

N°	OBJECCIÓN	CONTRAPREGUNTA	RESPUESTA A OBJECIONES
1	Ya me llamaron y me han ofrecido lo mismo, ¡POR EL MOMENTO NO!	¿Qué le dijeron exactamente? Coménteme por favor para poder ayudarla... (ESCUCHAR AL CLIENTE)	Comprendo Sr/a... Y le pido mil disculpas por eso; sin embargo, le comento que esta campaña es debido a la problemática nacional que conlleva esta terrible enfermedad que es la causa número 1 de muerte en el mundo y la segunda en nuestro país y hoy Sr... le damos nuevamente la posibilidad para estar protegido frente a esta catastrófica enfermedad. Sabe usted sr.... ¿Cuánto le cuesta un tratamiento contra el cáncer? (APLICAR PILDORA)
2	No me interesa	Entiendo Sr/a...dígame, ¿Cuál sería el motivo principal? Es por un tema económico, algo personal o tal vez por miedo, o falta de información... coménteme para poder ayudarlo /a	En el peor de los casos Sr/a... Dios no lo quiera... (APLICAR PILDORA)  ... Además Sr/a... esto conlleva muchas veces dejar de lado nuestros proyectos personales, familiares, etc. Y lo más grave de todo sr... es que, no sólo el paciente es el que sufre si no todo su entorno familiar, no sólo en la parte emocional sino también en la parte económica... (CONTINUAR LA VENTA)
3	Estoy muy ocupado / NO tengo tiempo		Sr/a... solo se trata de unos minutos de su tiempo para hablar respecto de SU SALUD donde usted va a estar protegido frente a la terrible enfermedad que es el cáncer. Dígame, ¿Se ha realizado un despistaje o chequeo preventivo contra el cáncer?... (CONTINUAR LA VENTA)
4	No lo necesito, GRACIAS		Sr/a.... lamentablemente muchos pacientes que hoy tienen la enfermedad pensaban de la misma manera, y hoy son parte de las estadísticas de esta terrible enfermedad, no tomaron en cuenta que al año se detectan 45 mil casos de nuevos de pacientes con cáncer, esta enfermedad no distingue raza, sexo, edad, condición económica, son muchos los factores de riesgos que tenemos que tomar en cuenta... (APLICAR PREGUNTA DE DIAGNOSTICO O PILDORA)
5	¿Como tiene mi número telefónico?		Sr/a... Actualmente en esta campaña de lucha contra el cáncer estamos trabajando en convenio con todos los bancos y las procesadoras visa y master card y las compañías telefónicas como Claro, Movistar, entel, Bitel, etc. Es por ello que hoy usted tiene la oportunidad, de estar coberturado al 100% de esta terrible enfermedad con un beneficio por campaña de tan sólo \$/....tenga en cuenta que este tipo de beneficios no se da todo los días... (LANZAR PREGUNTAS DE DIAGNOSTICO)
6	Estoy molesto/a con oncosalud	Coménteme Sr/a.... que fue lo que ocurrió para poder ayudarlo, ya que no es política de Oncosalud, brindar una mala calidad en su servicio... Coménteme por favor para poder ayudarlo. (ESCUCHAR AL CLIENTE) Y EVALUAR SI SE PUEDE RESOLVER DUDAS)	Sr/a... en primer lugar le pido disculpas por lo ocurrido y le agradezco la información que me está facilitando ya que esto nos permitirá seguir mejorando cada día...(RESPONDER SI SE PUEDE)  ...(EN CASO NO SE PUEDA RESOLVER) con la información que me ha brindado Sr/a... voy a ver la forma de poder ayudarlo, voy a escalar su caso a quien corresponda para tener una solución, más bien indíqueme su número de teléfono y su nombre completo para contactarlo (PEDIR DATOS PARA LA AFILIACION) de acuerdo...? Mientras tanto hoy Sr/a... Quiero comentarle que usted tiene ... (PRESENTAR PRODUCTO SUPERANDO LAS MOLESTIAS DEL CLIENTE)
7	Mi esposo/a es quien tiene que ver con loS seguros y no quiere otro		Qué bueno Sr/a.... que tengan un seguro, eso es importante. Mire, hoy le damos la oportunidad de estar protegidos, no mediante un seguro, sino a través de la mejor Institución médica oncológica a nivel nacional ONCOSALUD... Ahora, dice Ud. Que su esposo toma las decisiones, mire hoy en día Sr/a... cualquiera de los padres son la parte sensible y racional de la familia, ya que llevan la casa, el hogar y se preocupan por los hijos, por ello Ud. Tiene hoy la posibilidad de protegerlos... ¿Usted sabe que en el Perú cada año 50 mil personas desarrollan cáncer y que de estas personas la mitad muere por falta de prevención y la mayoría se detecta en estado avanzado? Por ejemplo... (APLICAR PILDORA)

8	No creo que me de cáncer / llevo una vida saludable / no bebo, no fumo, no tengo antecedentes.		Que bueno Sr/a... Lo felicito por tener una vida saludable, sin embargo sepa usted que todas las personas nacemos con células cancerígenas, donde unas más que otras se desarrollan dependiendo de su estilo de vida o por su genética. En ese sentido todos estamos expuestos a esta terrible enfermedad... Por ejemplo ¿Usted conoce a Cecilia Tait? (MENCIONAR UN PERSONAJE FAMOSO CON QUE HAYA PADECIDO CANCER) Sepa que esta voleybolista, ganadora olímpica, deportista de Elite a pesar de llevar una vida saludable, de pronto se vió afectada por el cáncer y al no tener un programa que lo proteja, tuvo que hipotecar dos veces su casa para poder salvarse... y dígame usted, porque esperar situaciones difíciles pudiendo prevenir... Por ejemplo Sr/a... (APLICAR PILDORA)
9	¿Qué pasaría si nunca me da cáncer?		Sepa usted Sr/a... Que todas las personas nacemos con células cancerígenas, sin embargo, unas más que otras las desarrollan dependiendo de su estilo de vida o por genética; hasta por estrés o por un golpe Sr/a... Usted puede tener esta enfermedad, lo más grave de todo es... (APLICAR PILDORA)
10	Si no me da cáncer y yo me doy de baja... ¿me devuelven mi dinero)	Dígame Sr/a... y ¿Qué pasaría si le da cáncer?	Le pongo un ejemplo... si usted contrata un vigilante para que cuide y proteja su casa y después de un año de haberlo protegido ¿él le devuelve el dinero? ... No verdad?, De la misma manera ONCOSALUD a usted lo va a proteger durante el tiempo que esté con nosotros, además después de un año de estar con nosotros usted ya va a poder disfrutar de sus despistajes gratuitos. Como sabrá Sr/a... el cáncer es una enfermedad que no presenta síntomas y no distingue sexo, raza, condición económica ni social. (APLICAR PILDORA)
11	Ya tengo un seguro	¿Con que tipo de seguro cuenta, Rimac, pacífico, la positiva quizás?...esperar respuesta y sigue preguntando ¿Es una póliza o una EPS?	Lo felicito Sr/a.... Por tener una cultura de prevención ya que muy pocos en nuestro país lo tienen, sin embargo, lo que HOY tengo para usted y su familia no es un seguro sino UN PROGRAMA INTEGRAL ONCOLÓGICO con el respaldo médico de la mejor institución Oncológica del país: ONCOSALUD. Que le cubre al 100%, vale decir Sr. que usted no va a pagar absolutamente nada. Por ejemplo Sr. Dios no lo quiera... (APLICAR PILDORA LEUCEMIA) ... En ese sentido nosotros le cubrimos absolutamente todo. Sin embargo, un seguro NO; Verá usted Sr/a... Nosotros contamos con... (DESTACAR VENTAJAS COMPETITIVAS DE LA MARCA) y comparar con LA PÓLIZA O EPS
12	Ya tengo ESSALUD /SIS		Sr/a...Tenga en cuenta que el sistema de salud pública carece de las condiciones óptimas para tratar esta enfermedad, y esta enfermedad en particular necesita de atención inmediata y con la mejor tecnología. El seguro social carece de médicos oncólogos especialistas, no le cubre con medicinas biológicas de última generación, además de constantes huelgas y su tasa de sobrevivencia es mínima, solo un 30% de personas puede recuperarse, comparado con nosotros donde tenemos... .. (DESTACAR VENTAJAS COMPETITIVAS DE LA MARCA)
13	Me han dicho que al afiliarme a ONCOSALUD pierdo mi SIS		De ninguna manera Sr/a... verá usted, ONCOSALUD es un programa oncológico integral que le cubre todo lo que tenga que ver con cualquier tipo de cáncer, en prevención, detección, diagnóstico y tratamiento, somos especialistas solo en cáncer, esto debido a que es la enfermedad más cara del mundo y la más difícil de combatir, sin embargo el SIS le cubre otras especialidades que si bien son importantes no son las más costosas. Así que por ningún motivo usted perdería su seguro público, quedese tranquilo por ese lado. (CONTINUAR VENTA)
14	¿La cobertura es internacional?		La cobertura que brindamos es a nivel nacional Sr/a... Sin embargo nosotros trabajamos de la mano con la MD Anderson Cancer Center, uno de los centros oncológicos más prestigiosos del mundo con sede en TEXAS USA. Donde si usted necesitara una segunda opinión oncológica internacional con todo gusto va poder tenerla. Asimismo, nuestra tasa de supervivencia es del 70% solo comparado con países desarrollados como Estados Unidos y Canadá, por lo cual no va a tener la necesidad de ir a otro país y estar lejos de sus seres queridos, usted sabe que en esta terrible enfermedad también es importante el respaldo emocional que nos da la familia ¿verdad?... (CONTINUAR LA VENTA)

15	Si... Yo tengo dinero / el dinero no es problema para mi / todo lo hago de modo particular		Que bueno Sr/a... Me alegro por usted y lo felicito por tener ese poder adquisitivo, ya que hoy en día muy pocas personas pueden solventarse una enfermedad tan costosa como el cáncer, y justamente ONCOSALUD es una institución médica diseñada especialmente para personas como usted, de su nivel... Ya que somos la única institución médica oncológica con la más avanzada tecnología del país, número uno en tratamientos exitosos contra el cáncer, contamos con médicos oncólogos especializados en cada tipo de cáncer, tasa de supervivencia del 70% al nivel de países como USA y Canadá, además usted cuenta con una segunda opinión médica internacional en la MD Anderson Cancer Center, el instituto de investigación científica oncológica más importante del mundo en Texas USA, además Sr/a... Usted va a poder atenderse en la Clínica más importante del Perú y Latinoamérica LA CLÍNICA DELGADO, (APLICAR PILDORA LEUCEMIA DIRIGIDA)
16	¿Como se que esto no es una estafa?		Sr/a... Tenga en cuenta que esta llamada por su seguridad está siendo grabada, tome nota de mis datos por favor, ¿tiene lápiz y papel a la mano?... (DAR ORDENES) Bien, mi nombre es xxxxx soy su asesor oncológico comercial, mi número de contacto es 513 7900 para que me puede contactar en horario de oficina y con todo gusto lo podré atender, ya que a partir de hoy será su asesor oncológico comercial para poder entregarle los beneficios de nuestro programa y poder guiarle en todo lo que conlleve su afiliación.... (CONTINUAR VENTA)
17	No es mi prioridad	Sr/a... Siendo el cáncer la segunda causa de muerte en el Perú y la enfermedad más costosa del mundo ¿considera usted que no es una prioridad estar protegido?	En el peor de los casos Sr... Dios no lo quiera, se le detectara cáncer de... .(APLICAR PILDORA)
18	Dejáme consultarlo con mi esposo/a		Claro Sr/a... puede hacer la consulta, sin embargo Ud. Como padre /madre de familia, cabeza de hogar, Ud. Que vela por la seguridad y tranquilidad de la familia es la persona más adecuada para tomar esta decisión, tenga en cuenta que esta campaña no se da todos los días... ¿Considera usted que su esposa/o se molestaría porque usted la está protegiendo de esta terrible enfermedad? (ESPERAR RESPUESTA)...  ... Sr/a... muchas veces hemos postergado decisiones importantes y luego hemos lamentado, recuerde que el cáncer no manifiesta síntomas y la mayoría de los casos se detecta en una etapa avanzada. Dios no lo quiera Sr... supongamos que a su esposa/o le detectan cáncer de... (APLICAR PILDORA SEGÚN PERFIL)
19	Tengo que pensarlo	Coménteme Sr/a... donde radica su eventual duda, es por lo económico, es algo personal, o tal vez por miedo o falta de información, coménteme para poder ayudarlo (ESCUCHAR AL CLIENTE) ...	Si es un tema económico (usar obj no tengo dinero), si es por falta de información (resolver dudas), Si es por miedo (darle seguridad)
20	No tengo dinero		<b>OPC 1</b> -Sr/a... No se preocupe, esto recién lo verá usted reflejado en su próximo ciclo de facturación como una compra más en su estado de cuenta. Hoy Sr/a... Lo que vamos hacer en este momento es tan sólo la apertura de su historial clínico con 5 preguntas muy breves respecto de su salud y sus familiares para que desde ya se encuentre protegido, de acuerdo...? (CIERRE - POR DATOS O PREGUNTAS DE SALUD)  <b>OPC 2</b> -Entiendo que por el lado económico usted tenga esa preocupación, sin embargo, dígame usted Sr/a... Qué sucedería si actualmente en la situación en la que nos encontramos se dé un diagnóstico de cáncer. Dios no lo quiera ¿verdad?... Verá, un aporte mínimo no se compara con la tranquilidad de estar protegido frente a esta terrible enfermedad como es el Cáncer. Por ejemplo... (APLICAR PILDORA)  <b>OPC 3</b> -Usted sabrá Sr/a...que toda la vida vamos a tener que realizar pagos... ahora, Dios no lo quiera Sr/a... cuando esta enfermedad llega no solo afecta nuestra salud si no toda nuestra economía, esto debido a los elevados costos de los tratamientos de 40 a 90 mil soles mensuales en el peor de los casos hasta 200 mil soles dependiendo del tipo de cáncer... y siendo sinceros Sr/a...¿usted cuenta con 200 mil soles para su tratamiento de cáncer de.... En caso le diera? (CONTINUAR VENTA)

21	Mas adelante / en otro momento	Coménteme Sr/a... donde radica su eventual duda, es por lo económico, es algo personal, o tal vez por miedo o falta de información, coménteme para poder ayudarlo (ESCUCHAR AL CLIENTE) ...	Tenga en cuenta Sr/a... Que en muchas ocasiones hemos postergado decisiones importantes y luego lo hemos lamentado, recuerde sr/a... que el cáncer no espera, cuanto más tiempo dejar pasar, el riesgo puede aumentar, recuerde que el cáncer no manifiesta síntomas y la mayoría de los casos se detecta en una etapa avanzada, no permita que esto le suceda a Ud. O su familia... ¿Por qué este tipo de protección Sr... no se encuentra en sus planes?... (LUEGO DE LA RESPUESTA APLICAR PILDORA)
22	No doy mi tarjeta por teléfono		<b>(CONTESTAR CON FIRMEZA Y SEGURIDAD)</b> El beneficio de poderlo debitar mensualmente Sr/a... es gracias al convenio que tenemos con las diferentes Bancos. Es por ello que no le pedimos ni su número de cuenta, ni su clave secreta, ni su dígito verificador. Tan solo necesitamos el número comercial que son 16 dígitos que se encuentran arriba del plástico y la fecha de vencimiento para validar si esta activa o no, nada más... Escomo por ejemplo, cuando usted va a cualquier centro o comercial y realiza pagos con su tarjeta, al pasar el plástico por un POS solo se valida el número y la fecha de vencimiento que está a la vista de todos. Más bien Sr/a... le sugerimos nunca entregar los otros datos ya que eso es de uso personal. (VOLVER A PEDIR TARJETA)

1-7	OBJ DE ENTRADA
8-15	OBJ DE ARGUMENTO
16-22	OBJ DE CIERRE