

## **1ª PARTE Día 27/02/2021**

**Llamo a la empresa CBD para informarme sobre los tipos de productos que ofrece dicha empresa.**

**-Buenos días,CBD, le atiende María Juana,¿en qué puedo ayudarle?**

- Buenos días, llamo para solicitar información sobre los productos CBD.

**-¿Qué información desea solicitar?**

-Me interesa saber que tipos de productos y semillas me pueden ofrecer. Me llamo Verónica, y estoy a punto de abrir una nueva empresa llamada DBC, me interesaría ver vuestro catálogo ya que estoy en busca de un buen proveedor, vengo recomendada por la empresa Verde que te quiero verde.

**-Genial CBD es una empresa que realiza pedidos tanto a mayoristas como minoristas y particulares. Puedo ofrecer el catálogo digital de todos los bienes que ofrece CBD a través de nuestro correo.¿Me puede facilitar el suyo?**

-Si, sin problema, anote, [veronicaDBC@gmail.com](mailto:veronicaDBC@gmail.com)

**-Perfecto, el catálogo lo recibirá en unos instantes, una vez que vea nuestro catálogo si está interesada en alguno de nuestros bienes puede volver a llamar para realizar el pedido que desee.**

-Vale, muchas gracias por su agradable atención, recibirá una pronta llamada.

**-Gracias a usted por su atención, que tenga un buen día.**

## **2ª PARTE Día 28/02/2021**

**Vuelvo a llamar a CBD para realizar un pedido y resolver algunas dudas.**

**-Buenos días,CBD, le atiende María Juana,¿en qué puedo ayudarle?**

-Buenos días, soy Verónica de DBC, vuelvo a llamar porque le he echado un vistazo a vuestro catálogo y me han interesado varios de vuestros productos.

**-Buenas Verónica,¿entonces deseas realizar un pedido?**

-Sí.

**-¿Desea hacerlo por llamada o através de nuestra página web?**

-La verdad es que me gustaría hacerlo por llamada así me puede resolver cualquier duda que me surja al instante.

**-Perfecto, pues comenzamos el pedido y para ello necesito que me facilite sus datos. Nombre y apellidos por favor.**

-Verónica Suárez Rodríguez.

**-Perfecto, ¿DNI,localidad y domicilio?**

-Sí anote,80090479V. Badajoz,Calle Comendador Obando N° 30.

**-¿Sabe el código postal de su empresa?**

-Sí, 06007.

**-¿Y el Número de Identificación Fiscal?**

-00000023 T.

**-Perfecto tengo todos sus datos,¿ me facilita qué productos y su cantidad desea pedir?**

-Sí, me han llamado la atención las siguientes clases de semillas; Northern Lights, Kalifornia Kush,Magnum y Moby Dick XXL. Pero me gustaría que usted me recomiende cuál es la de mejor calidad y la que más cantidad produce.

**-Como buena cultivadora, le recomiendo las de autocultivo como la Magnum y Moby Dick XXL, ya que esta genera bastante cantidad aunque también depende del tipo de cultivo que usted realice.**

**-¿Autocultivo? ¿Ofrece más semillas de autocultivo?**

**-Si, pero autocultivo es que la duración desde que plantas hasta que cosechas es de 3 meses, con la diferencia que las semillas normales tendrían una duración de 6 meses aproximadamente. Otras de las semillas que puedo ofrecerle son Cream Caramel , Amnesia Gea y la M8.**

-Vale, pues anoté 20 pack de semillas Magnum , 15 de moby dick XXL y 12 de M8 .

**-Perfecto, ¿eso es todo o desea alguna cosa más?**

-Sí, he visto en la página web que tenéis una oferta de por cada 20 kg de abono, regaláis un bote de líquido fertilizante, ¿sigue disponible dicha oferta?

**-En efecto, la oferta caduca el 8 de marzo de 2021.**

-Genial pues anote 60 kg de abono.

**-¿Desea algo más, o quiere finalizar el pedido?**

-Sí, también quiero 90 lotes de variedad de productos de autocultivo de la marca top-crop.

**-Perfecto, tenemos una oferta de 2x1 en productos de esa misma marca. Le aplico la oferta a los productos. ¿necesita algo más?**

-No, eso es todo por ahora . ¿Cuánto tardará el pedido?

**-El pedido tiene un límite de entrega de 20 días. ¿Quiere realizar el pago en efectivo o por transferencia bancaria?**

-Por transferencia bancaria por favor.

**-Perfecto Srita. Verónica , el total de su factura es de 3.185 euros con un descuento del 20% por importe superior a 200 euros, el Importe final de la factura se queda en 2.920 euros.**

-¡Ah!, ¡muy bien!.

**-Necesito sus datos bancarios para terminar el pedido, ¿me lo puede facilitar?**

-Sí espere un momento por favor.

**-Sin problema.**

Unos segundos después...

-Anote por favor. 4684 0219 5639 2071, ¿eso es todo?

**-Sí, pero una última cosa Srita. Verónica.**

-Si, dígame Maria Juana.

**-¿Le puedo hacer una pequeña encuesta sobre la valoración de la empresa?**

-Porsupuestísimo que sí, díme.

**-Perfecto, deme unos segundos.**

-Sin problema.

Unos segundos después...

**-Pues comenzamos con la encuesta, será breve con 5 preguntas.**

-Venga.

**-Valore del uno al 10 la atención recibida durante la llamada.**

-Un 9.

**-¿Por qué cree que debe confiar en CBD?**

-Por la gran variedad y calidad de los productos, el precio y ofertas , y por el trato recibido.

**-Gracias, ¿Podría decir que CBD es una empresa asequible para todos los públicos?**

-Sí, sin dudarlo.

**-¿Cree que nuestro catálogo es llamativo para el comprador?**

-Sí, por supuesto la variedad de productos en un contenido bastante llamativo.

**-¿Recomendaría CBD a allegados?**

-Sí, ya lo hice y seguiré haciéndolo..

**-Gracias por confiar en CBD y por realizar la encuesta agradablemente. Un saludo y su pedido lo recibirá con la mayor brevedad posible.**

-Gracias a usted.Igualmente.

**Día 5/03/2021**

**Llamo para informar de que el pedido ha sido enviado correctamente y quiero hacerme socia de la empresa CBD para solicitar ser cliente golden.**

**-Buenos días,CBD, le atiende Maria Juana ¿en qué puedo ayudarle?**

-Buenos días Maria Juana, soy Verónica, la de el pedido de la semana pasada. Llamo para comunicarle que el pedido lo he recibido esta mañana en perfectas condiciones. Y he tomado la decisión de asociarme con vosotros para ser cliente golden.

**-Genial, si me da unos segundos hago unas gestiones y le doy su n° de cliente golden.**

Unos segundos después...

**-¿Veronica sigue a la espera?**

-Si, aquí estoy.

**-Pues mire, le comento que ya están hechos los trámites para asociarse , su n° de cliente es el 3232 ,y le informo que en el plazo de una semana recibirá su tarjeta de socia por lo tanto disfrutará de rebajas super reducidas, promociones especiales, sorteos únicos y un plazo de entrega de pedidos exprés de 2-3 días. Dicha tarjeta equivale a un coste de 50 € anuales.**

-¡Genial!,¡que bien! Encanta de tener trato con ustedes, ha sido un placer,estaremos en contacto,un Saludo.

**-Igualmente,el placer es nuestro, que tenga un buen día.Hasta pronto.**