



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - MÓVIL 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.

≡ BAJA DE SERVICIOS MÓVIL

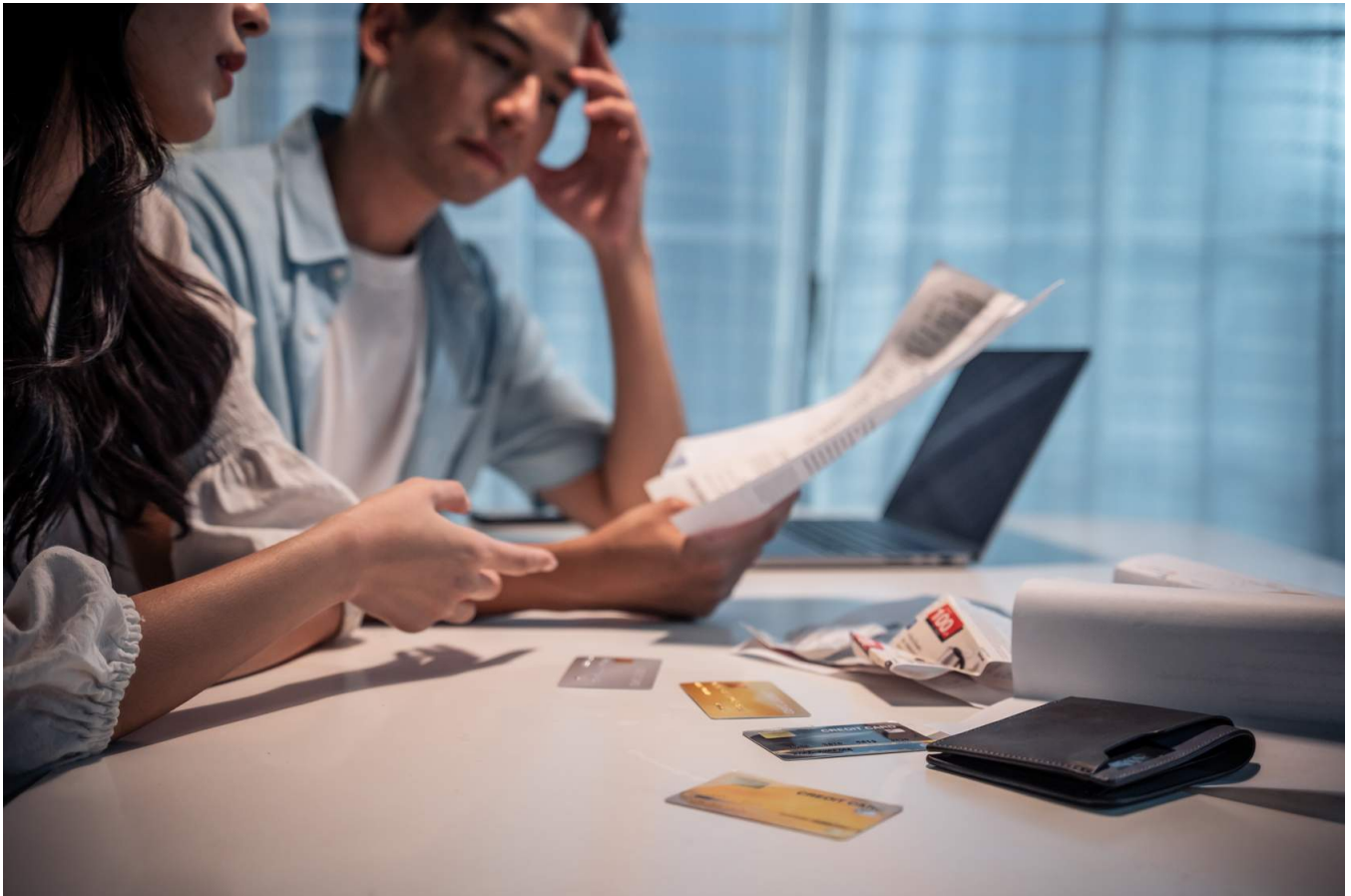
≡ PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL

≡ ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX

≡ TÉRMINO DE DESCUENTO MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

BAJA DE SERVICIOS MÓVIL



Este procedimiento explica cómo atender a clientes que manifiesten el deseo de dar de baja sus servicios móviles.

PRINCIPIOS CLAVES DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática:** Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.
- **Resolución en el Primer Contacto:** Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o Derivación Asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

CALL CENTER / CANALES DIGITALES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- No debes transferir a Contención sin antes indagar en la solicitud de desconexión presentada por el cliente.
- Si la solución del inconveniente presentado por el cliente y que motiva su solicitud de baja está dentro de tus atribuciones, debes si o si brindar la solución, para esto te puedes apoyar de los procedimientos de Somos Clave.
- Recuerda que debes realizar la atención según lo descrito en el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES HOGAR/MÓVIL.**

- Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado **REGISTRA** de los procedimientos de Somos Clave o según lo indicado en el **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL.**
- A los **nuevos planes Stream no se le deben entregar más descuentos ya que estos planes vienen desde la venta con el descuento máximo disponible.** En caso que el cliente solicite la baja de este servicio debes indagar el motivo e intentar retener según las herramientas descritas en la matriz de atención.
- De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de Atención:**

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE LÍNEAS MÓVILES

MOTIVO DE DESCONEXIÓN

Dificultades Económicas

1. Revisa si la línea del cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos.
2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's, apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

Inconvenientes Comerciales

1. Indaga el inconveniente comercial que presenta el cliente el cual gatilla su decisión de desconectar el servicio.

2. Resuelve la casuística comercial planteada por el cliente, para ello, te puedes apoyar de los procedimientos de Somos Clave.

NO UTILIZA EL SERVICIO

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.

2. Resalta los atributos del servicio móvil apoyándote del **PLAN COMERCIAL.**

3. Ofrece el cambio de titular por si algún familiar o conocido quiere utilizar el servicio. Si el cliente acepta apóyate del procedimiento **CAMBIO DE TITULAR SERVICIOS MÓVIL.**

4. Si el cliente indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una Suspensión. Si el cliente acepta apóyate del procedimiento **SUSPENSIÓN SERVICIO VOLUNTARIO MÓVIL.**

INCONVENIENTES TÉCNICOS

1. Indaga el inconveniente que presenta el servicio del cliente.

2. Ofrece al cliente brindarle soporte técnico para poder ayudarlo, apóyate del procedimiento **TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL.**

3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita la devolución de los días sin servicio, apóyate del procedimiento **DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO MÓVIL.**

CAMBIO A LA COMPETENCIA

1. Indaga el por qué se cambia a la competencia.

2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver según lo indicado en esta matriz.

3. Resalta los atributos del servicio móvil apoyándote del **PLAN COMERCIAL.**

FALLECIMIENTO DEL TITULAR

1. Esta atención se puede entregar al usuario, un cercano o cualquier familiar del cliente titular.

2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.

3. Si el cliente desea mantener la línea, se debe hacer un traspaso de titular, para esto, el cliente debe acreditar que es un familiar del titular. Puedes apoyarte del procedimiento **CAMBIO DE TITULAR SERVICIOS MÓVIL.**

SI EL CLIENTE NO ACEPTA E INSISTE EN DAR LA BAJA

CALL CENTER: Transfiere de forma asistida a la plataforma de Contención entregando los siguientes datos:

- Nombre, apellido y Rut del cliente.
- PCS que desea desconectar.
- Motivo de desconexión y ánimo del cliente.

Apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**

CANALES DIGITALES: Deriva al cliente a ingresar la solicitud a través de la Sucursal Virtual.

CONTINUE

PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL



Este protocolo tiene como objetivo especificar las validaciones previas y la metodología de atención de la plataforma Front Hogar y Móvil cuando la atención requiera ser transferida a otra plataforma.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- **Las transferencias a otras plataformas se deben realizar siempre de forma asistida.** Esto implica que el ejecutivo contacte previamente al ejecutivo receptor para informar quién llama y el motivo de la atención, asegurando la continuidad del servicio y evitando que el cliente repita su caso. Al retomar la llamada con el cliente para realizar la transferencia, siempre debes agradecer su espera.
- Solo cuando la Gerencia de Call Center lo autorice se podrá realizar una **transferencia directa**, es decir, sin contacto previo con el ejecutivo receptor.
- Debes transferir a otra plataforma en las siguientes casuísticas:
 - Cliente marca erróneamente la opción de Call Center Móvil y necesita atención sobre servicios Fijos.
 - Cliente solicita la desconexión de su servicio móvil y no fue posible retener.
 - Cliente solicita atención especializada sobre aplicaciones de streaming.
 - Cliente solicita atención especializada sobre servicios Pyme.
- Siempre revisa si la plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención, para esto revisa la publicación **HORARIOS DE CANALES ATENCIÓN**

CONSIDERACIONES PARA EL EJECUTIVO RECEPTOR FRENTE A UNA TRANSFERENCIA ASISTIDA

- Si recibes una transferencia asistida considera lo siguiente:
 - Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.
 - Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.
 - No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo front.
 - Saluda formalmente al cliente.
 - Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente. Puedes apoyarte en el siguiente script:

Sr(a) XXXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXXX, ejecutivo de la plataforma XXXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado).

TRANSFERENCIA DE FRONT MÓVIL A CONTENCIÓN MÓVIL (BAJA DE SERVICIO)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Antes de transferir a Contención:

- El cliente debe solicitar **explícitamente** la desconexión de un servicio.
- Siempre se debe realizar la transferencia de forma **asistida**.
- No debes condicionar su solicitud de baja a una deuda del servicio.
- Clientes molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos de forma inmediata, se le debe brindar la atención y en caso que sea necesario, se debe transferir.
- El horario de atención de la plataforma de Contención Móvil es de **lunes a domingo y festivos de 09:00 a 00:00 hrs.**
- Si el cliente solicita la desconexión de servicios fuera del horario de atención, debes indicar que debe llamar en los horarios correspondientes de atención.

Paso 1

Cuando el cliente manifieste la intención de dar baja su servicio móvil, debes transferir la llamada al área especializada, independiente de la situación comercial del cliente. Recuerda que es el titular quien realiza esta solicitud.

Paso 2

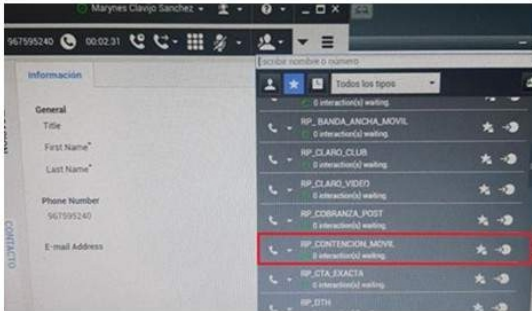
Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut, PCS y requerimiento.

Paso 3

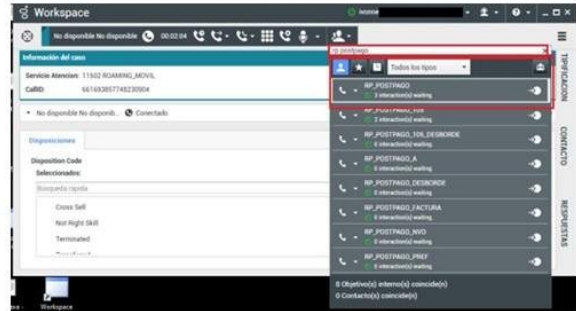
Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para dar una mejor respuesta a su requerimiento, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

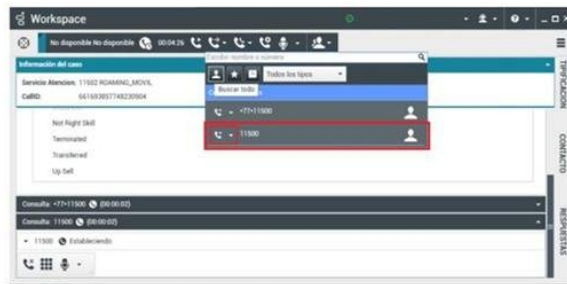
Paso 4



Si el destino no está en Favoritos se puede buscar de forma manual escribiendo el nombre del destino o donde queremos transferir.



Una vez encontrado el destino debes dar clic en el teléfono con la flecha para trasladar al cliente (recuerda que debes esperar el contacto del ejecutivo para realizar este click, de lo contrario avanza al paso 6 o 7, según corresponda).



*Imagen de referencia

Realiza la transferencia de forma asistida desde Genesys. Utiliza la lista de Favoritos o busca el Routing Point correspondiente a la plataforma.

Paso 5

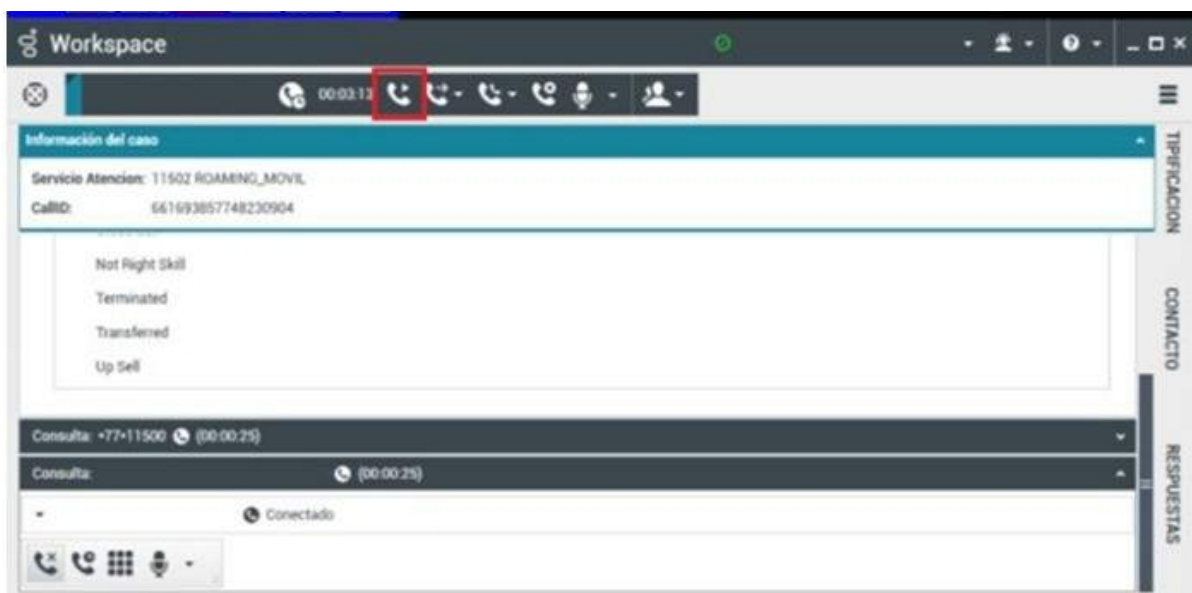
Si la transferencia es exitosa y se hace dentro del horario de atención, informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - PCS)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia.

Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada):

XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que quiere finalizar su servicio ...

Paso 6



Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (**30 segundos**), retoma al cliente tras 1 intento y explica con el siguiente script:

Sr(a) XXXX, muchas gracias por la espera. Le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada, por lo que puede aumentar los tiempos de espera. Lo invito a continuar esperando en línea hasta ser atendido por un ejecutivo o también puede volver a llamar más tarde dentro del horario de atención de la plataforma que es de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs.

Si el cliente solicita continuar esperando en línea, debes transferir de forma directa a la plataforma de contención.

El botón para retomar al cliente es el siguiente:

Paso 7

Si el cliente solicita la baja de su servicio fuera del horario de atención, informa lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada atiende de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs. Por lo tanto, voy a validar su correo electrónico y teléfono de contacto para dejar registro en sistema, y así se puedan contactar con usted desde el área encargada, en un plazo no superior a 24 horas hábiles.

Paso 8

Registra la atención en CRM One según lo siguiente:

Por transferencia asistida:

Tópicos de Interacción de CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Término de Contrato

Resultado: Solicitud Completada

Template

- Transferencia Exitosa/Contención
- Nombre del cliente
- PCS a finalizar
- Número del cual llama el cliente

Por solicitud de Callback (plataforma ocupada y fuera de horario)

Tópicos de Interacción de CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Término de Contrato

Resultado: Se Genera Caso

Template:

- Transferencia fallida/Contención.
- Teléfono contacto (2)

- Correo electrónico
- Horario preferencia del cliente para ser contactado.
- Motivo de finalización.
- Número del cual llama el cliente.

CONTINUE

ACTIVACIÓN Y SOLUCIÓN INCONVENIENTES NETFLIX



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la aplicación NETFLIX

¿CÓMO ACTIVAR NETFLIX?

Activación en la WEB
de Claro/VTR



Activación en Dbox
Smart / Smart TV



Activación en celular o
tablet

Consideraciones:

- El orden de activación es:

ACTIVACIÓN NETFLIX

1

SIN CUENTA PREVIA

Aplica para clientes que nunca han tenido una cuenta con Netflix

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.
- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
 - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido.

- **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas,** la gestión la debe realizar a través de One

ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE CLARO

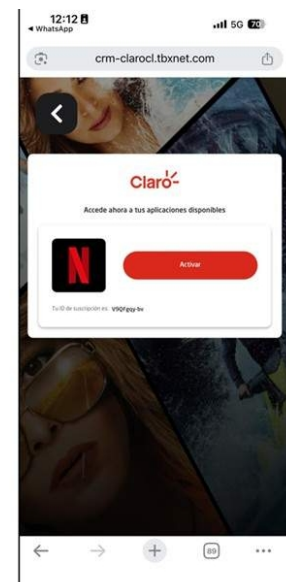
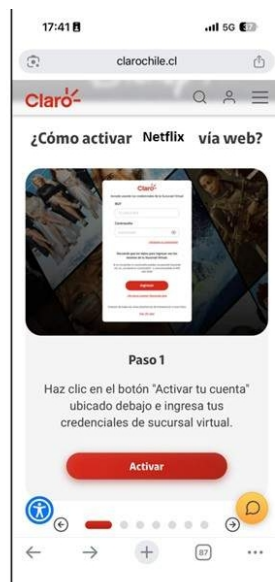
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Desde la web
<https://www.clarochile.cl/personas/streaming/> cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **“Activar”**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **“Ingresar”** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **“Activar”**, junto al logo, para continuar.



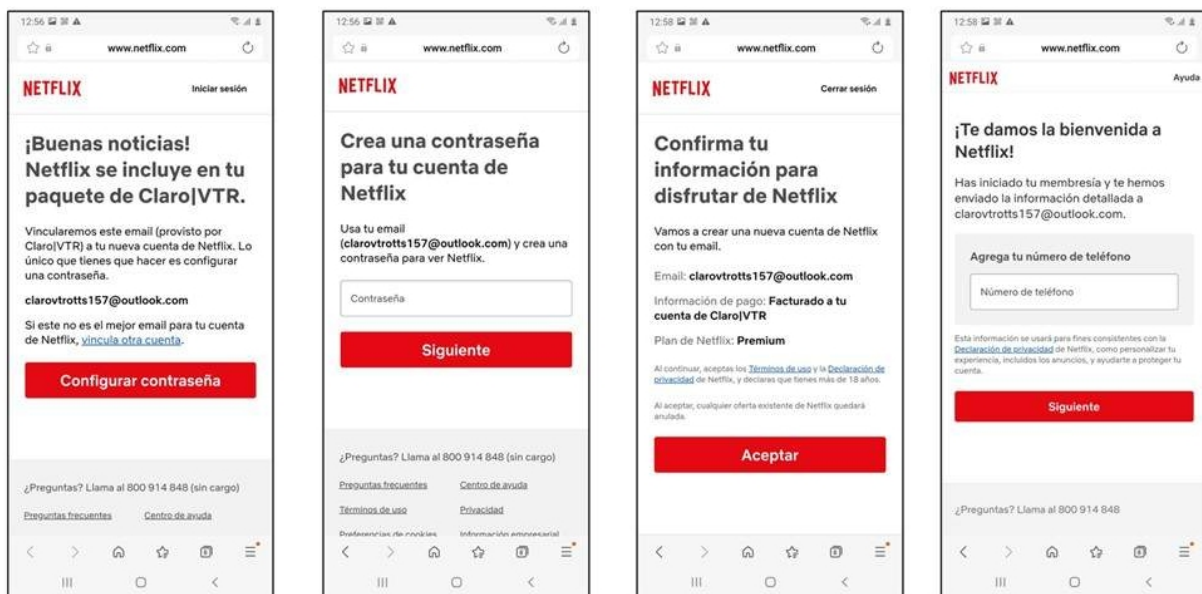
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Netflix da la Bienvenida, indicando que vinculará su cuenta al correo que tiene en CRM y le invita a crear su contraseña
2. Crear una contraseña y sigue la activación presionando **"siguiente"**
3. Para continuar confirmar la información y luego presiona **"Aceptar"**
4. Agregar un número de Teléfono a tu cuenta y luego presiona **"Siguiente"**



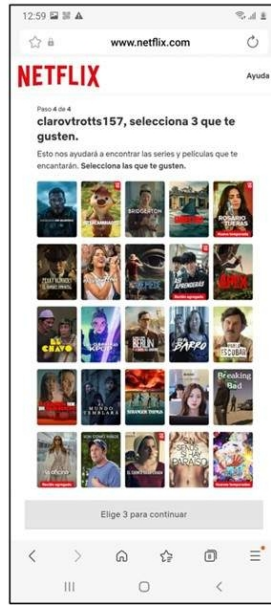
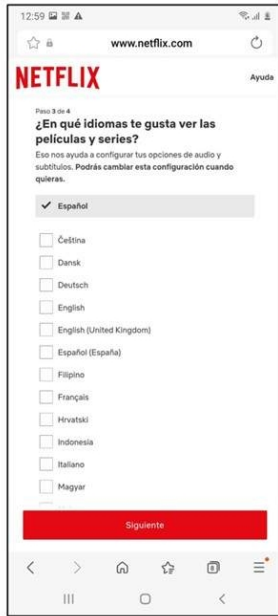
CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Crear los perfiles de la cuenta
2. Seleccionar el idioma de tu preferencia
3. 4 seleccionar 3 contenidos que te gusten y presiona **"listo"**



CLARO 1

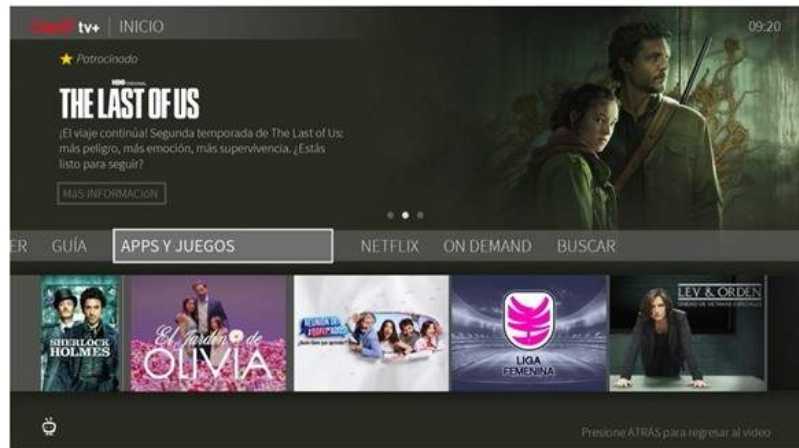
CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. ¡Netflix ya está activado! A continuación, activar desde el BOX TV

2. Ingresar en el menú **“APPS Y JUEGOS”**



CLARO 1

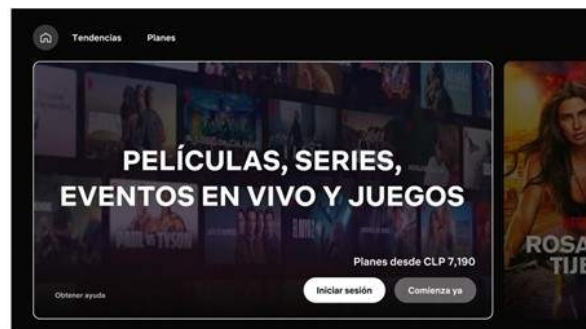
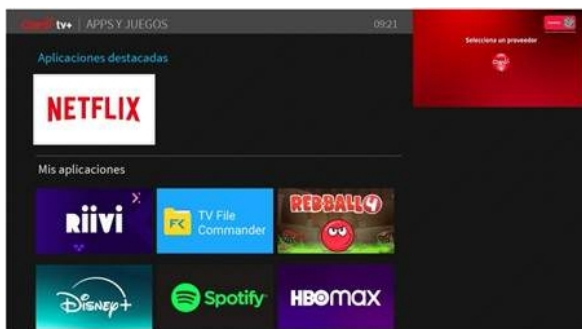
CLARO 2

CLARO 3

CLARO 4

1. Luego seleccionar la Aplicación **"NETFLIX"**

2. Presionar **"Iniciar sesión"**



CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4	
1. Escanea el QR y sigue desde tu celular las instrucciones para iniciar sesión 2. Confirmar desde el celular el código que aparece en el BoxTV 3. ¡Ya puede disfrutar de Netflix en el BoxTV!   				

CLARO 1	CLARO 2	CLARO 3	CLARO 4	
Elegir el perfil deseado para comenzar a reproducir contenido				



ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE VTR

VTR 1

VTR 2

VTR 3

VTR 4

1. Desde la web <https://www.vtr.com/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **“Activar”**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **“Ingresar”** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **“Activar”**, junto al logo, para continuar.



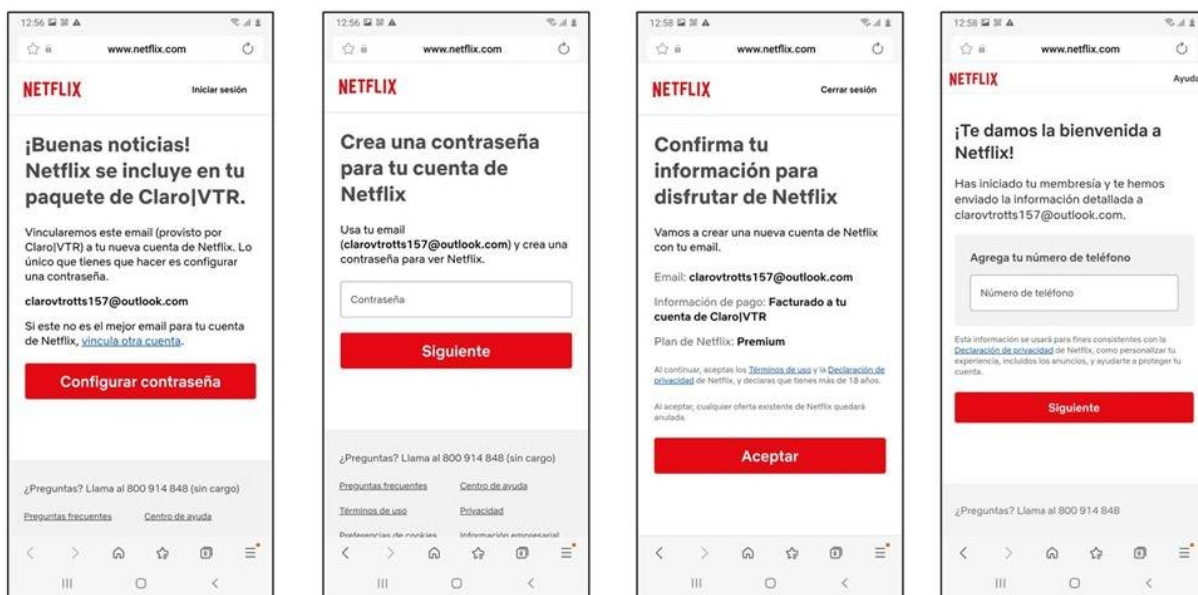
VTR 1

VTR 2

VTR 3

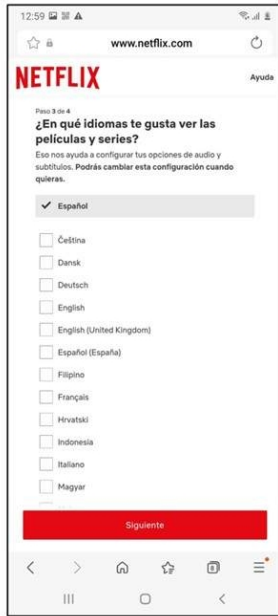
VTR 4

1. Netflix da la Bienvenida, indicando que vinculará su cuenta al correo que tiene en CRM y le invita a crear su contraseña
2. Crear una contraseña y sigue la activación presionando **"siguiente"**
3. Para continuar confirmar la información y luego presiona **"Aceptar"**
4. Agregar un número de Teléfono a tu cuenta y luego presiona **"Siguiente"**



VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4
-------	-------	-------	-------

1. Crear los perfiles de la cuenta
2. Seleccionar el idioma de tu preferencia
3. 4 seleccionar 3 contenidos que te gusten y presiona **“listo”**



VTR 1

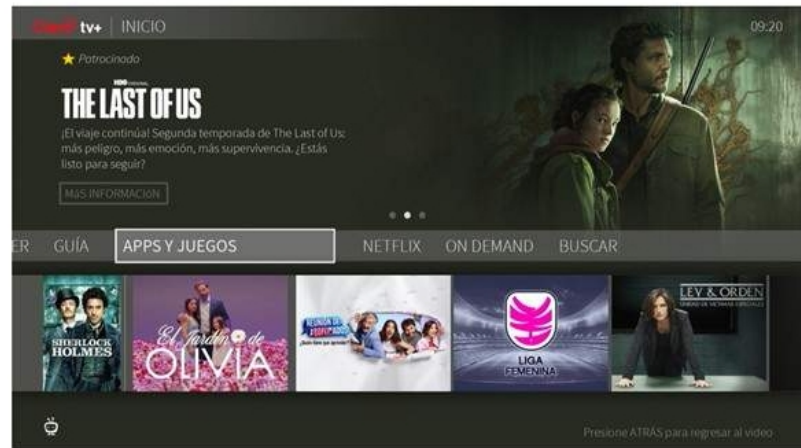
VTR 2

VTR 3

VTR 4

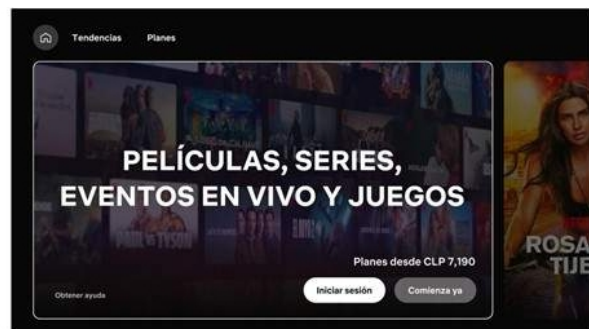
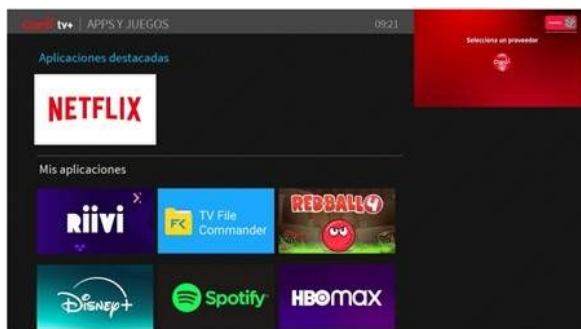
1. ¡Netflix ya está activado! A continuación, activar desde el BOX TV

2. Ingresar en el menú **“APPS Y JUEGOS”**



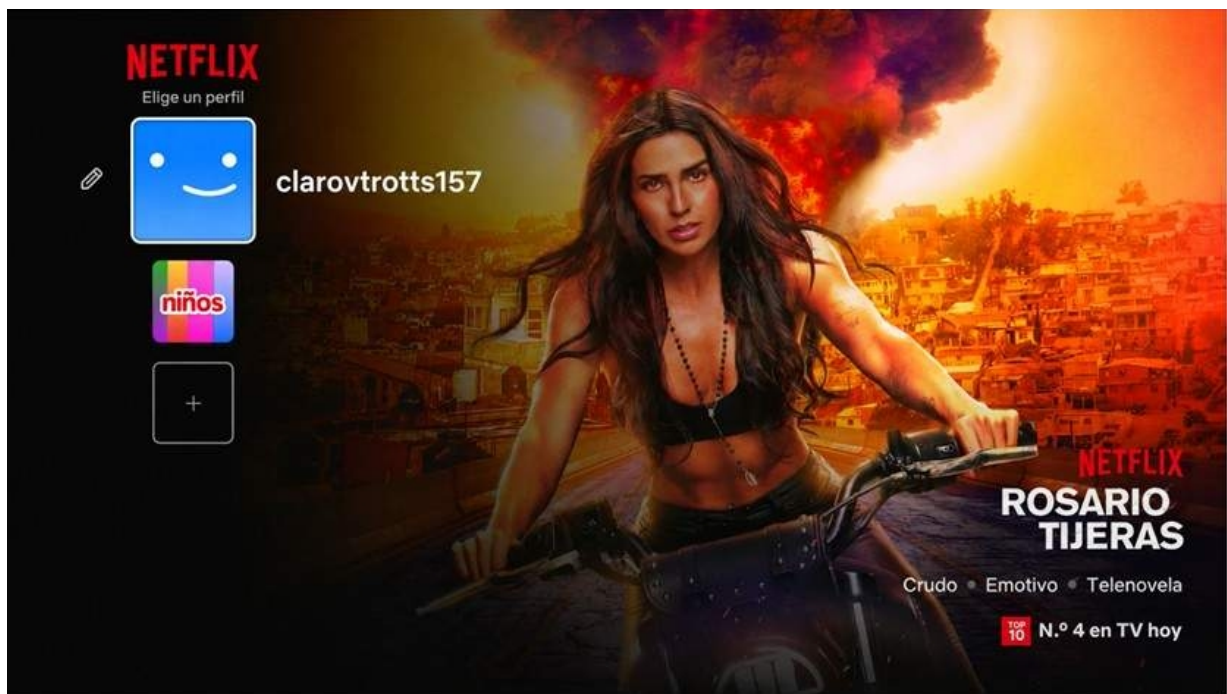
VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4
-------	-------	-------	-------

1. Luego seleccionar la Aplicación **"NETFLIX"**
2. Presionar **"Iniciar sesión"**



VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4	
1. Escanea el QR y sigue desde tu celular las instrucciones para iniciar sesión 2. Confirmar desde el celular el código que aparece en el BoxTV 3. ¡Ya puede disfrutar de Netflix en el BoxTV!   				

VTR 1	VTR 2	VTR 3	VTR 4	
Elegir el perfil deseado para comenzar a reproducir contenido				



ACTIVACIÓN NETFLIX CON CUENTA PREVIA

Aplica a clientes que en algún momento tuvieron cuenta Netflix que ya no está vigente o que tiene una cuenta vigente contratada con Netflix o a través de un proveedor.

Consideraciones:

- La activación de la aplicación siempre se debe hacer desde la web de Claro o VTR. Si se realiza directamente en la aplicación, esta pedirá la suscripción con pago.

- Las imágenes que muestra Netflix dependerán de la configuración del equipo al que se está ingresando, por ende, puede que existan pantallas que no sean exactamente las descritas en el procedimiento.
- Antes de efectuar la activación, debes haber asegurado que el cliente tenga las credenciales de sucursal virtual activas.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga directamente a la misma aplicación, debes informar que una vez que active el beneficio con Claro VTR, el cobro quedará suspendido. En caso de que ya no tenga servicios fijos o cambie a un plan que no incluya Netflix, el cobro se reanudará.
- Si el cliente tiene Netflix y la paga a través de un proveedor de servicios, no podrá activar el beneficio con Claro VTR con el mismo correo, por lo tanto, puede cambiar el correo para activar con nuestra compañía o bien, eliminar su cuenta con el proveedor y luego activar con Claro VTR. Mantendrá el mismo historial de reproducción y mismas pantallas, siempre y cuándo mantenga el mismo tipo de suscripción que tenía contratada previamente.
- La suscripción por defecto es de 2 pantallas.
 - **Cliente Fijo desea subir a 4 pantallas**, lo puedes hacer en el mismo pedido. Revisa
 - **Cliente Claro desea subir a 4 pantallas**, la gestión la debe realizar a través de One

ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE CLARO

CLARO 1

CLARO 2

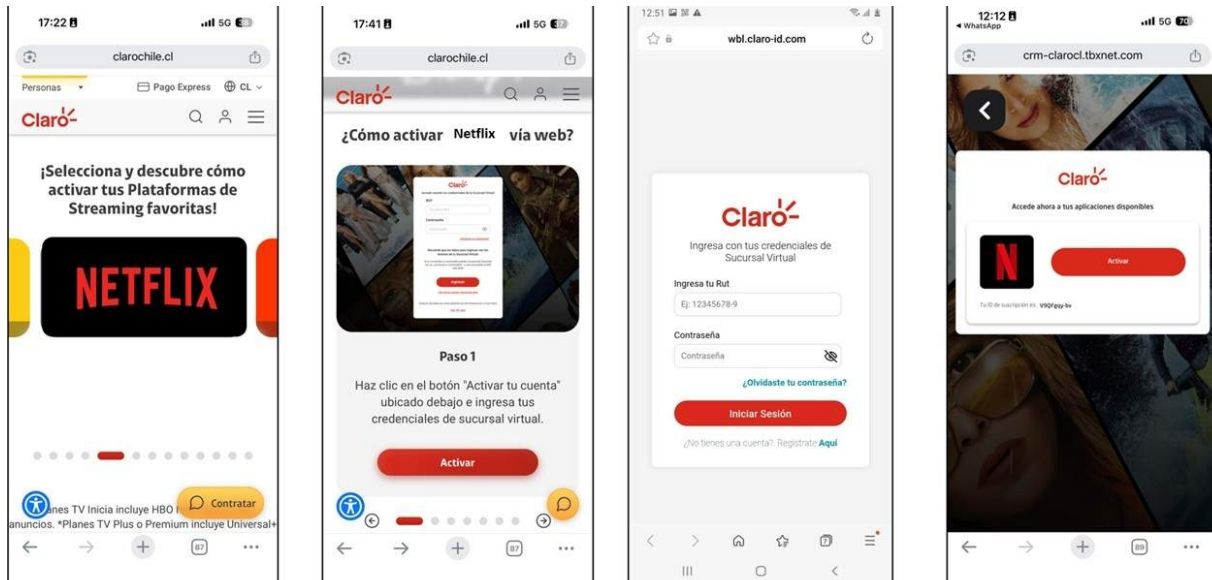
CLARO 3

1. Desde la web

<https://www.clarochile.cl/personas/streaming/>cliente selecciona la card de Netflix

2. Seleccionar **“Activar”**

3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **"Ingresar"** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **"Activar"**, junto al logo, para continuar.

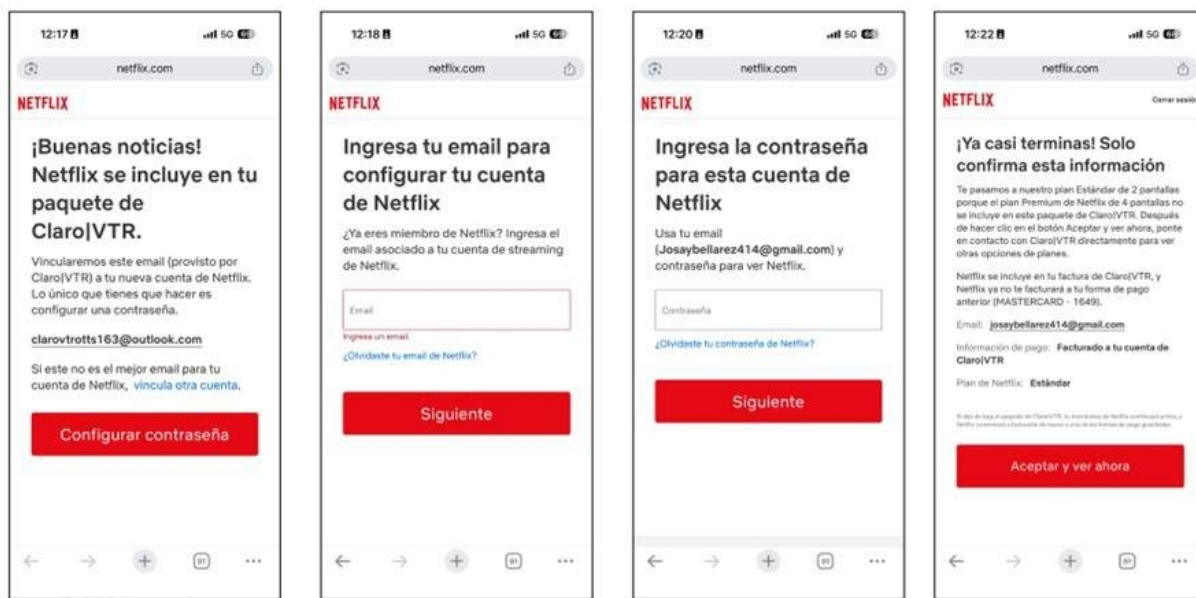


CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

1. Netflix da la Bienvenida, toma el correo que entregó el cliente en la venta. Puede vincular la suscripción a una cuenta existente (link azul)
2. Ingresar el correo de su cuenta existente de Netflix
3. Ingresar contraseña
4. Netflix indica al Cliente que al aceptar le cambia el método de pago anterior y ahora la suscripción será a través de Claro /VTR



CLARO 1

CLARO 2

CLARO 3

1. Netflix invita a abrir la APP para disfrutar el contenido
2. Si no estabas logueado en la app invita a loguearse. Si estaba logueado, mantiene el login y todo el historial/perfiles del cliente
3. Dentro de la app con cuenta se muestra que la cuenta de facturación es a través de Claro/VTR



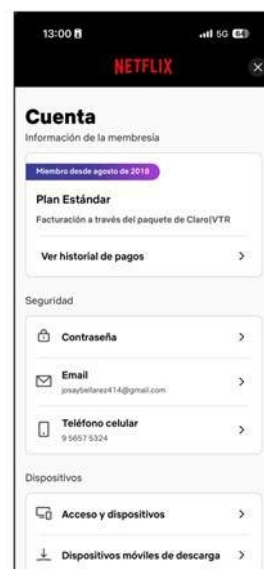
Netflix invita a abrir la App para



El usuario debe ingresar su correo electrónico o número de celular



El usuario debe seleccionar la opción 'Agregar' para continuar



El usuario debe seleccionar la opción 'Seguridad' para continuar

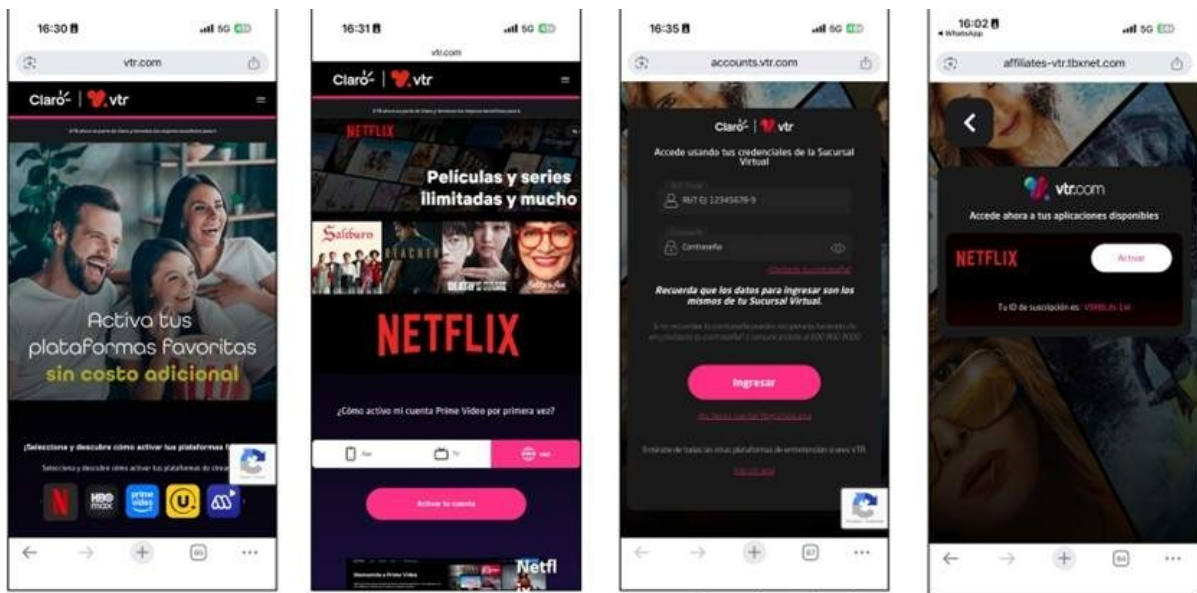
ACTIVACIÓN NETFLIX CLIENTE VTR

VTR 1

VTR 2

VTR 3

1. Desde la web
<https://www.vtr.com/streaming/> cliente selecciona la card de Netflix
2. Seleccionar **"Activar"**
3. Ingresar las credenciales de Sucursal Virtual y presionar el botón **"Ingresar"** para continuar con la activación
4. Buscar la plataforma Netflix y Presiona **"Activar"**, junto al logo, para continuar.

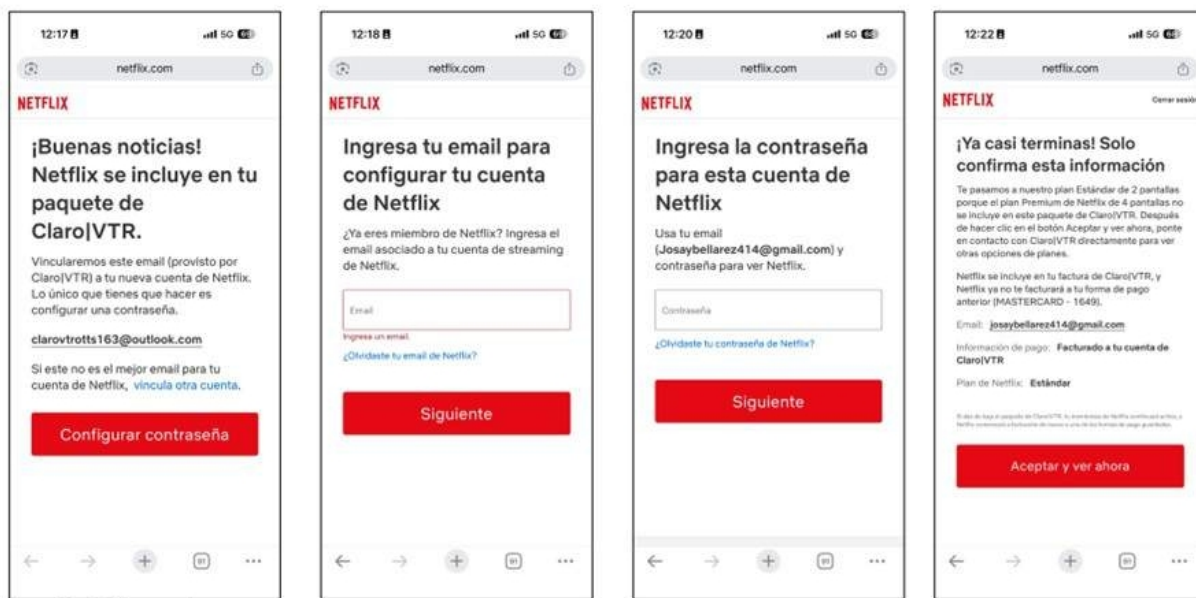


VTR 1

VTR 2

VTR 3

1. Netflix da la Bienvenida, toma el correo que entregó el cliente en la venta. Puede vincular la suscripción a una cuenta existente (link azul)
2. Ingresar el correo de su cuenta existente de Netflix
3. Ingresar contraseña
4. Netflix indica al Cliente que al aceptar le cambia el método de pago anterior y ahora la suscripción será a través de Claro VTR



VTR 1	VTR 2	VTR 3
-------	-------	-------

1. Netflix invita a abrir la APP para disfrutar el contenido
2. Si no estabas logueado en la app invita a loguearse. Si estaba logueado, mantiene el login y todo el historial/perfiles del cliente
3. Dentro de la app con cuenta se muestra que la cuenta de facturación es a través de Claro/VTR



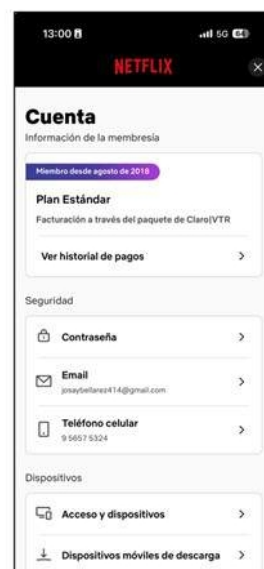
Netflix invita a abrir la App para



El cliente debe ingresar su correo electrónico o



Seleccionar el perfil de la App para iniciar



Revisar el plan de la App para iniciar

SOLUCIÓN INCONVENIENTES MÓVIL

EJECUTIVO 1º LÍNEA

3

PASO 1: REVISAR EL ESTADO DEL SERVICIO

PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE NETFLIX

PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otros planes móviles y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

**PASO 1: REvisa el estado
del servicio**

**PASO 2: REVISAR SI EL PLAN
INCLUYE NETFLIX**

**PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A
SUCURSAL VIRTUAL**

Verifica en One cuál es el plan contratado y si incluye Netflix. Si no incluye, informa al cliente que puede acceder a realizar un cambio de plan para obtener el acceso a la aplicación.

Revisa la publicación **NUEVOS PLANES MÓVILES CON NETFLIX**

**PASO 1: REvisa el estado
del servicio**

**PASO 2: REVISAR SI EL PLAN
INCLUYE NETFLIX**

**PASO 3: VERIFICA EL ACCESO
A SUCURSAL VIRTUAL**

Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de Claro o VTR según corresponda e ingresar con sus credenciales

Puede acceder a la sucursal virtual: Informa al cliente que debes transferirlo al equipo especialista para revisar su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

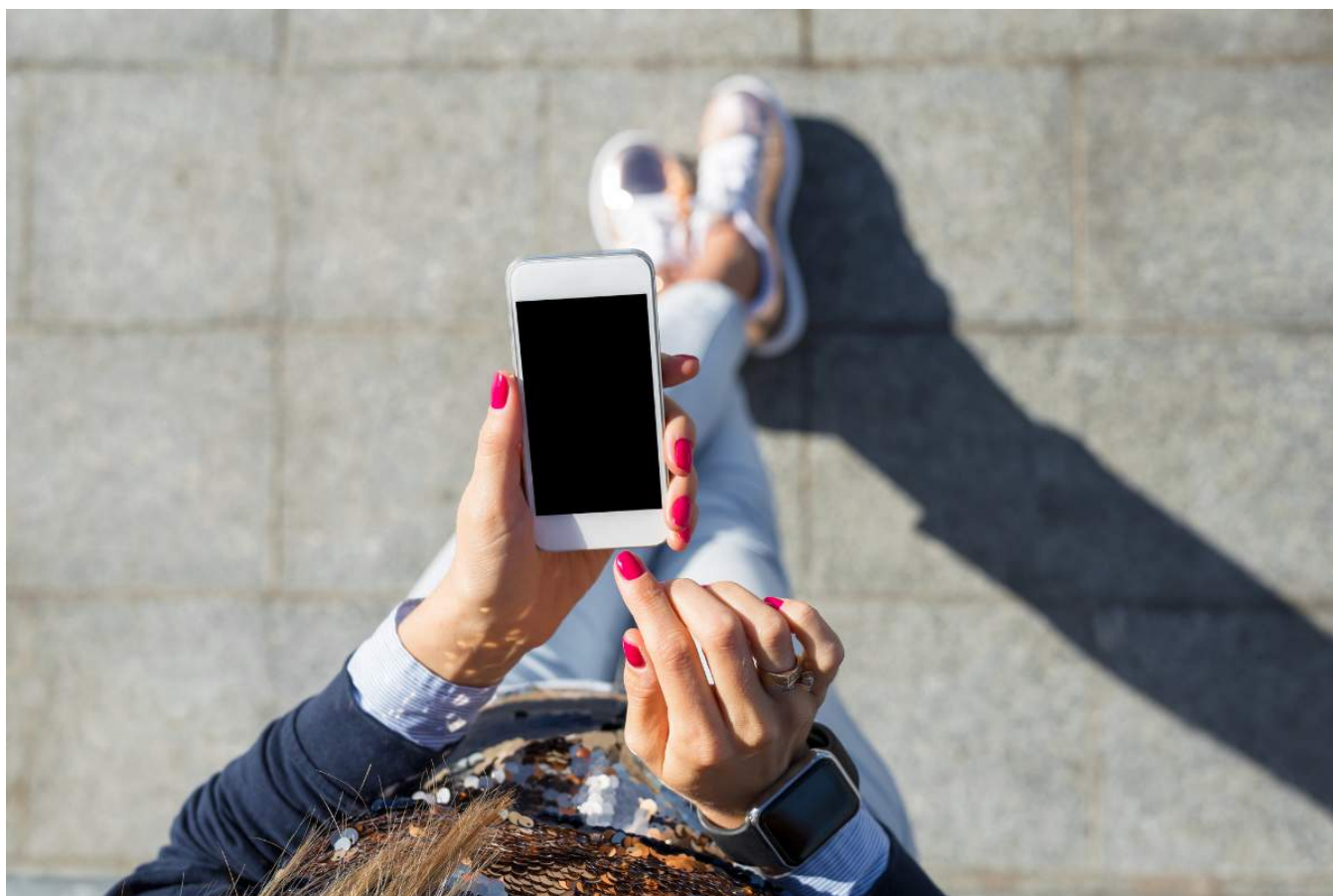
No tengo credenciales/ Olvidé contraseña:

- Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña.
- SUCURSAL VIRTUAL VTR SUCURSAL VIRTUAL CLARO
- Una vez que el cliente recupere las credenciales, informa que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA

CONTINUAR

TÉRMINO DE DESCUENTO MÓVIL



Detallar como atender a clientes que reporten un **aumento en el valor de su boleto debido al término de un descuento o promoción.**

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center N0** y para ejecutivos de la **Plataforma Especialista Termino de Descuento**.
- Aplica para clientes con **servicios móvil**.
- Esta atención puede ser entregada al **titular** o a un **tercero usuario del servicio**. Sin embargo, si durante la atención es necesario realizar un cambio de plan, la atención deberá ser realizada únicamente al titular del servicio.

CALLCENTER N0

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Debes transferir al cliente a la **Plataforma Especialista Termino de Descuento** en las siguientes situaciones:
 - Cliente nos contacta por **alza en su boleta y al revisar se determina que presenta un término de descuento** en la boleta anterior.
 - Cliente nos contacta porque **indica que en su siguiente boleta le va a finalizar un descuento** y quiere ver opciones para que no le suba el valor de su boleta.

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
---------------	-----------------	-----------------	---------------	--

Frente a consultas de clientes por el alza en el valor de su boleta, confirma que la variación sea por un **término de descuento**, para esto, ingresa a CRM One con el PCS del cliente y luego a la **Cuenta Financiera** para descargar y comparar las 2 últimas boletas e identificar el motivo del alza (procedimiento **EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL**):

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Si el alza se debe a un término de descuento, continúa con el paso N°2.				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Si el alza se debe a otro motivo, continúa con el procedimiento correspondiente disponible en Somos Clave .				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Informa al cliente que el aumento en el monto de su boleta se debe al término de un descuento , indicando el porcentaje de descuento que finalizó y la vigencia que tenía. Además, señala que el valor facturado en esta boleta				

corresponde al cobro de su servicio sin la aplicación de dicho descuento. Apóyate del siguiente script y valida si el cliente queda conforme con la explicación:

Sr(a) XXXX, le comento que el descuento de [XX%] que tenía aplicado en su boleta fue entregado durante el mes de [Mes] y estuvo vigente por [X] meses. Como ese beneficio ya finalizó, el monto que hoy aparece en su boleta corresponde al valor de su servicio.

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Si el cliente queda conforme con la explicación, registra en CRM One y finaliza la atención. Utiliza los siguientes tópicos para el registro de atención: Motivo 1: Consultas Financieras Motivo 2: Estados Financieros Motivo 3: Detalle Facturación Resultado: Solicitud Completada Registrar en la atención: #TERMINODESCUENTO • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
--------	----------	----------	--------	--

Si el cliente no queda conforme con la explicación, continúa con el **paso N°3.**

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Si pese a la explicación el cliente no está conforme y manifiesta su malestar, informa que para poder atender su solicitud lo transferirás con el área especialista. Apóyate del siguiente script: <i>Sr(a). XXXX, para que su caso pueda ser evaluado en detalle, lo transferiré con un ejecutivo especialista, quien revisará su solicitud para entregarle una mejor solución. Deme un momento, por favor</i>				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Realiza la transferencia de forma asistida a la Plataforma Especialista de Terminos de Descuento validando el tipo de plan que tiene el cliente, Cuenta Exacta o Postpago (esto lo revisas en CRM One en los Productos Asignados), luego debes seleccionar el Routing Point correspondiente en Genesys: Si es postpago: RENOVACION_DESCUENTO_POS RP 11604 Si es cuenta exacta: RENOVACION_DESCUENTO_CE RP 11605				

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.2	PASO 2	
Una vez transferido el cliente, deja el siguiente registro de atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos: Motivo 1: Consultas Financieras Motivo 2: Estados Financieros Motivo 3: Detalle Facturación Resultado: Imposible Completar Registrar en la atención: #TERMINODESCUENTO • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada				

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°16 - MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°16 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR