

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°16 - DTH

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.



BANDA ANCHA FIJA INALÁMBRICA



PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

BANDA ANCHA FIJA INALÁMBRICA



ALCANCE:



- Esta atención puede ser atendida a titular o tercero con poder notarial.
- Para revisar oferta comercial vigente, apóyate con PLAN COMERCIAL.
- 1 Play BAFI se ofrece con método de autoinstalación, cliente recibirá el producto.

DEBES SABER:

- BAFI ofrece internet Wi-Fi mediante un router fijo inalámbrico en las bandas de 3.500 MHZ y 2.600 MHZ 4G que proviene de **red móvil**.
- Sólo está disponible en las zonas de cobertura indicadas en la **Planilla de Comunas Liberadas**.
- Costo de habilitación/activación dependerá de la **evaluación comercial del cliente**.
- Saldos no consumidos de datos **no se acumulan**.
- Servicio BAFI tiene PUJ (Política de Uso Justo), una vez consumida la cuota del plan, la velocidad de **navegación disminuirá a 256kbps**.



El envío de boleta solo está disponible de **forma electrónica**, a través de e-mail o SMS al número celular registrado en el CRM.

VENTA:

VENTA BAFI



Revisemos a continuación el paso a paso para realizar una venta BAFI:

Paso 1

Paso 1



The screenshot shows a web form with the following fields and options:

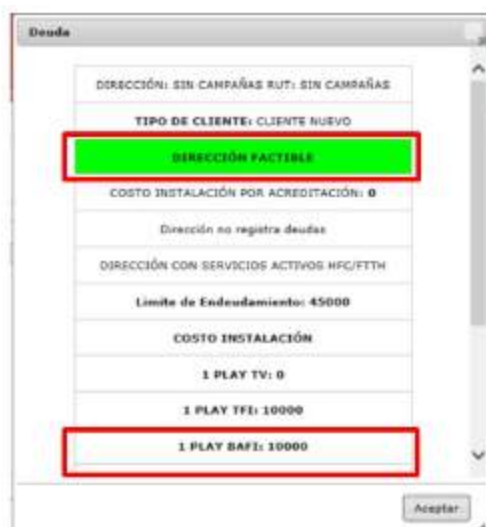
- Comuna: SAN BERNARDO
- Calle: ACONCAGUA
- Número: 213
- Depto.:
- Interior:
- Rut: 9.112.214-6
- Producto Preferencia:
 - HFC ☐
 - HFC PYME ☐
 - DTH ☒
- Buttons: Consultar, Limpiar

A red arrow points to the DTH option, which is highlighted with a red box.

Debes validar en Contrato Electrónico, si el cliente es factible con servicio DTH, ingresando los datos solicitados y luego, haciendo clic en **"Consultar"**.

Paso 2

Paso 2



The screenshot shows a web form titled "Deuda". It contains several fields with the following values: "DIRECCIÓN: SIN CAMPAÑAS RUT: SIN CAMPAÑAS", "TIPO DE CLIENTE: CLIENTE NUEVO", "DIRECCIÓN FACTIBLE" (highlighted with a green background and a red border), "COSTO INSTALACIÓN POR ACREDITACIÓN: 0", "Dirección no registra deudas", "DIRECCIÓN CON SERVICIOS ACTIVOS HFC/FTTH", "Límite de Endeudamiento: 45000", "COSTO INSTALACIÓN", "1 PLAY TV: 0", "1 PLAY TFE: 10000", and "1 PLAY BAFI: 10000" (highlighted with a red border). An "Aceptar" button is located at the bottom right of the form.

Sistema abrirá una pestaña con los siguientes datos:

El campo "**Dirección**" indicará si el servicio es factible en la dirección del cliente. Debes revisar y validar domicilio en las planillas indicada en el paso 3.

El campo "**1 Play BAFI**" indicará el costo de habilitación que debe pagar el cliente para que se realice el envío del producto al domicilio.

Para continuar hacer clic en "**Aceptar**"

Paso 3

Paso 3



Revisar si la comuna del cliente está incluida en la planilla [SITIOS LIBERADOS SIN VALIDACIÓN PLANILLA CALCULA DISTANCIA](#).

- Si lo está, continúa con el paso 5.
- Si no lo está, continúa con el paso 4.

Debes consultar en [Google Maps](#) las coordenadas de la dirección del cliente. Sobre el icono ubicación haz clic en el botón derecho y anota las coordenadas del cliente para luego ingresarla en planilla [CALCULA DISTANCIA](#)

Para continuar la venta en Contrato Electrónico, hacer clic en **"Aceptar"**.

Paso 4

paso 4

CLIENTE			
Nombre		Rut	20453933 - 2
Giro		Teléfono Particular	
Dirección Comercial	CALLE FRANCISCO VALDES VALDES 1854		
Email		Teléfono Oficina	
		Teléfono Celular	

CUENTA			
Documento	Boleto ☐	Factura ☐	Envío Electrónico ☐ Físico ☐
Dirección de Envío		Si desea envío físico acepta un recargo Mensual de \$	
Calle	CALLE FRANCISCO VALDES VALDES	Número	1854
Depto.	Comuna ROSARIO HURTADO	Teléfono	
Email			
Representante Legal		Rut	

INSTALACIÓN			
Contacto		Fono Contacto 1	
Comuna	ROSARIO HURTADO	Fono Contacto 2	
Calle	CALLE FRANCISCO VALDES VALDES	Fono Celular	
Número	1854	Depto. Of.	
		Email	

TELEVISIÓN			
Plan Base	NINGUNO		
Decodificadores SD		Decodificadores HD	
Decodificadores HD Full			

CANALES SD				CANALES HD			
VENUS	☐	PAIX FOX Premium	☐	Premium Fox Sports	☐	COF PREMIUM HD	☐
PAIX HD Net	☐	COF PREMIUM	☐	PAIX ADULTO	☐	GOLDEN PREMIER	☐
				HUSTLER	☐		

TELEFONIA		CABLE	
Plan Telefonía	NINGUNO	121 Cans	☐
Plan Equipos	NINGUNO	133 Cans	☐
Serie (net)		171 Cans	☐
Serie (net)		Otro	
Definir		Número de Telefonía	
Servicio TBO	☐		
Servicio (BO)	☐		
Servicio (BO)	☐		
CD Internacional	☐		
Chileno	☐		

INTERNET	
Plan BPS	NINGUNO
Serie (net)	
Número de Telefonía	
Plan Equipos	NINGUNO
Serie (net)	

VALORES MONEDA	
TELEVISIÓN	INTERNET
Plan Base	
Promoción Plan	
Promoción BPS	
Promoción Canal	
C.I. Por Activación	
Costo Instalación	
Pago	☐
Effectivo	☐
Otro Costo	☐
Excepción	
Observaciones	

OBSERVACIONES DE INSTALACIÓN	

FIRMA AUTORIZADA	
Si Cliente, le solicitamos indicar Nombre y Rut de persona a los cuales delegar firma electrónica de documentos en su ausencia del domicilio al momento de la instalación de servicios.	
Nombre	
Rut	

Completar el formulario de contrato:

a. Sección "CLIENTE"

b. Sección "CUENTA"

c. Sección "INSTALACIÓN"

d. Sección "SERVICIOS DE TELEVISIÓN"

1. **Planes de Televisión:** Seleccionar según plan de televisión ofrecido al cliente.

2. **Canales Premium HF y/o SD:** Seleccionar los paquetes o canales Premium, de acuerdo a su tecnología (SD/HD) que contrata, adicionalmente, el cliente.

3. **Equipos Adicionales:** Especificar la cantidad de decodificadores adicionales que el cliente contrata, de acuerdo a la política comercial vigente.

e. Sección "INTERNET"

f. Sección "VALORES SERVICIO": Todos los valores se completarán de forma automática, por lo tanto, no debes realizar ninguna acción en esta sección.

g. Sección "OBSERVACIONES DE INSTALACIÓN": Debes indicar cualquier información adicional sobre la ubicación del domicilio, para facilitar el entendimiento al técnico instalador (referencias, intersecciones, etc.)

h. Una vez completados todos los campos necesarios, hacer clic en el botón "Grabar". De esta forma, la información será guardada en la grilla de gestiones.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA



DEBES SABER:



- Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de **FORMA ASISTIDA**.
 - Se realizará **TRANSFERENCIA DIRECTA** (el cliente se deriva sin contactar al ejecutivo que lo va a atender el transferir) solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique; en casos como, por ejemplo, tiempos de esperas excesivos, dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico, etc.
 - Para estos casos puedes apoyarte con el siguiente script: *"Sr(a). XXXX En estos momentos tenemos alto flujo de llamados, realizaremos la transferencia y debe esperar ser atendido"*
 - **La transferencia asistida se realiza para velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
 - Al momento de transferir, cada vez que retomes la llamada con el cliente, **debes agradecer su espera**.
 - Siempre revisa si la plataforma **hacia donde necesitas transferir** a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención, para esto revisa el ID Horarios de Canales de Atención.
 - Si el cliente se contacta con la plataforma móvil y solicita desconectar servicios hogar o, se contacta con plataforma hogar y desea desconectar servicios móviles, deberás transferir a la plataforma correspondiente, la que transferirá al equipo de retención respectivo.
-

TRANSFERENCIA ASISTIDA:



IMPORTANTE

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).

Si la llamada es recepcionada fuera del horario de atención, informa al cliente:

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de esta plataforma)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



ELEMENTOS TRANSVERSALES:



LENGUAJE

Se debe utilizar un vocabulario: **RESPETUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término “Señor” y/o “Don”. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”. Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación (diálogo continuo con el cliente).

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, cachai, sí poh, qué pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.

- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

ENTENDIMIENTO:



ENTENDIMIENTO

Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente.

Además, para lograr un correcto entendimiento debes:

- Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente.

Además, para lograr un correcto entendimiento NO debes:

- Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente.
- Preguntar dos veces la misma información.
- Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea.
- Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico.

- Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.

RELACIONAMIENTO:



RELACIONAMIENTO

IMPORTANTE

Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.

Además, para lograr un correcto relacionamiento debes:

- Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.
- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario
- Ej: *"Sr(a) XX, le pedimos disculpas..." / "Sr(a) XX, lamentamos..."*
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: *"Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".*
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice impropiedades (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. Si el supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- Controlar los tiempos de espera.

- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.



PROCESO DE ATENCIÓN:



Veamos a continuación el detalle de cada uno de los pasos del proceso de atención

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante: • Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro". • Presentarte con tu nombre y apellido. • Indicar una frase para mostrar actitud de servicio: ◦ "Soy el encargado de ayudarlo hoy". ◦ "Soy el encargado de atender su requerimiento". ◦ "Estoy feliz de poder atenderle". ◦ "Soy su ejecutivo asignado por este día". ◦ "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?" ◦ "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente". ◦ "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento". • Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando. • Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.				

Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM: Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - *"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?"*.
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - *"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en qué lo (la) puedo ayudar?"*.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	-------------------------------	--------------------	----

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Claro más.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso de que necesites, a los procedimientos publicados en Claro más.
- Pedir "por favor" y "agradecer" al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

--

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante: • Hacer un resumen de gestión realizada en sistema. • Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración. • Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir si corresponde. Ejemplo de informar acción al cliente: • Carga de descuento en planes: ◦ <i>"Don Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta".</i>				

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para ofrecer campaña debes: • Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación CAMPAÑAS BLINDAJE. • Si existe campaña: ◦ No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.				

- Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.
- El ejecutivo puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto ad-hoc según lo averiguado del cliente.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	-------------------------------	--------------------	----

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza SUR/ESAC y TIPIFICA, servicios móviles ONE y TIPIFICA). En el campo observación ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.
- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- Gestión realizada.
- Número de contacto.
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
- Si el cliente es prepago móvil y está registrado como Anónimo en CRM One, apóyate de la publicación Procedimientos Prepago Móvil para validar y registrar la atención.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:**
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Visita Técnica:**

- Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que: - Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos clave de tu atención. - Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones). Ejemplo: <i>"Sr.(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"</i> - Enviar un SMS con los canales de atención del teléfono que nos contacta por medio de softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. Puedes apoyarte de la publicación ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTS DESDE SOFTPHONE. El mensaje de referencia es el siguiente: <i>"Bienvenido al canal de atención digital. ingresa en https://linktr.ee/ClaroChile y comenzarás tu atención".</i> - Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se debe pedir y no entregar la información directamente. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN. Solo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar el correo, puedes apoyarte del procedimiento PROTOCOLO TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL. Si un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto. - Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida. Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta. puedes apoyarte en la publicación CAMBIO EN DISTRIBUCIÓN DE BOLETA. - Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.				

Ejemplos de despedida:

- *"Sr.(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*
- *"Sr.(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico de contacto, también el correo electrónico al que desea recibir su boleta y número telefónico de contacto, para actualizarlo en sistema?"*
- *"Sr.(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Que tenga buenos días (tarde o noche)".*



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 4 de 5

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, BAFI ofrece internet Wi-Fi mediante un router fijo inalámbrico en las bandas de 3.500 MHZ y 2.600 MHZ 4G que proviene de red móvil.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de Forma Asistida.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°16 - DTH
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°16 -
DTH**

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

FINALIZAR