario en navegación y descarga de contenidos a máxima velocidad con los mejores equipos. Además de servicios de innovación y vanguardia que facilitan la vida diaria.

## Calidad

Brindamos la mejor calidad en servicio y atención a través de 311 Centros de Atención a Clientes y más de 40 mil puntos de venta a lo largo del país.

## Empresa orgullosamente mexicana

Telcel es una empresa orgullosamente mexicana con trascendencia a nivel mundial. Operamos bajo los principios de **honestidad, trabajo y servicio**, buscando la mejora continua, el éxito constante y la sustentabilidad.

## Comunidad

Comunicamos a más de **70 millones de clientes**. Siete de cada diez usuarios de telefonía móvil en México, forman parte de la comunidad Telcel.

# Responsabilidad Social

Telcel es una Empresa Socialmente Responsable que promueve el avance tecnológico a favor del medio ambiente, así como programas para crear una cultura de protección al planeta y sus recursos. Es por eso que a través de diferentes acciones hemos demostrado nuestro compromiso con la conservación de los recursos naturales y el desarrollo sustentable, económico y social del país.

Algunas de las actividades en las que participamos son:



## 26 mil

equipos celulares fueron reciclados durante el 2012, gracias al programa "Despídalo como se merece y recicla tu Telcel".

## 79 mil

accesorios y refacciones se reintegraron al medio ambiente en el 2012.

Para mayor información sobre las actividades de la Alianza WWF-Telcel, visita: [www.lanaturalezanosillama.com](http://www.lanaturalezanosillama.com)



### Alianza WWF-Telcel

Apoyo para la conservación de la mariposa Monarca, del Jaguar mexicano y 15 especies marinas que habitan en el Mar de Cortés y la Península de Baja California.



### Pilotos por la Seguridad Vial

Participación en la iniciativa de impulsar el valor de la vida asociado a la convivencia vial responsable.



### Teletón

Fomento a una mejor calidad de vida para los niños y jóvenes con discapacidad en México.



### Telcel (RED)

Compromiso en la lucha para detener la transmisión del SIDA de madres a hijos en el 2015.



### Brecha digital

Reducción de la brecha digital a través del acercamiento a la tecnología de lugares de difícil acceso, en donde ayuda a impulsar el desarrollo económico y social de las poblaciones.



### Reciclaje

Colocación de contenedores de reciclaje de celulares en Centros de Atención a Clientes, Distribuidores Autorizados y oficinas corporativas de la empresa.



Todas estas acciones nos han llevado a obtener el distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) por cuarto año consecutivo en 2013, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

# Conceptos Básicos

Para poder desempeñar mejor tu trabajo es importante que conozcas los siguientes términos:

## Plan Tarifario

En Telcel contamos con una amplia oferta de Planes Tarifarios para las necesidades de comunicación y estilo de vida de tu cliente.



**Planes de Voz.** Ideales para aquellos usuarios que sólo desean hacer y recibir llamadas. Incluyen cierta cantidad de minutos, SMS y Números Gratis.



**Planes Combo.** Con estos planes, tu cliente obtiene una comunicación completa al incluir cierta cantidad de minutos, SMS, MB/GB y Números Gratis.



## Internet Telcel

Contamos con una gran cantidad de Planes y Paquetes de datos para que tu cliente pueda elegir el que mejor se adapte a sus necesidades. Ya sea desde su celular, tablet o computadora, siempre disfrutará la mejor tecnología y la mayor cobertura con Internet Telcel.

## Amigo de Telcel

En Prepago tu cliente tiene control sobre sus consumos y recargas.



➔ Amigo Óptimo



➔ Por Minuto



➔ Prepago por Segundo

## Conceptos Básicos

**Adendum.** Al realizar un cambio de equipo con adendum, el cliente adquiere un dispositivo nuevo (gratis o pagando una diferencia) y se compromete a cumplir un plazo forzoso o una penalización (en caso de no concluirlo). Por otro lado, un cambio de equipo sin adendum sucede cuando solamente se registra un cambio de IMEI o de SIM Card, sin generar nuevos plazos ni penalizaciones.

**Ancho de banda.** Es la cantidad de información que se puede enviar a través de una conexión de red en un período determinado. El ancho de banda se indica en Bits por segundo (Bps), Kilobits por segundo (Kbps) o Megabits por segundo (Mbps).

**App.** Software diseñado para realizar acciones específicas en el dispositivo móvil o a través de la red. Las tiendas de los Sistemas Operativos suelen dividirlos en categorías como productividad, entretenimiento, multimedia, información, viajes, compras, etc.

**Área de Servicio Local (ASL).** Es la zona que comparte el mismo Número de Identificación Regional (NIR) dentro de una región celular determinada.

**Bluetooth.** Tecnología de conectividad inalámbrica que posibilita la transmisión de voz y datos entre dispositivos mediante un enlace por radiofrecuencia.

**Browser.** El browser o navegador es un programa que permite visualizar páginas de Internet mediante la traducción de archivos de hipertexto a contenido visible.

**CAC.** Centro de Atención a Clientes de Telcel. Atención personalizada a usuarios en 311 Centros en el país.

**Conectividad.** Capacidad del teléfono para realizar intercambio de datos con otros dispositivos o con la red.

**Consumo a Granel.** Tipo de cobro facturado por unidad de consumo. Por ejemplo: minuto adicional a \$1.19, KB adicional a \$0.02

**Cookie.** Se refiere a los datos que un sitio guarda en la memoria virtual de un dispositivo (computadora, celular, tablet, etc.) para visualizarse rápidamente en el futuro.

**CPP.** Modalidad de cobro de llamadas "El que llama paga".

**Centros de Servicio Autorizado de las marcas (CSA).** Son los lugares donde el Distribuidor puede hacer válida la garantía de un equipo directamente con la marca.

**DAT.** Abreviación de Distribuidor Autorizado Telcel.

**Datos.** Son representaciones simbólicas que se procesan en programas de cómputo para la entrada y salida de información en diferentes dispositivos. Esta información se codifica para que el usuario la perciba en forma de gráficos, sonidos, video, texto, etc.

**EDGE.** Evolución de la red GSM que alcanza una velocidad de transmisión de datos de 250 Kbps.

**GPRS.** Tecnología de transmisión de datos en la red GSM que alcanza una velocidad de 44 Kbps.

**GPS.** Siglas en inglés para Sistema de Posicionamiento Global. Determina la posición de un dispositivo mediante una red de satélites que cubren toda la superficie de la Tierra.

**GSM.** Estándar de comunicaciones inalámbrico a nivel mundial que utilizan teléfonos de chip (SIM Card) compatibles con un gran número de aplicaciones, servicios de voz y datos.

**Hardware.** Son todos los elementos tangibles de un dispositivo. Por ejemplo, en una computadora: mouse, monitor o teclado.

**HD.** Abreviación para High Definition (Alta Definición), formato de video que captura más de 480 líneas horizontales de definición.

**HSPA/HSPA +.** Canal de transmisión de datos en la red 3G cuya velocidad alcanza tasas de 7 Mbps.

**ICCID.** Número de serie registrado en la SIM Card, reconocido por el sistema para dar de alta una línea. Consta de 20 dígitos y se encuentra impreso también sobre el plástico del chip.

**IMEI.** Número de serie de un dispositivo móvil. Consta de 15 dígitos y puede identificarse tanto en la carcasa del teléfono como en el código de barras que aparece en la caja. También se puede obtener marcando \*#06# desde el equipo.

**Internet.** Es una red mundial de comunicación integrada por otras redes de dispositivos y equipos interconectados, los cuales se comunican entre sí a través de un lenguaje común.

**IVR Distribuidores.** Es el sistema de atención a distribuidores que permite a los puntos de venta la activación y movimiento de líneas de Prepago desde cualquier teléfono, sin necesidad de ingresar al sistema SMART a través de una computadora.

**Kbps.** Abreviación de Kilobits por segundo, utilizado para medir velocidades de conexión o transferencias de red. Un Kbps equivale a 1,000 bits por segundo.

**Larga Distancia (LD).** Es el servicio utilizado para enlazar la comunicación entre dos líneas telefónicas que no pertenecen a la misma ASL.

**Larga Distancia Internacional (LDI).** Servicio utilizado para enlazar la comunicación entre dos líneas telefónicas que se encuentran en diferentes países. Esto es posible gracias a que Telcel tiene convenios con operadores fuera de México para continuar prestando el servicio a sus usuarios.

**MB (MegaBytes).** Unidad utilizada para medir una cantidad de datos, el tamaño de un archivo o la capacidad de almacenamiento de un dispositivo.

**Mbps.** Abreviación de Megabits por segundo, el cual equivale a 1,024 Kilobits transferidos por segundo.

**Micro-USIM.** Es la versión de la SIM Card 6.0 de menor tamaño, especial para algunos dispositivos.

**MMS.** Los Mensajes Multimedia son la evolución de los SMS. Permiten el envío de texto, imágenes, sonidos y videos.

**MPP.** Modalidad de cobro de llamadas "El que recibe paga".

**MP3.** Formato de codificación que permite comprimir las señales de audio hasta una décima parte de su tamaño original. Es el más usado en archivos de música para dispositivos móviles e Internet.

**Módem.** Aparato que convierte la información digital en analógica y la analógica en digital. Permite la transmisión de datos digitales a través de una red analógica.

**NFC (Near Field Communication).** Es una tecnología de comunicación inalámbrica de corto alcance que permite el intercambio de datos entre dispositivos, así como transferencias, pagos y más. Funciona colocando los equipos a poca distancia, con un solo toque.

**NIR (Número de Identificación Regional).** Son los primeros dos o tres dígitos del número celular, los cuales indican la localidad o ASL a donde pertenece la línea.

**PIN y PUK.** Código de cuatro dígitos asociado a la SIM Card para permitir el acceso a determinadas funciones e información. Si se introduce erróneamente tres veces seguidas, la SIM se bloquea, por lo que es necesario recurrir al código PUK de ocho a diez dígitos, el cual se encuentra en el sobre que contiene la SIM Card.

**Planes Combo.** Es el contrato de una línea que incluye servicios de voz y datos por el pago de una renta mensual.

## Marcación

Un número celular está conformado por 10 dígitos, los primeros dos o tres conforman el Número de Identificación Regional (NIR) y sirven para identificar la localidad donde el usuario contrató el servicio.

# 2

dígitos

### En poblaciones de dos dígitos

Por su densidad de habitantes, en el país existen tres poblaciones con NIR de dos dígitos:

En México, D.F. el NIR es **55**  
(ejemplo 55 12345678)

En Guadalajara el NIR es **33**  
(ejemplo 33 23456789)

En Monterrey el NIR es **81**  
(ejemplo 81 34567890)

# 3

dígitos

### En poblaciones de tres dígitos

En el resto de las poblaciones, la clave NIR es de tres dígitos:

En Tula, Hidalgo el NIR es **773**  
(ejemplo: 773 21 46 731)



### Marcación hacia México

A fijo: (+) 52 – código de área – número

A celular: (+) 52 – 1 – código de área – número

(El número 1 sólo es para marcación a celulares desde el extranjero)



### Marcación mundial

(+) Código de país – código de área – número



**Nota** El signo + sustituye el código de salida internacional y aplica sólo para equipos GSM, 3G y 4G LTE.

## Conceptos Básicos

**Portabilidad.** Es el derecho que tiene un cliente de cambiar de compañía telefónica sin perder su número celular.

**Pospago.** Es la plataforma en la que el cliente paga una renta mensual por el disfrute de los servicios de telefonía (Plan Tarifario). Puede contratarse a Plazo Libre o a Plazo Forzoso por 12, 18, 24 ó 36 meses.

**Prepago.** Es la plataforma en la que el cliente paga sus servicios por adelantado con fichas o Recargas Electrónicas. Ideal para quienes quieren tener un control preciso de sus consumos.

**Roaming Nacional.** Es un servicio que le permite al cliente seguir comunicado sin trámites adicionales o números provisionales cuando sale de viaje y visita una ciudad ubicada en otra región celular del país.

**Roaming Internacional.** Es el servicio gracias al cual los usuarios pueden permanecer comunicados cuando salen al extranjero, a través de los convenios que Telcel tiene en 180 países.

**Servicios de Valor Agregado (SVA).** Son servicios que ofrecen nuevas y variadas opciones de comunicación de voz y de datos para el usuario. Se obtienen y funcionan a través de portales WAP y web, mensajes escritos, etc.

**Servicio Técnico Telcel (STT).** Es el servicio para realizar trámites dentro y fuera de garantía, revisión, reparación y configuración de equipos. Para conocer la ubicación de los STT, visita: <http://www.telcel.com/portal/contactanos/cacs/begin.do?mid=7100>

**SIM Card.** Es un chip que se introduce en el teléfono y funciona como un carnet de identificación que el sistema reconoce y le da servicio. Además de seguridad, proporciona flexibilidad para compartir el teléfono con otro usuario y la posibilidad de cambiar de equipo fácilmente.

**Sistema Operativo Móvil (SO).** Es el programa que controla y ejecuta los procesos de un dispositivo móvil. Está orientado a la conectividad inalámbrica, los formatos multimedia y las diferentes maneras de introducir información en ellos.

**SMART Distribuidores.** Es el portal que administra y difunde información necesaria para la operación de los Distribuidores Autorizados Telcel. Su dirección electrónica es <https://www.region9.telcel.com/smartdistribuidores>

Para ingresar, es necesario tramitar una clave de usuario y contraseña.

**SMS.** Servicio que permite el envío y la recepción de mensajes de hasta 160 caracteres a través del centro de mensajes del operador de su teléfono. Si el teléfono destino está apagado o fuera del alcance, los mensajes son guardados en el centro de mensajes hasta que puedan ser recibidos.

**Software.** Son todos los componentes intangibles de un dispositivo, es decir, el conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica.

**Streaming.** Es la transmisión secuencial de música o videos a través de Internet sin necesidad de almacenar información en la memoria.

**Subcuentas.** Son bolsas virtuales de dinero en las que se diferencia el tipo de saldo que el cliente tiene disponible, ya sea abonado o promocional. Las distintas subcuentas son: Saldo Amigo, Saldo de Regalo, Saldo Ideas, Saldo SMS, Saldo MMS, Saldo Internet y Saldo Día Sorpresa Telcel.

**Tarifas Dinámicas.** Los usuarios de Prepago que acumulan en 30 días naturales un consumo de \$49 navegando a granel, disfrutan de una tarifa de \$1 por 1 MB durante los 30 días siguientes. Al concluir dicho lapso, se restablece la tarifa regular.

**Tiempo Aire Celular (TAC).** Es la tarifa de las llamadas salientes que aplica cuando el usuario se encuentra dentro de la región donde contrató la línea.

**Tiempo Aire Roaming (TAR).** Es la tarifa de las llamadas entrantes o salientes que aplica cuando el usuario se encuentra fuera de la región donde contrató la línea.

**Típ.** Es un teléfono celular fijo para casa o negocio, listo para hacer y recibir llamadas. Es de fácil instalación, ya que sólo necesita conectarse a la energía eléctrica para comenzar a utilizarse.

**UMTS.** Es el estándar de transmisión de datos para la red 3G. Alcanza una velocidad de 3 Mbps.

**USIM.** Es la SIM Card versión 6.0, la cual cuenta con capacidad para efectuar mejores procesos de comunicación y seguridad de la información.

**Videollamada.** Enlace que permite la transmisión simultánea de audio y video entre dos dispositivos en tiempo real.

**WAP.** Es un tipo de navegación móvil que permite la descarga de apps y servicios exclusivos.


**Web.** Es una red informática mundial por la cual un usuario puede navegar y visualizar contenidos multimedia a través de Internet.

**Wi-Fi.** Es un estándar de redes inalámbricas para acceder a Internet.

**4GLTE (Long Term Evolution).** Es la red de última generación en transmisión de datos móviles. Representa el siguiente salto tecnológico y alcanza tasas de hasta 20 Mbps.

# Atención a Clientes

Una de nuestras prioridades es mejorar los estándares de atención a nuestros usuarios.

Cliente	Personalidad	Comportamiento	Respuesta
	<b>Tímido</b>	Habla y camina con inseguridad	Sé gentil, genera confianza con él para que se sienta tranquilo
	<b>Hablador</b>	No puede dejar de hablar, interrumpe constantemente	Sé breve al hablar, contéstale con cortesía y dale respuestas cortas
	<b>Escéptico</b>	No confía fácilmente en lo que se le dice	Muéstrate sincero y habla con total honestidad. Explícale a detalle lo que te pide, hazle entender que su impresión es incorrecta, siempre con respeto
	<b>Irrazonable</b>	Piensa que él siempre tiene la razón	Muéstrate eficiente, contesta con total seguridad lo que te pregunte
	<b>Inteligente</b>	Ya cuenta con información sobre planes, servicios y equipos que ofrece Telcel	Si por alguna razón no sabes algo, coméntale que lo tienes que revisar para no darle información errónea
	<b>Crítico</b>	Encuentra puntos débiles y defectos en cualquier persona o cosa	Demuestra tu preparación y conocimiento
	<b>Insultante o agresivo</b>	Prepotente, se siente superior a los demás	Contrólate, sé educado y háblale en tono tranquilo, siempre mostrando tus conocimientos

## ¿Qué hacer cuando llega un cliente? Antes de la venta

### 👉 El cliente es primero.

Si ves que un cliente no está siendo atendido, atiéndelo. El cliente nunca será una interrupción.

### 👉 Prepárate.

Infórmate y aprende sobre los servicios y productos que vendes (características, funciones, tarifas, etc.). Esto te permitirá aclarar de forma precisa cualquier duda que el cliente tenga. Remárcale los beneficios, ventajas y la utilidad que tendrá en su vida diaria al adquirir un servicio de Telcel.

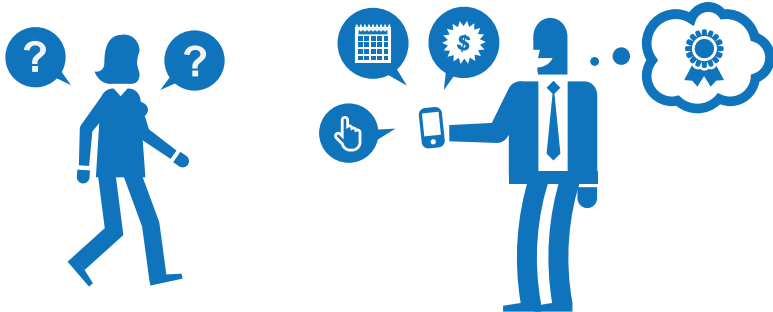
👉 **Experiencia.** Recuerda que la mayoría de los clientes recomiendan un lugar según haya sido su experiencia. Haz que te recuerden por tu atención.

👉 **Atención.** Determina qué tipo de atención requiere el usuario para que lo canalices al lugar adecuado. Si lo que necesita es un servicio técnico, como la aplicación de una garantía, remítelo a un Centro de Atención a Clientes. Procura tener una lista de los CAC cercanos (en el módulo de Servicio a Clientes de esta Guía de Ventas podrás consultar las direcciones y horarios de los CAC de Región 9).

👉 **Educación.** Siempre saluda a las personas que entren a tu establecimiento, sin importar si sólo están viendo.

👉 **Competencia.** Una característica de un buen servicio es conocer a la competencia, así podrás poner en una balanza las ventajas de los productos y servicios que tú estás vendiendo contra los de la competencia.

## Durante la venta



- **Imagen.** Cuida tu presentación e higiene.
- **Empatía.** Habla en su idioma, evita los tecnicismos.
- **Personalidad.** Preséntate ante el cliente, muéstrate confiado, sé educado, cordial, carismático, haz preguntas que estimulen la conversación y puedan abrir a las personas.
- **Escucha.** Presta atención a las necesidades de tu cliente.
- **Materiales.** Usa los apoyos de promoción que se encuentran en tu lugar de trabajo. El 75% de las decisiones de compra se realizan en el punto de venta, así que mantén vigentes y bien ordenados tus materiales.
- **Espacio.** Ya que te has presentado, no presiones a las personas. Si te proporcionaron su nombre, procura dirigirte así a ellos.
- **Paciencia.** Muchas veces te enfrentarás a usuarios que no se deciden rápidamente. Sé paciente y explícales los detalles necesarios para despejar sus dudas.
- **Ofrece.** Una vez que ya tengas identificadas sus necesidades y sepas lo que requiere, preséntale por lo menos dos propuestas de contratación.
- **Indicadores.** Mantente atento a las señales que te puedan indicar un posible cierre de venta. La gente suele usar frases como "¿cuánto tiempo me dijo que se tardan en entregar el equipo?" o "¿todo eso incluye el plan?", etc.

### Manejo de objeciones

Es común que durante la venta, tu cliente tenga dudas o externé algunos mensajes para no realizar la compra. Te sugerimos seguir los tres pasos que te presentamos a continuación para manejar las objeciones que presente tu cliente.



#### ➤ Escucha la objeción.

No interrumpas, así podrás enterarte del verdadero motivo de la queja.



- **Dialoga.** Una vez identificado el motivo, ponte del lado del cliente, hazle sentir cómodo, entiende su preocupación y trata de seguir con el diálogo para solucionar la objeción.



- **Sugiere.** Hazle la propuesta de un nuevo plan, servicio o equipo que se adapte a lo que está buscando.

## Después de la venta



**Verifica.** Revisa que el equipo que entregas esté en óptimas condiciones y funcione correctamente.



### Quejas y reclamaciones.

Si un cliente regresa con una queja, atiéndelo de forma rápida y amable.



**Base de datos.** Lleva un registro con la información básica de tus clientes para hacerles llegar promociones y servicios nuevos o especiales.

# Información a tu alcance

Contamos con diversos medios de información para que te enteres de las mejores promociones, los nuevos planes y productos, así como artículos de interés general que te servirán en tu punto de venta.



## Medios impresos

Existen tres medios que puedes consultar en cualquier momento:

**Catálogo Telcel.** Publicación trimestral que presenta las mejores promociones, las últimas noticias en cuanto a lanzamientos de equipos e información general respecto a nuestra compañía. También puedes consultarlo a través de la página de Internet [www.telcel.com/catalogotelcel](http://www.telcel.com/catalogotelcel)

**Lo nuevo de Telcel.** Con la finalidad de que siempre puedas ofrecer las mejores promociones y los mejores equipos preparamos para ti esta gaceta bimestral. Apóyate en ella para darle a conocer a tu cliente todas nuestras ventajas. Si estás interesado en recibirla pregunta a tu distribuidor (en formato físico).

**Link R9.** Mensualmente podrás consultar la revista Link R9, donde encontrarás la mejor información respecto a nuestra empresa: responsabilidad social, tecnología, lanzamientos, promociones, trámites, comparativos contra la competencia y reseñas de equipos, así como tips para un cierre de venta exitoso. Si estás interesado en recibirla pregunta a tu distribuidor (en formato físico o electrónico). También puedes consultarla en Smart Distribuidores.



## Medios electrónicos

Con nuestras herramientas electrónicas estarás al tanto de las últimas novedades en tecnología y servicios:

Para conocer nuestros servicios (Prepago y Pospago), visita [www.telcel.com](http://www.telcel.com)

Para descubrir las últimas tendencias en cuanto a dispositivos móviles, promociones, tecnología, etc., visita [www.holatelcel.com](http://www.holatelcel.com)

Si deseas obtener más información de nuestros Servicios de Valor Agregado, descargar juegos, imágenes, videos, aplicaciones, etc., ingresa a la página [www.ideastelcel.com](http://www.ideastelcel.com)

Si lo que deseas es conocer información más detallada respecto a nuestro servicio de Internet Telcel te recomendamos visitar [www.internet.telcel.com](http://www.internet.telcel.com)

Para que puedas informar a tus clientes respecto a nuestra Red 4GLTE visita el sitio [www.telcel.com/4GLTE](http://www.telcel.com/4GLTE), donde encontrarás todos los beneficios, planes, cobertura y equipos disponibles.

Para conocer las acciones en las que Telcel participa, visita [www.lanaturalezanosllama.com](http://www.lanaturalezanosllama.com)  
[www.telcelracing.com](http://www.telcelracing.com)  
[www.telcel.com/RED](http://www.telcel.com/RED)  
[www.rockampeonatotelcel.com](http://www.rockampeonatotelcel.com)  
[www.telcel.com/eventos](http://www.telcel.com/eventos)

Si necesitas conocer más sobre servicios y beneficios que Telcel ofrece a sus clientes, puedes ingresar a alguna de estas páginas [www.mitelcel.com](http://www.mitelcel.com)  
[www.telcel.com/circuloazultelcel](http://www.telcel.com/circuloazultelcel)  
[www.telcel.com/apps/web](http://www.telcel.com/apps/web)  
[www.telcel.com/gps](http://www.telcel.com/gps)  
[www.ideasmusik.com](http://www.ideasmusik.com)

Descubre información relevante sobre algunos de los Sistemas Operativos y procesadores que utilizan los equipos comercializados por Telcel en:

[android.telcel.com](http://android.telcel.com)  
[www.mimundobb.com](http://www.mimundobb.com)  
[snapdragon.telcel.com](http://snapdragon.telcel.com)

Entérate sobre las actividades y fundaciones de Grupo Carso y América Móvil en los siguientes sitios:

[www.carlosslim.com](http://www.carlosslim.com)  
[www.americamovil.com](http://www.americamovil.com)

## Redes Sociales

Queremos estar cerca de ti y de nuestros más de 70 millones de clientes, por eso también nos encontramos en Facebook y Twitter para resolver todas tus dudas y brindarte la mejor información en todo momento.



Facebook  
/Telcel



Twitter  
@Telcel

# Comunicación y Entrenamiento Comercial

En Telcel te ofrecemos diversas herramientas que te ayudarán a obtener un mejor desarrollo en tus actividades.

## ¿Qué es el Sistema de Administración de Capacitación (SAC)?

Es una herramienta electrónica que la Gerencia de Comunicación y Entrenamiento Comercial ofrece a la Fuerza de Venta de los Distribuidores Autorizados Telcel y Cadenas Comerciales para capacitarse en línea, realizar inscripciones a cursos presenciales y generar reportes, así como consultar y descargar contenidos a través de Internet.

### ¿Qué puedo encontrar en SAC?



#### Administración de usuarios.

En esta sección se realiza el alta del personal que labora en la Distribuidora, se asigna el perfil de acuerdo al puesto, envío de contraseña en caso de olvido y se realizan actualizaciones de datos y bajas de personal.



#### E-learning.

Cursos a distancia para la Fuerza de Venta activa en SAC que les permiten estudiar desde cualquier lugar, con flexibilidad de horarios, a su propio ritmo, sin necesidad de traslados y con información de consulta para acreditar sus cursos.



#### Entrenamiento presencial.

Se publica el calendario de cursos presenciales para realizar inscripciones electrónicas, verificar disponibilidad de cursos y confirmaciones de inscripción por correo electrónico.



#### Reportes.

El Administrador de Capacitación y el Dueño de la Distribuidora pueden generar reportes de usuarios dados de alta, bajas, estatus de cursos, inscripciones a cursos e-learning y presenciales.



#### Contenidos.

Módulo con el listado de manuales, guías, presentaciones, fichas temáticas, etc. Todo el material disponible en SAC se encuentra actualizado.

### ¿Cómo puedo acceder a SAC?

1

#### Solicita

Al Administrador de Capacitación de tu Distribuidora el alta de tu cuenta. Únicamente necesitas:

- ➔ Correo electrónico
- ➔ Nombre completo
- ➔ RFC
- ➔ Teléfono

2

#### Recibe

Un correo electrónico con tu usuario y contraseña una vez creada tu cuenta.

3

#### Ingresa

<https://www.region9.telcel.com/smartdistribuidores/>



#### NOTA IMPORTANTE

La primera vez que ingreses al sistema, te pedirá que cambies tu contraseña.

# Selección Telcel

Ser parte de Selección Telcel es un honor que te coloca en un lugar especial dentro del grupo de asesores que integran nuestra gran Fuerza de Venta. El profesionalismo, constancia y dedicación que imprimes en tu trabajo diario te distinguen y comprometen para seguir ofreciendo un servicio de excelencia a nuestros clientes. Si quieres conocer todos los beneficios que puedes obtener, envía un correo a [entrenamior9@mail.telcel.com](mailto:entrenamior9@mail.telcel.com)

Si aún no perteneces a Selección Telcel, te invitamos a seguirte preparando para certificarte y formar parte del exclusivo equipo de asesores Telcel.



## ¿Qué necesito para ser Selección Telcel?



**Ser Asesor Certificado en Tecnología Telcel y asistir al Showroom Telcel**

## Para lograr la Certificación de Asesor en Tecnología Telcel debes acreditar los cursos:

- ✓ Inducción para Vendedores de Nuevo Ingreso
- ✓ Estrategia de Venta Amigo
- ✓ Estrategia de Venta para Planes Tarifarios
- ✓ Internet Telcel
- ✓ Sistemas Operativos para Smartphones
- ✓ Servicios de Valor Agregado
- ✓ Identifica a tus Clientes (Sólo disponible en e-learning)

## ¿Cómo se obtiene la Certificación para Asesor en Tecnología Telcel?



**Solicitar la inscripción al examen mediante tu Distribuidor Autorizado Telcel.**



### Cumplir con los requisitos:

- Número de cuenta SAC
- Identificación oficial con fotografía
- Constancias de los cursos acreditados



### Obtener calificación mínima aprobatoria de 8.5

en el examen general de conocimientos de productos y servicios Telcel.

## Resultados de los exámenes de Certificación

La Gerencia de Comunicación y Entrenamiento Comercial será la encargada de informar los resultados del examen al responsable de Capacitación del Distribuidor y/o Cadena Comercial.

**El participante que obtenga la Certificación recibirá:**



**Playera**



**Gafete**



**Libreta**



## Validez de la Certificación

El certificado es válido durante 12 meses al término de los cuales se debe solicitar el Refrendo de Certificación.

