



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 06 - SUCURSAL CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

☰ QDN

☰ MODELO 3D

☰ FRONT DE VENTA EMPRESA (FVE)

☰ CAMBIO DE SIMCARD PARA CLIENTES MIGRADOS Y CON SIM CARD OBSOLETAS

☰ DESAFÍO TERMINADO

QDN



Revisa a continuación el contenido dando clic en **Inicio** para comenzar el curso.



CONTINUAR

MODELO 3D



MODELO 3D

ACTITUD DE SERVICIO



La actitud es la disposición que tenemos como seres humanos frente a las diversas situaciones, transmite nuestro comportamiento con el entorno y el contexto que afrontamos en cada instancia. Para que tengamos una mejor actitud, en cada momento debemos ser conscientes de “estar presentes en el aquí y ahora”, tener una correcta postura (alineación de la espalda), respiración tranquila y controlada, concentración y conocimiento de la labor que se está realizando

BIENVENIDA

Es la primera oportunidad que tenemos con el cliente para presentarnos y conocerlo. Debemos mantener un saludo seguro, mirando a los ojos, mencionando nuestro nombre, preguntando el nombre del cliente y romper el hielo con un: “¿Cómo está?” Este es el primer paso para generar un vínculo con quien tengas al frente.



ENCUESTA



La forma de descubrir las necesidades de los clientes es preguntando. Debes aprovechar el vínculo que has construido para realizar buenas preguntas, que son las que te permiten obtener información relevante, tanto del producto que utiliza el cliente, su contexto personal, laboral e intereses.

OFERTA

Se trata de hacer un anclaje entre lo que sabes de tu cliente gracias a los pasos anteriores, y el mejor de tus productos para su realidad. Presenta el producto de forma personalizada, un traje a la medida!

Importante, la oferta se compone de Precio – Atributos – Conveniencia

No te quedes sin ofertar.



MANEJO DE OBJECIONES



Que existan objeciones es una buena noticia, es tu oportunidad de generar más confianza con tu cliente y puedas asesorar en base a sus cuestionamientos. Para las objeciones que nos presente el

cliente, siempre debemos estar preparados (as), conocer al detalle nuestros productos, conocer los productos de la competencia, tener en consideración lo que nuestro cliente nos está entregando como información y generar la contención de las dudas de nuestro cliente.

CIERRE

El cierre es un “llamado a la acción”, donde sí hemos desarrollado todos los pasos anteriores en nuestra negociación, ahora solo debemos cerrar nuestro acuerdo con el cliente. El cierre debe componer un resumen de los acuerdos realizados anteriormente y además el paso a la acción, el que se traduce en; firmar un documento, acordar la fecha de entrega del producto o generar una un compromiso de ambas partes para instalar el producto.



CONTINUAR

FRONT DE VENTA EMPRESA (FVE)



OFERTA COMERCIAL

Una vez realizada la validación del cliente, el front te dirigirá a la **“Oferta Empresa”**. En esta pantalla debemos registrar la configuración del negocio que está solicitando nuestro

cliente.

Nueva Oferta

Delivery Presencial

Cliente califica para plan con Equipo Propio o en Venta.

Plan Portar ☐

Plan a contratar: 10 2021 - ARR - Plan Empresas M Cantidad: 1

10 2021 - ARR - PLAN EMPRESAS M
\$11.990
/mes con IVA

200 GB Libre min \$ 10.076 s/IVA

Equipo

Modalidad de adquisición: VENTA Marca

Equipo: Buscar equipo...

Seleccione un equipo para su plan

Agregar +

VENTA LINEA NUEVA

NUEVA OFERTA

1. En la pantalla de oferta, lo primero que debes realizar es seleccionar el "Tipo de entrega" si es presencial o con delivery. Para este caso, veremos la venta Presencial (1).
2. Posteriormente seleccionamos el "Tipo de venta". Si la venta corresponde a contratación de líneas nuevas, NO se debe activar.
3. Selecciona el Plan a contratar. Ej: 10 2021 EP-Plan Empresa XL.

4. Ingresa el Q de líneas a contratar. Solo podrás ingresar hasta 150 líneas.

5. Datos del o los equipos móviles asociados a las líneas.

Si la venta es con equipo propio, debe quedar reflejado aquí.

The screenshot shows a web form titled "Nueva Oferta" (New Offer). At the top, there are two tabs: "Delivery" and "Presencial" (highlighted with a red circle and arrow labeled 1). Below the tabs, there are two main sections: "Plan" and "Equipo". The "Plan" section has a "Plan a contratar" field (highlighted with a red circle and arrow labeled 3), a "Cantidad" field with the value "1" (highlighted with a red circle and arrow labeled 4), and a "Portar" toggle switch (highlighted with a red circle and arrow labeled 2). The "Equipo" section has fields for "Modalidad de adquisici..." and "Marca" (highlighted with a red circle and arrow labeled 5), and an "Equipo" field. At the bottom right, there is a button labeled "Agregar +" (highlighted with a red circle and arrow labeled 5). The form also includes placeholder text: "Seleccione un plan para comenzar" and "Seleccione un equipo para su plan".

PROPUESTA

- Para generar la propuesta, presiona el botón **"Agregar"**, de este modo irás generando el resumen de la venta. Si la venta está constituida por diferentes planes o líneas asociadas a equipo propio y otras con equipo en arriendo, debes agregar cuantas ofertas sea necesario, haciendo clic en el **botón Agregar +** y replicar los pasos anteriores
- Una vez finalizada la configuración de la oferta, **envía la propuesta al cliente** para su aprobación. Este recibirá un correo con el resumen de la oferta que debe Aprobar o Rechazar. Cuando cliente apruebe el negocio, el **botón "Siguiente"** se habilitará para continuar con el ingreso. (*)
- Luego, el front mostrará un **resumen general de la oferta**. En este paso, valida que este todo ok y presiona **"Siguiente"**.

Listado de Productos									
 Enviar Propuesta					 Siguiente				
Cantidad	PCS's a Portar	Plan	Modalidad	Descuento	CF c/IVA	Equipo	Valor cuota c/IVA	PIE c/IVA	Acciones
15		10 2021 - ARR - Plan Empresas M	Venta	46 %	\$ 97.122	035 5G 256GB Negro emp	\$ 0	\$ 0	 

RESPALDO DOCUMENTACIÓN —

Toda venta debe contar con un kit de documentos (*) como respaldo. Para ello y mientras el cliente aprueba la propuesta, dirígete a la pestaña **“Subir Documentos”** y respalda.

Kit de documentos

- Foto de la Cédula de Identidad del o los representantes legales que firman. Debe ser de buena calidad y estar legible y vigente. (solo cédula nacional)
- Escritura o Extracto con una antigüedad no mayor a 3 años desde la fecha de contratación. En el documento se debe identificar al representante legal (o los RRLL) que firman.

1. Haz clic sobre **“Subir documentos”**.
2. Selecciona en la lista desplegable el **“tipo”** de documento. Ej: Escritura
3. **Adjunta el documento** de respaldo. (Se permiten archivos en formato PDF)
4. **Agrega un comentario** complementario sobre el documento

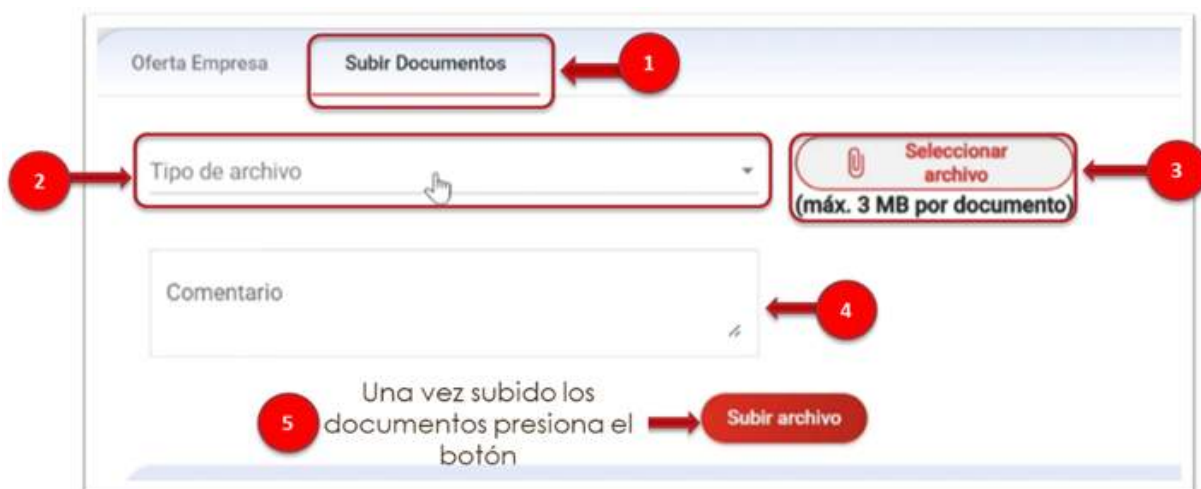


Diagrama de la interfaz de "Subir Documentos" con los siguientes elementos y pasos:

- 1:** Botón "Subir Documentos" en la pestaña "Oferta Empresa".
- 2:** Selector desplegable "Tipo de archivo".
- 3:** Botón "Seleccionar archivo" con el límite "(máx. 3 MB por documento)".
- 4:** Campo de texto "Comentario".
- 5:** Botón "Subir archivo" con la instrucción "Una vez subido los documentos presiona el botón".

DERIVACIÓN A BACKOFFICE

Si la venta cumple con las siguientes condiciones:

Las ventas que presenten las siguientes consideraciones, deberán ser revisadas por el área de Back Office, quién revisará en línea los antecedentes para aprobar, rectificar o rechazar el negocio:

- Venta supera el \$1.000.000 en inversión (Planes + equipo).
- Se ha modificado los datos del RR.LL.
- Se ha creado el cliente.
- Venta sobre 25 líneas con equipo.

IMPORTANTE:

El SLA es entre 5 y 10 min. Debes esperar y refrescar desde el Dashboard para retomar.



Revisa esta información en Clave ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE SIMCARD PARA CLIENTES MIGRADOS Y CON SIM CARD OBSOLETAS



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- ✓ Debes realizar el cambio de simcard a todos los clientes que se encuentran en esta situación, esto es sin excepción y es clave para

garantizar que puedan utilizar correctamente su servicio y mejorar su experiencia en cobertura, red, datos y calidad de llamadas.

✓ Si el cliente fue migrado de VTR a Claro y ya realizó un cambio de SIM Card en Claro, **no es necesario volver a realizar el cambio.**

✓ El cambio de SIM Card es **sin costo** para el cliente.

INFORMA:

INFORMA

Si el cliente se encuentra considerado para realizar el cambio de SIM Card, atiéndelo según tu canal de atención:

En **Sucursal / DAC** → Se debe realizar el cambio de simcard de forma inmediata. Puedes apoyarte de la publicación **CAMBIO DE SIM CARD SERVICIO MÓVIL**. Utiliza el siguiente script para informar al cliente:

Sr(a) XXXX, le comento que para que pueda tener mejor cobertura, mejor calidad en sus llamadas y una mejor experiencia de navegación, es necesario realizar un cambio de simcard a su servicio. Este cambio es completamente gratuito y lo realizaremos de inmediato para que pueda aprovechar todos los beneficios de la red Claro.

En **Canales Remotos** → Se debe informar al cliente que debe acercarse a una sucursal para realizar el cambio, explicando los beneficios. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para que pueda mejorar su cobertura, calidad de llamadas y experiencia de red es necesario realizar un cambio de simcard a su servicio.

Este cambio no tiene costo y debe realizarse de forma presencial en una sucursal. Le recomendamos acercarse a la sucursal más cercana para que pueda disfrutar de una mejor experiencia con su servicio.

PREGUNTAS FRECUENTES:

IMPORTANTE

1. ¿El cambio tiene costo?

No. El cambio de SIM Card es totalmente gratuito.

2. ¿Es obligatorio realizar el cambio?

Sí. Es necesario para asegurar el correcto funcionamiento del servicio en la red Claro.

3. ¿Qué pasa si el cliente no realiza el cambio?

Podría presentar intermitencias, menor cobertura o una experiencia de red no óptima.

4. ¿Cómo identifico si el cliente debe cambiar su SIM?

Revisa el mensaje en el Botón Recomendaciones de CRM One o por medio de la BASE DE CONSULTA disponible en la publicación.

5. ¿El cliente pierde su número?

No. Mantiene el mismo número telefónico.

6. ¿Cuánto demora el proceso?

En sucursal es un proceso rápido que se realiza en pocos minutos.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°06 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°06

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR