



**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

CANAL PRESENCIAL

CAMBIO DE PLAN - MÓVIL

1. REPASO DETALLADO DE LA SOLICITUD DE CAMBIO DE PLAN:

Infórmele al cliente que se repasará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cambio de plan, debe tener a mano o entregar su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente la contratación.

Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación.

"Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente. Confirmaremos sus datos personales, el nuevo plan contratado con sus principales condiciones y su aceptación expresa".

2. CONFIRMA DATOS PERSONALES:

I. Nombre completo.

II. Rut.

III. Dirección.

IV. Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).

V. Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido).

"Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales. Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí). El Rut bajo el cual quedará contratado el nuevo plan es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)

¿Su dirección es XXXX? ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)
Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí). Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?" (Cliente debe indicar Sí)

3. CONFIRMACIÓN DE NUEVO PLAN.

i. Menciona el nombre y las características del plan solicitado:

- Nombre del plan (incluyendo si es libre o controlado).
- Minutos, la cuota de tráfico y SMS (si corresponde) que incluye.
- Nombre de servicios adicionales y cargo fijo mensual (si aplica).



Recuérdale que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de Claro Chile.

ii. Indica el cargo fijo mensual del plan solicitado. También, especifica el valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y explica el valor del SMS adicional, OTT, bolsa de Roaming, LDI, en caso de cualquier plan.

“Sr(a) lo que usted está solicitando contratar es el plan XXXX, que incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación y XX SMS, XX bolsa Roaming, OTTCC, XX LDI (según corresponda) y que tiene un costo mensual de \$XXXX”. Le recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y un valor por SMS adicional, en el caso de cualquier plan”.

En caso de solicitar servicios adicionales “Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tiene un cargo fijo mensual de \$XXXX.” (Cliente debe indicar Sí).

Para planes libres: “Sr(a) si usted utiliza más minutos de los que incluye su plan, la tarifa por minuto adicional será de \$XX. ¿De acuerdo?” (Cliente debe indicar Sí).

4. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA FACTURACIÓN DEL CAMBIO DE PLAN:

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su próxima boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.

Indica condiciones de facturación de los servicios:

- a) Facturación vencida.
- b) Indica el cargo fijo que se reajusta por IPC.
- c) Cobro de días proporcionales (con el ejemplo indicado en el script)

“Sr(a) XXX le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejado los cobros correspondientes a su nuevo Plan XXXX (nuevo). Desde el mes siguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado.” (Cliente debe indicar Sí).





Script con proporcionales

Sr(a) XXX, le informo que los servicios solicitados se cobran a mes vencido, en su próxima boleta verá reflejados cobros proporcionales correspondientes a los días que estuvo ocupando el servicio con el Plan XX (Antiguo) y días con Plan YY (nuevo). Desde el mes subsiguiente el cobro corresponderá al cargo fijo total del nuevo plan contratado." (Cliente debe indicar Sí).

5. RECOMIENDA CLAROCILE.CL - DESPEDIDA:

i. Pregunta si hay alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web www.clarochile.cl donde puede encontrar el detalle de nuestros servicios.

ii. Despidete de manera cordial, reiterando su nombre y agradeciendo su preferencia por Claro chile.

"Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar? (Cliente debe indicar Sí - No). Antes de despedirme, quisiera contarle que para más información de nuestros productos y servicios puede revisar clarochile.cl. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes".

