Guion de bajas y hoja de motivos

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos de la empresa. El apartado 3 se decide antes de usar el guion.

EMPRESA	PRODUCTO
[Nombre de la empresa]	[Nombre del producto]
RESPONSABLE DEL GUION	**EN VIGOR DESDE**
[Nombre]	[fecha]

EL GUION, EN CIFRAS

4	7	1	1
Reglas	Motivos de baja	Pregunta y una oferta	Lectura al mes

01 Las cuatro reglas

- Quien pide la baja recibe en el primer mensaje cómo hacerla o la confirmación de que ya está tramitada.
- El motivo se pregunta una sola vez y contestar es opcional.
- Se hace una sola oferta, la que responde a ese motivo. Si la respuesta es no, se tramita la baja.
- La baja se confirma por escrito, con la fecha de fin, los cobros y qué pasa con los datos.

02 Flujo de decisión

Se identifica el motivo y se sigue su fila. Si el cliente da dos motivos, manda el que pueda arreglarse.

Motivo	Qué se pregunta	Qué se ofrece	Qué no se ofrece
Es caro para lo que se usa	Qué parte del producto usa y cuántas personas entran.	Ajustar el plan o los usuarios a lo que usa. Pasar a pago anual si lo hay.	Un descuento improvisado como primera respuesta.
No lo usa lo suficiente	Si es algo temporal o si nunca llegó a ponerlo en marcha.	Pausar la cuenta [meses], o una sesión de puesta en marcha si nunca arrancó.	Insistir en que lo siga pagando «por si acaso».

Motivo	Qué se pregunta	Qué se ofrece	Qué no se ofrece
Le falta algo que necesita	Qué quiere conseguir, no solo qué función pide.	Cómo hacerlo hoy si se puede, o decir si está previsto, sin fecha que no se pueda cumplir.	Prometer una función para que se quede.
Un problema técnico o del servicio	Qué falla y desde cuándo. Antes se mira su historial.	Que una persona lo resuelva, con nombre y fecha de la siguiente noticia.	Una compensación sin arreglar el fallo.
Se va a otra herramienta	Qué le ha hecho decidirse, una sola vez.	Nada, salvo que el motivo de fondo sea uno de los anteriores.	Hablar mal de la otra herramienta o entrar en una subasta de precios.
Era temporal o ya no lo necesita	Si prevé volver a necesitarlo.	Conservar sus datos [días] y explicar cómo se reactiva.	Nada más.
No da motivo	Nada. Preguntar el motivo es una invitación, no una condición.	Tramitar la baja.	Repetir la pregunta.

03 Qué puede ofrecer cada persona

Se decide antes de que llegue la primera baja, no con el cliente esperando. Lo que no está en esta tabla no se ofrece.

Oferta	Quién puede darla	Límite
Bajar de plan o quitar usuarios	[Cualquier persona del equipo]	[Desde el ciclo siguiente]
Pausar la cuenta	[Cualquier persona del equipo]	[Hasta tres meses]
Pasar a pago anual	[Cualquier persona del equipo]	[Precio de tarifa]
Sesión de puesta en marcha	[Responsable de soporte]	[Una sesión de 30 minutos]
Descuento	[Dirección]	[Porcentaje y meses, a cambio de pago anual o permanencia]
Devolución de un cobro	[Dirección o finanzas]	[Según la política de reembolsos]

04 Lo que nunca se hace

- Esconder cómo se cancela o mandar al cliente a otro canal para tramitarlo.
- Exigir una llamada o una reunión para darse de baja.
- Encadenar ofertas después de un no.

- Dejar pasar la fecha de renovación sin tramitar una baja pedida a tiempo.
- Borrar los datos sin avisar, o retenerlos cuando el cliente pide que se borren.
- Hablar mal de otra herramienta.

05 Confirmación de la baja

La suscripción de [Empresa] queda cancelada. El acceso sigue activo hasta el [fecha] y no habrá más cobros. Los datos se conservan [días] días, por si la empresa quiere volver, y se pueden exportar desde [ruta]. Si se prefiere que se borren antes, basta con pedirlo a [canal]. La cuenta se reactiva desde [enlace].

06 Hoja de motivos de baja

Una línea por cada cliente que pide la baja, se quede o no. El motivo se escribe con uno de los siete del flujo, para que se pueda contar.

Motivo	Fecha	Cliente	Plan y antigüedad	Qué se ofreció	Resultado
[Uno de los siete motivos, y lo que dijo el cliente]	[fecha]	[Empresa]	[Plan, meses como cliente]	[Oferta o ninguna]	[Se queda, pausa, baja de plan o se va]
[Motivo]	[fecha]	[Empresa]	[Plan, meses]	[Oferta]	[Resultado]
[Motivo]	[fecha]	[Empresa]	[Plan, meses]	[Oferta]	[Resultado]
[Motivo]	[fecha]	[Empresa]	[Plan, meses]	[Oferta]	[Resultado]
[Motivo]	[fecha]	[Empresa]	[Plan, meses]	[Oferta]	[Resultado]
[Motivo]	[fecha]	[Empresa]	[Plan, meses]	[Oferta]	[Resultado]

07 Lectura de cada mes

Una vez al mes se cuentan los motivos y se leen los comentarios. Las bajas por un pago fallido se cuentan aparte, porque el cliente no decidió irse.

Si el primer motivo es	Dónde está el problema	Quién lo recibe
No lo usa lo suficiente	En la puesta en marcha o en el valor que el producto da cada mes.	[Producto y quien acompaña a los clientes nuevos]
Es caro para lo que se usa	En los planes, que no encajan con el uso, más que en el precio.	[Dirección]
Le falta algo	En el producto. Se anota qué pidió cada cliente.	[Producto]
Un problema técnico o del servicio	En casos que llegaron a soporte y no se cerraron.	[Responsable de soporte y desarrollo]
Se va a otra herramienta	En lo que la otra herramienta hace y aquí no, o en cómo se cuenta.	[Dirección y ventas]