



TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 19 - Trainers Incages

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.

≡ EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR

≡ GOOGLE CARRIER BILLING MÓVIL

≡ CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN

≡ EXPLICACIÓN DEL IPC

≡ DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR



Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para **revisar, analizar y explicar los cargos aplicados en la boleta móvil del cliente**, identificando el origen de diferencias de cobro asociadas a planes, promociones, descuentos, servicios adicionales, proporcionales, reajustes u otros conceptos facturados.



CONSIDERACIONES

- No entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, RUT, nombre completo)
- No enviar la boleta a un mail diferente al registrado en el CRM One.
- Esta atención se puede dar a un titular o a un tercero usuario del servicio.
- En sucursales se puede entregar información completa a un tercero con un poder notarial, y solo como excepción mediante un certificado médico de hospitalización o reposo total.
- Si la consulta no es del titular, se puede entregar información sobre deuda general, montos, formas de pago, fecha de vencimiento de boleta y ciclo de facturación, pero no se debe entregar detalles específicos de los cobros.
- Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención sea presencial o remoto.

PASO A PASO

PASO 1: IDENTIFICAR MOTIVO DE CONSULTA SOBRE BOLETA MÓVIL —

Consultar al cliente el motivo de su requerimiento, identificando si solicita una explicación general de la boleta, consulta por una diferencia de cobro o requiere aclarar un cargo específico facturado.

Considerar como antecedente el período o mes consultado, PCS asociado y cargo o monto indicado por el cliente.

PASO 2: VALIDAR TITULARIDAD O CONDICIÓN DE TERCERO —

Solicitar el RUT y PCS asociado a la consulta, con el objetivo de identificar si la atención corresponde al titular de la cuenta o a un tercero usuario del servicio.

Validar la información en el sistema correspondiente para determinar el alcance de la información que puede ser entregada durante la atención.

- **Si corresponde al titular**, continuar con el **PASO 3: INGRESAR EN CUENTA FINANCIERA**.
- **Si corresponde a un tercero**, entregar solo información general según las restricciones definidas y continuar con el **PASO 3A: ENTREGAR INFORMACIÓN DE TERCEROS**.

PASO 3: INGRESAR EN CUENTA FINANCIERA —

Cuando la persona atendida corresponda al titular de la cuenta, ingresar a **“CRM One”** y acceder a la **“Cuenta Financiera”** asociada al PCS consultado. Luego, ingresar a la pestaña **“Declaración”** para revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente, con el objetivo de identificar la boleta o período consultado y determinar si corresponde a primera boleta o a una boleta con períodos anteriores disponibles para comparación.

- Si el cliente cuenta con más de una boleta emitida, continuar con el **PASO 4: DESCARGAR LAS ULTIMAS 2 BOLETAS PARA COMPARAR.**
- Si corresponde a primera boleta o solo existe una boleta disponible, continuar con el **PASO 4J: EXTRAER BOLETA EN PESTAÑA DECLARACIÓN.**

Imagen N°1. Selección de Cuenta Financiera en CRM One.

The screenshot shows the 'Página Principal de Información CIE' window. The 'Cuenta Financiera' field is highlighted with a red box. Below it, there are tabs for 'Historial', 'Trámites', 'Contactos', 'Servicio de Notificación', 'Subscripciones', 'Cuentas Financieras de Cobro', and 'Historial de Campaña'. The 'Historial' tab is active, showing a list of transactions with columns for 'Fecha', 'Descripción', 'Monto', and 'Saldo'.

Imagen N°2. Boletas dentro de la pestaña “Declaración” en la Cuenta Financiera de CRM One.

Fecha	Descripción	Monto	Saldo
15/02/2014	Boleta Factura	32.552,87	0,00
15/02/2014	Boleta Factura	58.853,47	0,00
15/02/2014	Boleta Factura	30.154,58	48.154,58

PASO 3A: ENTREGAR INFORMACIÓN DE TERCEROS

Cuando la persona atendida **corresponda a un tercero usuario del servicio** y no al titular de la cuenta, **entregar solo información general asociada a la boleta.**

La información permitida considera deuda o monto total, formas de pago, fecha de vencimiento y ciclo de facturación.

No entregar detalles específicos de los cobros, servicios contratados, consumos ni antecedentes personales del titular.

PASO 4A: REGISTRAR ATENCIÓN CONSULTA DE TERCERO

Registrar la atención en **"CRM One"** para formalizar el cierre de la consulta realizada por un tercero usuario del servicio.

Seleccionar las siguientes tipificaciones asociadas a la gestión:

- **Tópico 1:** Consultas Comerciales
- **Tópico 2:** Documentos de Pago
- **Tópico 3:** Consultas Documento de Pago
- **Resultado:** Solicitud Completada

En el campo **"Observaciones"**, registrar como mínimo:

- Nombre y RUT de la persona atendida.
- PCS asociado a la consulta.
- Motivo de la consulta.
- Información general entregada.
- Indicación de que la persona atendida no corresponde al titular de la cuenta.
- Resultado de la atención.

PASO 4: DESCARGAR LAS ULTIMAS 2 BOLETAS PARA COMPARAR

Dentro de la pestaña **"Declaración"** en la Cuenta Financiera de CRM One, descargar las 2 últimas boletas emitidas del cliente, luego continuar con el **PASO 5: COMPARAR AMBAS BOLETAS PARA IDENTIFICAR LA DIFERENCIA DE LOS MONTOS.**

PASO 5: COMPARAR AMBAS BOLETAS PARA IDENTIFICAR LA DIFERENCIA DE LOS MONTOS —

Comparar, en el detalle de cobros de ambas boletas, uno a uno los montos facturados para identificar donde se encuentra la diferencia.

Las **diferencias** pueden estar asociadas a:

- Cobros por equipo en arriendo.
- Cargo fijo mensual y descuentos.
- Cargo equipo Claro UP.
- Servicios de valor adicional.
- Roaming y Larga Distancia Internacional.
- Cambio de plan o cobros proporcionales.
- Consumo de minutos.
- Variación de precio por IPC.
- Corte y reposición.

Según el motivo identificado, **continuar con el paso correspondiente de revisión y explicación de cargos.**

PASO 6: REVISAR DIFERENCIA POR TÉRMINO O VARIACIÓN DE PROMOCIÓN / DESCUENTO —

En la boleta actual, en el **“Detalle de Cobros”**, en la sección **“Detalle de Cobros por Móvil”**, revisar el apartado **“Cargo Fijo Mensual Total de Plan(es) Contratado(s)”** e identificar si existe diferencia asociada a promociones o descuentos aplicados en comparación con la boleta anterior.

Debes verificar si el descuento aplicado en la boleta anterior ya no se refleja en la boleta consultada, presentando una disminución o no fue aplicado en el período revisado.

Imagen N°3. Comparación de boletas con Término de descuento.

En caso de requerir mayor detalle, complementar la revisión en **“CRM One”** validando antecedentes disponibles en **“Interacciones”, “órdenes”** y **gestor documental**, considerando fecha de carga del descuento, vigencia del beneficio y fecha de facturación.

Utilizar esta información para confirmar el origen de la diferencia de cobro y preparar la explicación al cliente.

Boleta Anterior	Boleta Actual																																																														
YANETT DE LAS MERCEDES FERREIRA HORMAZABAL  CLARO CHILE SpA Servicios de Telefonía Móvil Otros servicios de Telecomunicaciones Otros servicios de Conectividad Servicios de Telefonía Fija Casa Matriz Avenida El Salto 5450 Huechuraba, Santiago, Chile R.U.T. : 15821849-6 N° Cliente : 240563186 N° C. Interno : 807205518	YANETT DE LAS MERCEDES FERREIRA HORMAZABAL  CLARO CHILE SpA Servicios de Telefonía Móvil Otros servicios de Telecomunicaciones Otros servicios de Conectividad Servicios de Telefonía Fija Casa Matriz Avenida El Salto 5450 Huechuraba, Santiago, Chile R.U.T. : 15821849-6 N° Cliente : 240563186 N° C. Interno : 825418217																																																														
DETALLE COBROS POR MOVIL Móvil: 56991321400 Nombre del Plan: MAX L LIBRE EP <table><tr><td>CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)</td><td>3.994</td></tr><tr><td>Internet</td><td>15.505</td></tr><tr><td> Descuento Internet</td><td>-1.472</td></tr><tr><td>Telefonía</td><td>13.917</td></tr><tr><td> Descuento Telefonía</td><td>-11.860</td></tr><tr><td>Plan base promoción 2x1</td><td>0</td></tr><tr><td> Descuento Cargo Fijo 40% permanente</td><td>-6.434</td></tr><tr><td> Descuento Cargo Fijo 50% por 6 meses</td><td>-5.741</td></tr><tr><td>CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA</td><td>0</td></tr><tr><td>CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL</td><td>0</td></tr><tr><td>OTROS SERVICIOS ADICIONALES</td><td>0</td></tr><tr><td>OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES</td><td>0</td></tr><tr><td>CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS</td><td>0</td></tr><tr><td>OTROS COBROS</td><td>0</td></tr><tr><td>SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO</td><td>0</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>3.994</td></tr></table>	CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	3.994	Internet	15.505	Descuento Internet	-1.472	Telefonía	13.917	Descuento Telefonía	-11.860	Plan base promoción 2x1	0	Descuento Cargo Fijo 40% permanente	-6.434	Descuento Cargo Fijo 50% por 6 meses	-5.741	CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0	CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0	OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0	OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0	CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0	OTROS COBROS	0	SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0	TOTAL	3.994	DETALLE COBROS POR MOVIL Móvil: 56991321400 Nombre del Plan: MAX L LIBRE EP <table><tr><td>CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)</td><td>9.787</td></tr><tr><td>Internet</td><td>15.505</td></tr><tr><td> Descuento Internet</td><td>-1.479</td></tr><tr><td>Telefonía</td><td>14.037</td></tr><tr><td> Descuento Telefonía</td><td>-11.917</td></tr><tr><td>Plan base promoción 2x1</td><td>0</td></tr><tr><td> Descuento Cargo Fijo 40% permanente</td><td>-6.525</td></tr><tr><td>CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA</td><td>0</td></tr><tr><td>CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL</td><td>0</td></tr><tr><td>OTROS SERVICIOS ADICIONALES</td><td>0</td></tr><tr><td>OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES</td><td>0</td></tr><tr><td>CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS</td><td>0</td></tr><tr><td>OTROS COBROS</td><td>0</td></tr><tr><td>SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO</td><td>0</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>9.787</td></tr></table>	CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.787	Internet	15.505	Descuento Internet	-1.479	Telefonía	14.037	Descuento Telefonía	-11.917	Plan base promoción 2x1	0	Descuento Cargo Fijo 40% permanente	-6.525	CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0	CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0	OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0	OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0	CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0	OTROS COBROS	0	SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0	TOTAL	9.787
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	3.994																																																														
Internet	15.505																																																														
Descuento Internet	-1.472																																																														
Telefonía	13.917																																																														
Descuento Telefonía	-11.860																																																														
Plan base promoción 2x1	0																																																														
Descuento Cargo Fijo 40% permanente	-6.434																																																														
Descuento Cargo Fijo 50% por 6 meses	-5.741																																																														
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0																																																														
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0																																																														
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0																																																														
OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0																																																														
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0																																																														
OTROS COBROS	0																																																														
SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0																																																														
TOTAL	3.994																																																														
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S)	9.787																																																														
Internet	15.505																																																														
Descuento Internet	-1.479																																																														
Telefonía	14.037																																																														
Descuento Telefonía	-11.917																																																														
Plan base promoción 2x1	0																																																														
Descuento Cargo Fijo 40% permanente	-6.525																																																														
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0																																																														
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0																																																														
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0																																																														
OTROS SERVICIOS ADICIONALES NO FACTURABLES	0																																																														
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0																																																														
OTROS COBROS	0																																																														
SALDO ANTERIOR Y/O MONTO PREPAGADO	0																																																														
TOTAL	9.787																																																														

PASO 7: EXPLICAR DIFERENCIA POR TÉRMINO O VARIACIÓN DE PROMOCIÓN / DESCUENTO

Informar al cliente que la diferencia de cobro corresponde al término, vencimiento, disminución o no aplicación de una promoción o descuento asociado a la suscripción móvil.

Indicar el PCS asociado, descuento revisado, período de vigencia, monto que dejó de aplicarse o varió, y efecto reflejado en la boleta consultada.

Utilizar el siguiente script referencial:

"Sr(a). [Nombre cliente], le informo que la diferencia de cobro corresponde a una variación en el descuento asociado a la línea [PCS]. En la boleta anterior se reflejaba un descuento de \$[monto anterior] y en la boleta del período [período] este descuento finalizó / no fue aplicado], generando una diferencia de \$[monto diferencia] en el total facturado."

- **Si el cliente reconoce la explicación**, continuar con el **PASO 8: REGISTRAR ATENCIÓN CLIENTE CONFORME CON LA EXPLICACIÓN DE TERMINO DE DESCUENTO**.
- **Si el cliente no reconoce la explicación del término de promoción**, continuar con el **PASO 80: REVISAR SI APLICA TRANSFERENCIA A PLATAFORMA ESPECIALISTA** (Aplica solo Call Center).

PASO 8. REGISTRAR ATENCIÓN CLIENTE CONFORME CON LA EXPLICACIÓN DE TERMINO DE DESCUENTO

Registrar la atención realizada en **"CRM One"** una vez entregada la explicación del detalle de cobros al cliente.

Seleccionar las siguientes tipificaciones asociadas a la gestión:

- **Tópico 1:** Consultas Comerciales
- **Tópico 2:** Documentos de Pago
- **Tópico 3:** Consultas Documento de Pago
- **Resultado:** Solicitud Completada

En el campo **"Observaciones"**, registrar como mínimo:

- Nombre y RUT de la persona atendida.

- PCS asociado a la consulta.
- Motivo de la consulta.
- Boleta o período revisado.
- Concepto o cargo explicado.
- Información entregada al cliente.



Para revisar el flujo completo del paso a paso revisa [aquí](#)

CONTINUAR

GOOGLE CARRIER BILLING MÓVIL



Detallar como atender a clientes que consulten por el servicio de Google Carrier Billing (Google Play).

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- **Google Carrier Billing** es un medio de pago habilitado para clientes Claro que utilizan equipos Android, para las compras que realicen en la tienda **Google Play**. Esto implica que el usuario puede comprar usando su saldo prepago o cargando el cobro a su cuenta postpago.
- El monto máximo al mes para clientes postpago es de **\$23.000 (día calendario)** e **ilimitado para clientes prepago**.
- En **Google Play** el cliente puede encontrar una gran cantidad de contenido en que puede usar el pago móvil, por ejemplo: juegos (Garena Free Fire, Clash Royale, etc.), aplicaciones de citas (Tinder, Badoo, etc.), streaming (Netflix, Disney Plus, Amazon Prime, Crunchyroll, YouTube Premium, etc.) y almacenamiento en la nube (Google Drive) entre otras.
- La selección de Claro como medio de pago en Google Play **es exclusiva responsabilidad del cliente**. En caso que el cliente desconozca la activación, debes informarle como deshabilitar esta forma de pago según lo descrito en el apartado **DESACTIVACIÓN DE CLARO COMO FORMA DE PAGO**.
- Para mayor detalle de este servicio revisa el siguiente link <https://www.clarochile.cl/personas/servicios/entretenimiento/google-play/>

GESTIÓN

NO RECONOCE COBRO DE GOOGLE PLAY

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Claro actúa únicamente como **intermediario en el cobro de las compras realizadas en Google Play**, las cuales se cargan en la boleta de servicios. Por lo

tanto, ante cualquier reclamo por compras no reconocidas, **el cliente debe gestionarlo directamente con Google.**

PASO A PASO

1. Si el cliente insiste en ingresar un reclamo en nuestra compañía, debido a que el cobro aparece en la boleta de Claro, infórmale que **el reclamo será ingresado**. Sin embargo, debe considerar que lo correcto es que lo gestione directamente con Google y así solicitar el reembolso. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, entiendo su inquietud. En este caso, Claro actúa solo como intermediario en el cobro de las compras realizadas en Google Play, las cuales se cargan en su boleta. Si usted lo desea, puedo ingresar el reclamo; sin embargo, la revisión de estas compras corresponde a Google, por lo que también debe realizar el reclamo directamente en esa compañía solicitando el reembolso.

Si el cliente requiere apoyo para ingresar un reclamo en Google Play, guíalo paso a paso utilizando la información disponible en el apartado **INGRESO DE RECLAMO EN GOOGLE PLAY**.

2. Valida el cobro en la boleta del cliente. Para ello, descarga la boleta desde CRM One, ingresando a la **Cuenta Financiera** del PCS consultado y selecciona **INV** en la pestaña **Declaración**. Luego, revisa el apartado **Detalle de Servicios Adicionales** dentro de la boleta.

3. Ingresa un **Caso de Impugnación** por el ítem reclamado (**Google Play**) en CRM One, para esto te puedes apoyar de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN**.

IMPORTANTE: POR GOOGLE PLAY SIEMPRE DEBES INGRESAR UN CASO DE IMPUGNACIÓN NO UN AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO.

3.1. **Si el monto reclamado es menor o igual a \$7.000**, ingresa el Caso de Impugnación y luego realiza el cierre administrativo del Caso. Para esto último apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN**.

IMPORTANTE: POR GOOGLE PLAY NO CORRESPONDE APROBAR EL CASO DE IMPUGNACIÓN SI EL MONTO ES MENOR O IGUAL A \$7.000.

3.2. **Si el monto reclamado es mayor a \$7.000**, ingresa el Caso de Impugnación y deja que siga el flujo normal de revisión con el equipo Backoffice. Informa al

cliente que su solicitud a sido realizada y que dentro de máximo 5 días hábiles recibirá respuesta a su correo electrónico. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos realizado la solicitud de análisis por el concepto de Google Play por un valor de \$XXXX. Se le enviará la respuesta del caso dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles a su correo electrónico.

4. Ofrece al cliente la opción de bloquear el medio de pago Claro para compras en Google Play (Lista Negra). Si el cliente acepta deja la siguiente ruta en Tipifica según tu canal de atención:

CALL CENTER: MOVIL MAS → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA → GOOGLE PLAY

CANALES DIGITALES: CANALES ELECTRONICOS → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA → GOOGLE PLAY

SUCURSALES: CONTINGENCIA ONE → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA → GOOGLE PLAY

CIERRE: ESCALAMIENTO

Template:

- Nombre de la persona que atendemos
- PCS
- Solicitud: Bloquear Boleta Claro como medio de pago en Google Play

5. Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultado: Solicitud Completada

Registrar en la atención: **#GOOGLEPLAY**

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada

JESSICA DE LAS MERCEDES TAPIA
VASQUEZ

R.U.T. : 13971305-2
N° Cliente : 219506293
N° C. Interno : 816442809



CLARO CHILE SpA

Servicios de Telefonía Móvil
Otros servicios de Telecomunicaciones
Otros Servicios de Corretaje
Servicios de Telefonía Fija
Casa Matriz Avenida El Salto 5450
Huechuraba, Santiago, Chile

DETALLE DE SERVICIOS ADICIONALES

N° Móvil : 56966877863

N°	Fecha	Hora	Destino	Servicio	Unidad	Total
1	01-Feb	14:15	Variable po	Cargo Google Play	Evento	\$8.200
2	08-Feb	14:15	Variable po	Cargo Google Play	Evento	\$8.200
3	24-Feb	07:42	Variable po	Cargo Google Play	Evento	\$4.950

Total

Total Por Teléfono Movil \$ 21.350

Total de eventos 3

DESACTIVACIÓN DE CLARO COMO FORMA DE PAGO

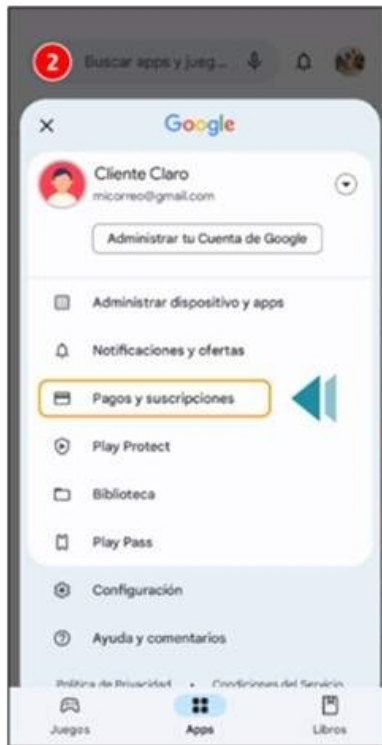
Guía al cliente siguiendo los siguientes pasos para que pueda desactivar a Claro como forma de pago en Google Play:

Step 1



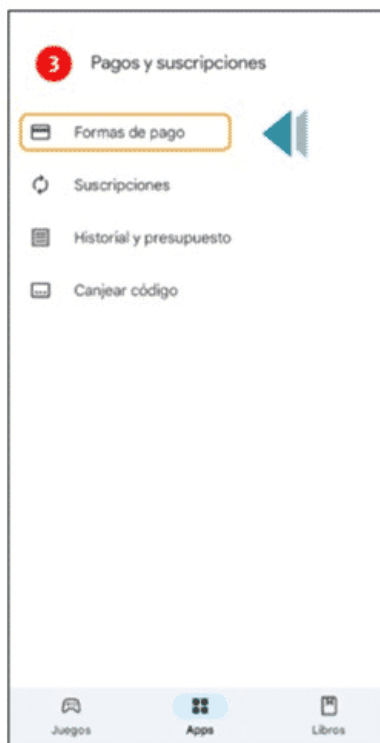
1. Solicita al cliente que ingrese a la APP de **Google Play Store** e ingrese a su cuenta en el costado superior derecho.

Step 2



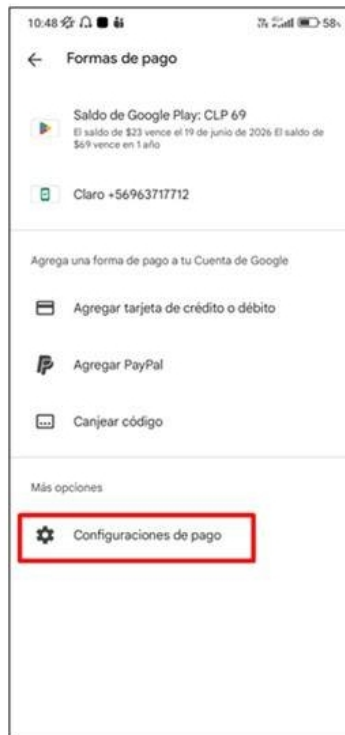
2. Luego que seleccione **Pagos y Suscripciones**.

Step 3



3. A continuación que seleccione **Formas de Pago**.

Step 4



4. A continuación el cliente debe seleccionar **Configuraciones de Pago**.

Step 5



5. Se abrirá el **Centro de Pagos de Google**. El cliente se debe posicionar en el medio de pago Claro y presionar **Quitar**.

Step 6



6. A continuación debe confirmar la desactivación presionando **Quitar**.

CONTINUE

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO

GESTIÓN: SERVICIOS PRINCIPALES PERO EL VALOR INFORMADO ES DIFERENTE A LA OFERTA COMERCIAL

ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

GESTIÓN —

1. De acuerdo a la oferta comercial que tienes en tu catálogo, revisa cuál es el plan más cercano en servicio y costo al que el cliente esperaba pagar y ofrece esa opción al cliente.

a. Si el cliente acepta, realiza la actualización de promoción de acuerdo al procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**

b. Si el cliente no acepta, ingresa la solicitud de servicio "No reconoce valor del plan"

Cuenta: Facturación

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia facturación

Subárea: SSPP distintos a lo ofrecido

Informa al cliente que el caso deberá revisarlo un equipo especialista y que dentro de 5 días hábiles recibirá un llamado con la respuesta a su caso.

REGISTRA

Gestión interna-> Seguimiento-> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada

CONTINUE

EXPLICACIÓN DEL IPC



Detallar como atender a clientes que no reconocen el alza en el cargo fijo de su plan y el ejecutivo identifica que es debido a alza por IPC.

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y Sucursales**.
- Aplica para clientes con **servicios fijo**.
- Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio** por lo que no aplica validación de identidad.

PASO A PASO

PASO A PASO

1. Asegúrate de identificar que el alza corresponde a un reajuste por IPC. Para ello, apóyate en el procedimiento de **Explicación de Boleta** y valida el mensaje informado en la boleta del cliente. Una vez confirmado que el ajuste corresponde a esta casuística, informa que este reajuste se aplica trimestralmente a los servicios de consumo en el país. Además, comunica al cliente el nuevo valor vigente de su cargo fijo desde esta boleta.

Apóyate en el siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informo que el aumento reflejado en su cargo fijo corresponde al reajuste trimestral por IPC, aplicado a los servicios de consumo en el país. Con este ajuste, el nuevo valor de su cargo fijo será de \$XXXX"

1.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC
Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

1.2. Si el cliente no queda conforme con la explicación, continúa con el **paso N°2.**

2. Refuerza la explicación al cliente, indicando que el reajuste del servicio se encuentra estipulado en su contrato, donde se establece que este ajuste se aplica de manera trimestral de acuerdo con la variación del IPC.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXXX, este reajuste se encuentra estipulado en las condiciones de su contrato, donde se establece que el valor del servicio puede ajustarse trimestralmente de acuerdo con la variación del IPC. "

2.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

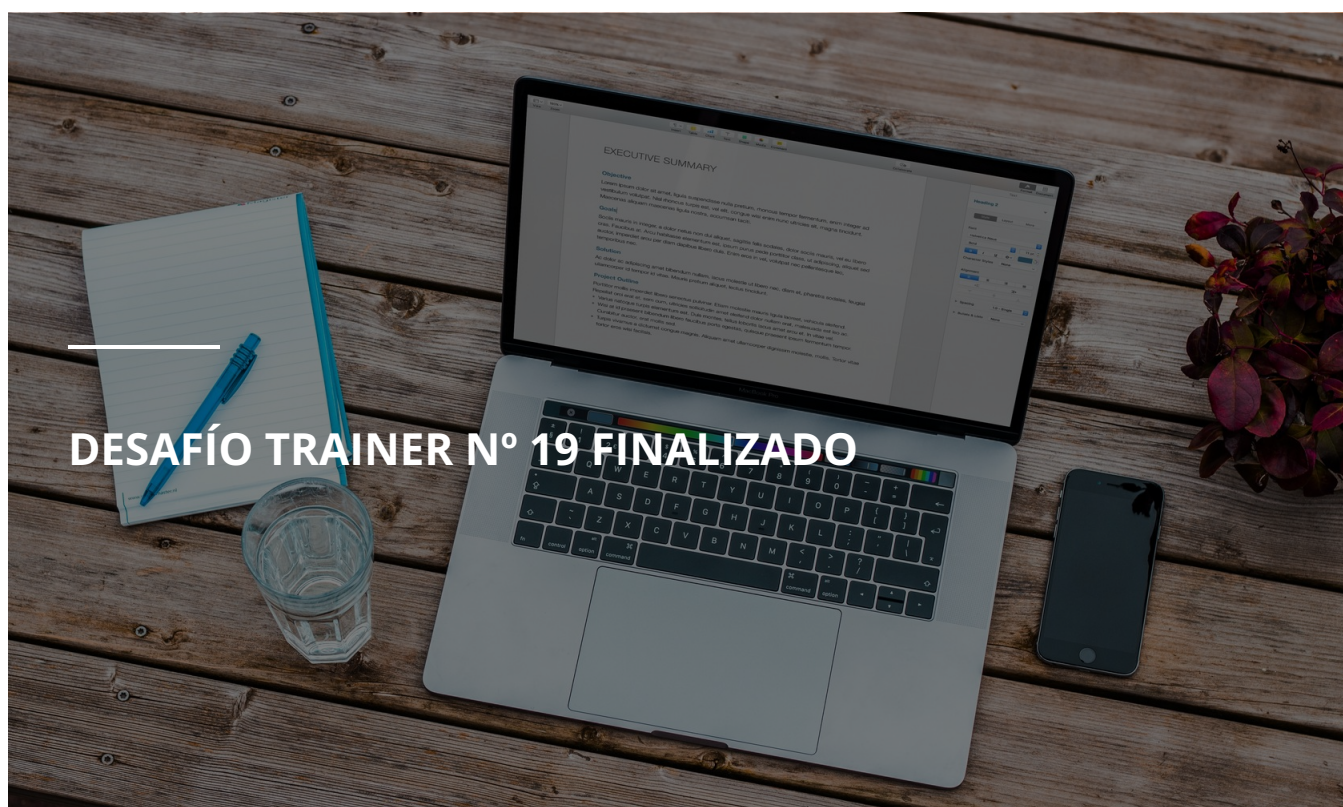
- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

2.2. Si el cliente no queda conforme con la explicación y solicita a Baja, continúa con el **paso N°3.**

3. Realiza una transferencia asistida a la **Plataforma de Retención.** Para transferir apóyate de la publicación **Protocolo de Transferencia Hogar.**

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO TRAINER N° 19 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER N°19!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR