

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 22 - Trainers

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 21 DE OCTUBRE AL 03 DE NOVIEMBRE

CONTENIDO CALL CENTER



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



REPARACIONES TÉCNICAS



ACTIVIDAD



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



RETENCIÓN MÓVIL





DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención puede ser entregada a titular o usuario del servicio.
- **No debes indicar al cliente que estarás haciendo un cambio de tecnología, dado que este cambio sólo se podrá confirmar una vez esté el técnico en el domicilio del cliente. Para el cliente estás ingresando una visita o una modificación, según corresponda**

DEBES SABER —

- Todo cliente que requiera una visita técnica derivada de una reparación Internet, TV y telefonía, debe pasar por el proceso de cambio de tecnología siempre y cuando el cliente cuente con **servicios de internet instalados en su domicilio.**
- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente **dejar el comentario del inconveniente** que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **no es compatible con cambios de plan**, por ahora, sólo aplica para reparaciones.
- El cambio de tecnología sólo **aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.
- **Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.**
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos:
 - **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
 - "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"

Ejemplos de mensajes

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet siebelqa.vtr.cl:2080 dice CVTR0006 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción no existe un servicio de internet asociado.(SBL-BPR-00131) Aceptar			

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:			

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Servicios B2B

77445310-5-S-001

a BEC:

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: vat@prometeo.cl Fallos masivos: ☐ Res

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial**

Profesión: Región: VALPARAISO Clase: **Servicio**

Marca: VTR Código postal: Subtipo: Subclase: Fijo

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Servicios cornerstone siebelqa.vtr.cl:2080 dice CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131) Aceptar			

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión o ingresar pedido de modificación de instalación según corresponda.

Sólo si cliente consulta, informar

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH**, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
- **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH**. Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.
 - Desvío de llamados

- Trial desvío de llamados
- Pack mira quien llama
- Trial pack mira quien llama
- Pack Visor de llamados
- Trial pack visor de llamados

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

1. **Confirma que el [estado de los servicios](#) sea ACTIVO.** Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada

PASO 1

PASO 2

2. Valida que en Productos instalados, el **botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA** esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica) sí se puede realizar.**

De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)



GESTIÓN

PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

PASO 4

4. Presionar sobre **botón de TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

- **NO presionar botón “VERIFICAR”**

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido revisa la publicación DICCIONARIO ALERTAS ANDES para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedidode modificación de instalación según corresponda.

Andes | Archivos | Edición | Ver | Desplazarse | Consulta | Herramientas | Ayuda

Cuenta: 12190428-1 | Perfil: 06.0190428-1 | Perfil:

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Faltas masivas

Lista

1-6904645694

Revisar | **Verificar** | Enviar | **TSQ** | Cancelar pedido | Generar documento

Nº de Pedido: 1-6904645694 | Nombre de Cliente: 1-6904645694 | Estado: **Pendiente** | Clasificación Ppto: 1-6904645694

Integración de Venta: **Móvil** | Cuenta de Cliente: 1-6904645694 | Fecha de creación: 06/05/2018 11:53:36 | Clasificación Móvil: 1-6904645694

Motivo de Envío: **Venta Presencial** | Nº de Serie OI: | Fecha de modificación: 06/05/2018 11:53:36 | Saldo Límite Crédito Ppto: \$1.000.000

Tipo Portador: **No Portador - Venta M** | Estado Nº de Serie OI: | Debito nuevo: 06/05/2018 11:53:36 | Saldo Límite Crédito Móvil: \$1.000.000

Tipo de Pedido: **Pedido de ventas** | Subtipo Cuenta: | Motivo: | Debito Pto: \$0

Etapa: **Confirmación** | Cuenta de Servicio: 1-6904645694-001 | Vigencia de cobro: 06/05/2018 11:53:36 | Debito Domicilio: \$0

Ingresador: **BAIACDC** | Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 4000 | Estado de Trámite: | Pago Up Front: \$1.000.000

Canal de Ventas: **Presencial** | Cuenta de Facturación: 6904645694 | Contenido de Estado: | Pago Up Front recibido: \$0

Concedido: **BAIACDC** | email: walt.30@gmail.com | Pto. Manual: \$49.990

Acciones rápidas: | Debito no vinculante: | Pago Up Front Promesa Bodega: | Cargo Única Vto: \$1.000.000

Comentarios: | Motivo Descartación: | Generar Bodega Factura Online: | Rut Debito Domicilio: 223313049-5

Expiración Aprobada: | Motivo de cambio: **Sin motivo**

PASO 5 y 6

5. Una vez aprobado el TSQ, debes GENERAR DOCUMENTO.

6. Presionar el botón **"ENVIAR"**

IMPORTANTE: NO se debe presionar botón "Verificar"

1-451711656

Revisar | **Verificar** | **Enviar** | TSQ | Cancelar pedido | **Generar documento**

PASO 7

7. Una vez enviado el pedido, automáticamente se **desplegará el calendario de agendamiento**.

Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **"Aceptar"** y **"guardar"**.

00001-170580209 | Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos

Listado de actividades

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción Agendamiento

Confirmar Agendamiento

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60

Inicio más temprano: 13/12/2016 11:00

Inicio más tarde: 20/12/2016 09:00

Fecha Agendamento:

Hora Desde:

Hora Hasta:

Datos de la actividad

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: TERESA VIAL 1114 DEPTO 401

Ciudad: SANTIAGO Código postal:

Región: A.Z Fecha certificada: 31/12/1999 23:00:00

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10h

Fecha Agenda:	Hora Desde	Hora Hasta
14/12/2015	16:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	16:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	16:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

PASO 8

8. En sección **“ACTIVIDADES”**, pestaña “Agendamiento” agregar en Notas, MUY IMPORTANTE DEJAR AQUÍ ESPECIFICADO EL TIPO DE REPARACIÓN QUE SE DEBE HACER EN TERRENO, YA QUE ES INFORMACIÓN VITAL PARA EL TRABAJO DEL TÉCNICO.

[Más información](#)
[Seguimiento](#)
[Materiales Requeridos](#)
[Tecnologías Interacción](#)
[Agendamiento](#)
[Resor](#)
[Finalización](#)

Detalles de programación

Tiempo de trabajo:
 Fecha Agendado otro:

Inicio más temprano:
 Hora Desde:

Inicio más tarde:
 Hora Hasta:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta:

Ciudad:
 Código postal:

Región:
 Fecha certificada:

Datos de Trabajo

RUT Técnico:

Cel Técnico:

Nombre Técnico:

Tipo cuenta:

Cierre cuenta:

Servicio:

Zona:

Zona flag:

Notas



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REPARACIONES TÉCNICAS



INFORMAR

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas.

- **Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH**, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente: ◦ <i>"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".</i> • Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención. Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES). • Para casos que no son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad. • Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio • Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser "Reagendada" a solicitud expresa del cliente. • Si a causa del inconveniente técnico, el cliente desea dejar un reclamo, se debe intentar dar solución en primer lugar con la atención o la solicitud de servicio respectiva. Una vez finalizado el procedimiento, se debe convertir la solicitud ingresada en reclamo si el cliente aún desea ingresarlo. • Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible. • Si ya existe una SS DE REPARACIÓN que se encuentra en estado ABIERTA, debe ser derivada al supervisor quien puede reagendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad • El servicio Asistencia VTR está disponible únicamente para clientes Residenciales. La EXCEPCIÓN es para clientes que siendo residenciales tienen Asistencia VTR y luego migran su		

servicio a Negocios, ya que estos lo mantienen.

- De manera aleatoria en las visitas técnicas, **se están realizando revisiones por parte de un supervisor o auditor técnico** (de forma remota o presencial) a las distintas conexiones dentro del domicilio del cliente para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
- **No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria**
- **No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que esta se encuentre en estado Abierta.**
- **CLIENTES NEGOCIOS**
 - Todos los clientes Negocios que poseen direcciones con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- ¿Qué servicio está presentando el inconveniente?
- ¿Desde cuándo presenta el inconveniente?
- ¿Ya solicitó esta reparación anteriormente?

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

IMPORTANTE:

¡TE RECORDAMOS QUE, LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERMITIRÁ ENVIAR INFORMACIÓN SOBRE LA VISITA TÉCNICA YA PROGRAMADA!

1. **Validar los datos del cliente:** RUT, Dirección, numero de contacto, si necesitas actualizar o modificar los datos del cliente puedes revisar [Revisa el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS"](#)

2. **Revisar que los servicios se encuentren ACTIVOS o SUSPENDIDOS.** Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO.](#)

- Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
- Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

3. **Revisar si el cliente es un caso "reiterado".** Ir a actividades y revisar si dentro de los últimos 60 días, existe una actividad del tipo "REITERADO".

INFORMA

Call Center —

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR: —

Sin Asistencia VTR:

"Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"

Con Asistencia VTR:

"Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno"

CLIENTES NEGOCIOS

Sólo si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

"Sr. XXX ninguna visita técnica tiene costo para Ud."

Si el cliente solicita que la visita sea en una fecha más cercana

Call Center

"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Los clientes Residenciales y los clientes Negocios tienen los diferentes bloques horario para visitas técnicas.

☐

Falso

☐

Verdadero

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



CONTRATACIÓN SERVICIOS FIJOS

- IMPORTANTE: Revisa la publicación [Cliente Quiere Retomar Servicios Desconectados](#) para revisar las directrices para atención de estos casos.
- Recuerda siempre mantener informado al cliente sobre el proceso de la venta, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican. Siempre háblale al cliente con la verdad y no omitas información.

- Recuerda que el cierre de la venta se debe realizar con el titular del servicio o un tercero con poder notarial (cuya copia deberá enviarte por correo electrónico, según corresponda).
- A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación de servicios.

1. REPASO DETALLADO DE LA SOLICITUD REALIZADA POR EL CLIENTE —

Infórmele al cliente que se repasará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cierre, debe tener a mano su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente 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, los servicios contratados con sus principales condiciones y su aceptación expresa”.

2. CONFIRMA DATOS PERSONALES —

Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

- Nombre completo.
- Rut.
- Serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#)).
- Dirección para la que se solicitan los servicios.
- Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido)
- [Solo si es Convenio] Nombre institución sujeta al Convenio.
- Poder notarial, en caso de que la contratación la realice un tercero.

El cliente debe mencionar su nombre completo, RUT, dirección y serie del CI. Si ya se validó la serie de CI con la voz del cliente, podrás parafrasear el nombre, RUT y dirección.

*“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 quedarán contratados los servicios es XXXX, ¿Está correcto?* (Cliente debe indicar Sí)

- *¿Me podría indicar el número de serie de su cédula de identidad por favor?*

[En el caso de cédulas antiguas]

Este número se encuentra al reverso y comienza con la letra A.

[En el caso de cédulas nuevas]

Es el Número de Documento que está en el anverso.

- *La dirección en donde se instalarán los servicios es XXXX, ¿Está correcto?* (Cliente debe indicar Sí)

- *Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos?* (Cliente debe indicar Sí) Si cliente indica No, deberá actualizar número de teléfono en sistema.

- *Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?"* (Cliente debe indicar Sí). *Si cliente indica que No o que desea que los comunicados lleguen a otro correo electrónico, deberá actualizarlo en sistema, tanto en la ficha Cliente como en Facturación.*

- [Solo si es Convenio] *"Sr(a) la institución a la que pertenece es XXXX, la cual tiene convenio con VTR ¿Es correcto?"* (Cliente debe indicar Sí).

[En caso de que la contratación la realice un tercero]

"Además, confirmo que el poder notarial fue recibido correctamente"

3. CONFIRMA LOS SERVICIOS CONTRATADOS —

i. Señala el **nombre del pack solicitado** (si corresponde) y de cada servicio individual. A continuación, lee la descripción de cada uno de los servicios o pack que está contratando.

ii. Indica la **renta mensual** del plan o pack solicitado.

iii. Indica al cliente que **puede contratar los servicios por separado** y no necesariamente como pack. (sólo aplica para cliente HFC).

iv. Menciona el **nombre de cada servicio adicional** solicitado.

v. Indica la **renta mensual de los servicios adicionales** solicitados.

"Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar es el Servicio/Pack XXXX que incluye los servicios XXXX

[Plan TV / Plan Banda ancha / Plan Fono].

- [En caso que el plan incluya Internet]] *"El plan XXXX le permite conectarse a internet con una velocidad máxima de hasta XX Mbps de bajada y de hasta XX Mbps de subida. Esta velocidad no es constante. Además, en su experiencia de navegación en internet influye la cantidad de dispositivos que están conectados compartiendo la conexión, las características de su computador o las condiciones de su conexión con Wifi. Le pedimos que revise las recomendaciones para optimizar el uso del servicio en vtr.com/internet."*
- [En caso que el plan incluye Televisión Digital] *"El plan XXXX entrega XX canales digitales. Para acceder al servicio, instalaremos un d-BOX y habilitaremos XX punto(s) de conexión (o bocas). En los puntos de conexión sin d-BOX, usted podrá ver algunos canales análogos conectándose directamente al cable. Le advertimos que estos canales serán desactivados de forma progresiva. Además, periódicamente excluimos y reemplazamos algunos canales a fin de actualizar nuestra oferta. Cualquier cambio le será informada previamente."*
- [En caso que el plan incluye Telefonía] *"El plan de telefonía XXXX entrega la posibilidad de llamar ilimitadamente a otros teléfonos fijos y XX minutos para llamar a teléfonos móviles. Una vez consumida esta cuota, los minutos adicionales a móviles se cobrarán adicionalmente al valor de \$XXX. En vtr.com informamos el tipo de llamadas que no se encuentran cubiertas por su plan (como las llamadas de larga distancia) y el valor de estas."*
- [En caso de contratar Televisión analógica] *El plan XXXX entrega XX señales de televisión análoga [de acuerdo al plan y ciudad del cliente]. Periódicamente se revisan los canales que forman parte de los planes de televisión, y puede haber exclusiones y reemplazos. Cualquier cambio le será informada previamente. Su plan incluye la instalación de hasta XX punto(s) de conexión (o bocas) [informar valores según plan comercial].*
- [En caso de contratar servicios adicionales] *"Además está contratando los servicios adicionales XXXX cuyo valor mensual es \$XXXX. ¿Está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?"* (Cliente debe indicar Sí).
- *Todos nuestros servicios son entregados a través de nuestra tecnología alámbrica.*

4. CONFIRMA PRECIOS Y PROMOCIONES —

- Indica **renta mensual con promoción** (SI APLICA)
- Indica **todas las promociones a las que accede** al cliente, detallando duración, condiciones y restricciones de la promoción.
- Informa **el valor en que quedará el servicio** una vez terminada la promoción.

"Sr(a) XXXX el PLAN/PACK contratado tiene una renta mensual de \$XXX.

"Sr(a) XXXX al contratar nuevos servicios le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es) que consiste(n) en [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento y duración] una vez terminada la promoción, el valor a pagar será de \$XXXX [valor total de los servicios contratados] ¿Está de acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí)

5. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

i. Indica condiciones de facturación de los servicios:

- a) Facturación anticipada.
- b) Cobro de días proporcionales (con el ejemplo indicado en el script)
- c) Costo de instalación.
- d) Primera boleta incluye: renta del plan o pack contratado + renta de los servicios adicionales contratados + días proporcionales + costo de instalación.

ii. Indica que la renta se reajusta por IPC.

ii. Indica al cliente que recibirá la boleta de manera electrónica (y solicita correo electrónico en caso que el cliente quiera uno distinto al registrado como contacto). Solo si cliente rechaza boleta electrónica, indica que recibirá la boleta por correo postal.

iii. [Solo si es Convenio] Indica condiciones para mantener renta Convenios.

[Facturación anticipada de los servicios y cobro de días proporcionales]

• [Para clientes nuevos] *"Sr(a) XXXX, le informo que los servicios de VTR se facturan por mes anticipado, lo que significa que en su primera boleta se facturará el valor mensual del Servicio/Pack XXXX contratado correspondiente al mes de XXX, junto con los días proporcionales, que son los días que transcurren entre la instalación y la fecha emisión de su boleta. El cobro de los días proporcionales se realiza solo una vez en su primera boleta. Por ejemplo: si a usted le instalan sus servicios el día 1 y su facturación se realiza los días 5, su primera facturación incluirá los días proporcionales correspondientes a los días 1,2,3 y 4 más al valor de plan contratado que se comienza a facturar el día 5"* (Preguntar al Cliente si entiende la explicación y éste debe indicar Sí-No).

• [Para clientes stock] *"Sr(a) XXXX, le recuerdo que los servicios de VTR se facturan por mes anticipado, esto implica que en su próxima boleta se facturará el valor mensual del nuevo Servicio/Pack que está contratando, junto con los días proporcionales, que corresponden a los días que transcurren entre la instalación de sus nuevos servicios y la fecha de emisión de su boleta, que en su caso es el día XX[según ciclo de facturación del cliente]. El cobro de estos días se aplica solo una vez, y lo puede revisar en su boleta"*.

• [Sólo si se cobrará instalación] *"Además en esta boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XXXX. Es*

importante entonces que considere que esta boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿Está de acuerdo?"
(Cliente debe indicar Sí).

• *"Sr(a) XXX, la boleta de VTR se envía mediante correo electrónico. ¿Está de acuerdo en recibir la boleta de este modo? [Si la respuesta es sí:] Le interesa recibirla en el e-mail que me indicó previamente o en uno distinto?"* (Cliente debe indicar Sí - No).

• [Si cliente no quiere recibir la boleta de forma electrónica] *"Sr(a), entonces realizaré el cambio para que su boleta sea enviada mediante SMS (mensaje de texto) a su teléfono. Favor ¿me podría indicar un número telefónico que utilice con frecuencia para que reciba la boleta?"*(Cliente debe indicar un número telefónico).

• [Si cliente no quiere recibir la boleta por SMS] *"Sr(a), entonces realizaré el cambio para que su boleta sea enviada por correo postal. De todas formas, le enviaremos una copia de la boleta al correo que me indicó previamente. ¿De acuerdo?"* (Cliente debe indicar SI).

[Solo si es Convenio] *"Sr(a) recuerde que debe contratar el pago automático [Descuento por planilla o PAC/PAT Bancario, según corresponda], dentro de los primeros 5 días hábiles desde que se instalan los servicios.*

Además, recuerde que para conservar la renta Convenios debe mantenerse en la institución y tener contratado el pago automático, en caso contrario perderá el beneficio. ¿De acuerdo?"

(Cliente debe indicar Sí)

6. SOLICITA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA RECIBIR INFORMACIÓN

Debes solicitar la autorización del cliente para que VTR le pueda enviar información publicitaria, promocional, comercial y de entretenimiento.

"Sr(a) XXXX, ¿le gustaría recibir información publicitaria y promociones de los productos de VTR?" (Cliente debe indicar Sí - No).

7. ENTREGA INFORMACIÓN DE HABILITACIÓN DE ACCESOS TELEFÓNICOS

Entrega información de habilitación de accesos telefónicos:

i. Si cliente **contrata un plan de telefonía**, informar que el acceso a servicios móviles se habilitará inmediatamente al momento de la contratación. Debes mencionar la cantidad de minutos disponibles y que después de utilizados, se comienza a cobrar la tarifa normal.

ii. Si cliente **no está de acuerdo con la habilitación**, debes deshabilitarlo de manera inmediata a través de la Sucursal Virtual. De todas maneras, debes indicarle que, si quiere volver a habilitarla, lo puede hacer por el mismo medio.

[Si el cliente contrata Plan ilimitado + 600 min a móviles] *"Sr(a) XXX, le informo que el acceso telefónico para llamar a móvil ya se encuentra habilitado para que puedas usar los 600 minutos gratis de su plan. ¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí - No)

[Si cliente indica que no está de acuerdo] *"Sr(a), le informo que deshabilitaremos el acceso telefónico para llamar a móvil inmediatamente. Si quiere volver a habilitarlo, puede hacerlo a través de la Sucursal Virtual en vtr.com, de forma gratuita y cuando lo desee. Allí también puede habilitar o bloquear los demás accesos telefónicos como larga distancia, llamadas a números 700, servicios complementarios, entre otros"*

8. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y DESCONEXIÓN

i. Informa que el **contrato regirá desde la instalación de los servicios**.

ii. Informa sobre la **desconexión de los servicios**, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja sus servicios cuando lo estime conveniente.

iii. Indica que las **condiciones contractuales** y el anexo comercial serán enviadas a su correo electrónico.

iv. Indica que su solicitud **ha sido grabada y que será almacenada**, pudiendo solicitarla cuando desee, llamando al 600 800 9000.

• *"Sr(a) XXXX le informo que el contrato regirá desde el momento en que el servicio esté instalado en su domicilio. Este contrato tiene vigencia de 1 año, renovable automáticamente por períodos de 12 meses. Usted puede solicitar la desconexión o término de su contrato cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o a través de los demás canales informados en vtr.com.*

• *En los 5 días posteriores a la instalación le enviaremos un mail con el detalle de su solicitud de servicios, así como el contrato de servicios y anexo comercial. También por mail le enviaremos información sobre soporte técnico, comercial y asistencia de reclamos y otras actividades de postventa.*

• *Todas nuestras tarifas incluyen IVA y se reajustan semestral por IPC, en enero y julio de cada año.*

• *Como le indiqué antes, esta grabación también queda como respaldo de su solicitud y aceptación de las condiciones señaladas y si la necesita, puede solicitarla cuando lo desee al 600 800 9000 o en cualquiera de nuestras sucursales. ¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí).

9. AGENDA LA INSTALACIÓN EN LÍNEA CON EL CLIENTE

- i. Informa el horario de agendamiento acordado para la instalación de los servicios solicitados, y recuérdale al cliente que será contactado para confirmar este horario.
- ii. Informar que durante la instalación de los servicios es necesaria la presencia permanente de un adulto habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

"Sr.(a) XXX le recordamos que será contactado por uno de nuestros ejecutivos para confirmar su visita. Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto autorizado para aprobar el trabajo de nuestros técnicos. El número al que será contactado es XXXXX
[Confirmar el número telefónico en perfil del Cliente, pestaña "Contacto"]".

Cliente nuevo:

- **Cliente HFC:** *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 2 horas y media"*
- **Cliente FTTH:** *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 3 horas y media."*
- **Cliente stock:**
 - *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."*

"De todas formas, le llamarán para confirmar la visita. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí)

- *Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto autorizado para aprobar el trabajo de nuestros técnicos".*

8. RECOMIENDA VTR.COM - DESPEDIDA

- i. Pregunta si hay **alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web** www.vtr.com donde puede encontrar el detalle de nuestros productos y servicios.

- ii. **Despídete de manera cordial, reiterando tu nombre y agradeciendo su preferencia por VTR.**

"Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar?" (Cliente debe indicar Sí - No).

Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede revisar [vtr.com](#). Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

RETENCIÓN MÓVIL



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Cliente debe manifestar explícitamente la intención de desconectar 1 o más de sus líneas móviles.

- Sólo debes entregar las ofertas que aparezcan disponibles para la línea móvil

DEBES SABER

- Siempre debes tener una actitud empática y escucha activa buscando que el cliente perciba la intención de querer ayudarlo.
- Muestra preocupación y busca resolver el inconveniente o molestia del cliente Técnico/Comercial.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado, refuerza que estás aquí para ayudarlo.

GESTIÓN

Antes de iniciar la atención, debes asegurar la indagación para ello debes escuchar el motivo de la desconexión, una vez que conozcas el motivo, debes resolver, para ello, guíate por el siguiente protocolo: *"Sr.(a) XXX lamento escuchar lo que me comenta. ¿Cuál es el motivo de la desconexión?"*

Resuelve el motivo de la baja que indica el cliente:

RETENER

REVISAR

RETENER POR ATRIBUTO

Aplica para **clientes que no buscan una oferta**, sino más bien **resolver una duda o inconveniente**.

Si cliente manifiesta que tiene problemas con su servicio, apóyate con la publicación [INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES](#)

- Si el cliente no acepta retención por atributos, revisa si tiene oferta de bolsa de 100GB adicionales.

Guíate por la siguiente tabla

Plan de origen	Descripción Oferta	Argumentario
Móvil 150	Ofrecer Plan Móvil 300 Valor Plan (\$14.990)	• el Plan Móvil 300 es el más conveniente del mercado. Mismo precio que Claro y más económico que los comparables de la competencia.
Móvil 300	Ofrecer Plan Móvil 400 Valor plan (\$16.990)	• Único plan en el mercado que ofrece servicios de transmisión libre sin pagar de más.
		• Max ofrece contenido original de HBO, DC y Warner Bros, entre otros.
		• Paramount+ ofrece contenido original de Nickelodeon, MTV, Comedy Central y más.

RETENER

REVISAR

REVISAR SI CLIENTE TIENE OFERTA 100 GB

1) Descarga la [base](#) de esta publicación y **digita el n° de pcs del cliente** (sin espacios)

2) **En la base te encontrarás con 2 tipos de resultados:**

- **a)** Ofrecer una **bolsa sin costo**, cuyo valor de referencia es de \$4990
- **b)** **Modificar el plan al sugerido en planilla**, más ofrecer una bolsa de datos sin costo

En caso de realizar un cambio de plan, apóyate en el procedimiento [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVILES](#)

- **Si cliente no tiene oferta**, debes transferir de manera asistida a la plataforma de Retención, para ello, apóyate con la publicación de [Protocolo de Transferencia](#).

A

PCS	Oferta de Fidelización	CF de referencia
994332642	Bolsa 100 GB	4990

B

PCS	Oferta de Fidelización	CF de referencia
963408710	Plan MMLL0020 + Bolsa 100 GB	14990

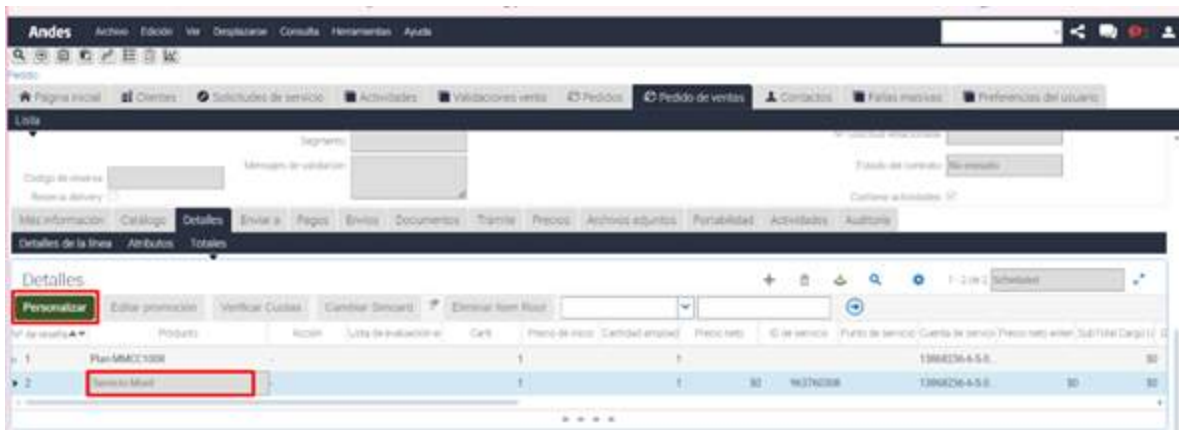
INGRESAR BOLSA DE GIGAS SIN COSTO POR SIEMPRE

PASO 1

Productos Instalados			5 - 9 de 9	
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh
Producto▲▼	Descripción del Producto	Categoría detallac	Nive	
▶ Banda Ancha		Producto Custo...		
▶ Television		Producto Custo...		
▶ Servicio Movil	Servicio Movil	Producto Custo...		
▶ Equipo Movil	Equipo Movil	Equipos		
◉ Multimedia Plus Controlado 25 GB 1118	Multimedia Plus Controlado 25 GB	Promociones M... CC		

1. En la pantalla 360 del cliente, selecciona el plan móvil y luego hacer clic en **"Modificar"**.

PASO 2



2. Selecciona **“Servicio datos móvil”** y luego **“Personalizar”**.

PASO 3

Servicio Móvil

1. Servicio Datos Móvil

2. Bolsas

Bolsa Datos 10 MB

Item	Cant.
------	-------

Cancelar

Verificar

Terminado

3. Selecciona sección **"Bolsas"**.

PASO 4

Bolsa Datos 100 GB 0622

Ítem Cant. Agregar ítem

Cant.	Ítem	Precio de lista	Su precio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	Bolsa Datos 100 GB 0622	\$0	\$0			

4. Selecciona el ítem **"Bolsa Datos 100 GB 0622"** y en cantidad ingresa 1.

Luego hacer clic en Agregar ítem.

PASO 5

Servicio Móvil

1. Servicio Datos Móvil 2. Bolsas

Bolsa Datos 10 MB

Item	Cant.

Cancelar

Verificar

Terminado

5. Para guardar, hacer clic en **“Terminado”**

Luego, continua con el procedimiento normal para enviar el pedido.

REGISTRA

Atención

Retención→Producto y propuesta

valor→Productos no utilizados

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 22 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 22!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR