

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 13 - Alto Riesgo

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.
- 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 17 AL 30 DE JUNIO



CAMPAÑA PRIME VIDEO



CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA



ACTIVIDAD



DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES





DESAFÍO TERMINADO

CAMPAÑA PRIME VIDEO



NOTICIAS

CONTEXTO

CAMPAÑA SMA

REGISTRA

Te informamos que estamos realizando diferentes campañas para incentivar la descarga y activación de la app **PRIMEVIDEO**, independiente de la respuesta del cliente

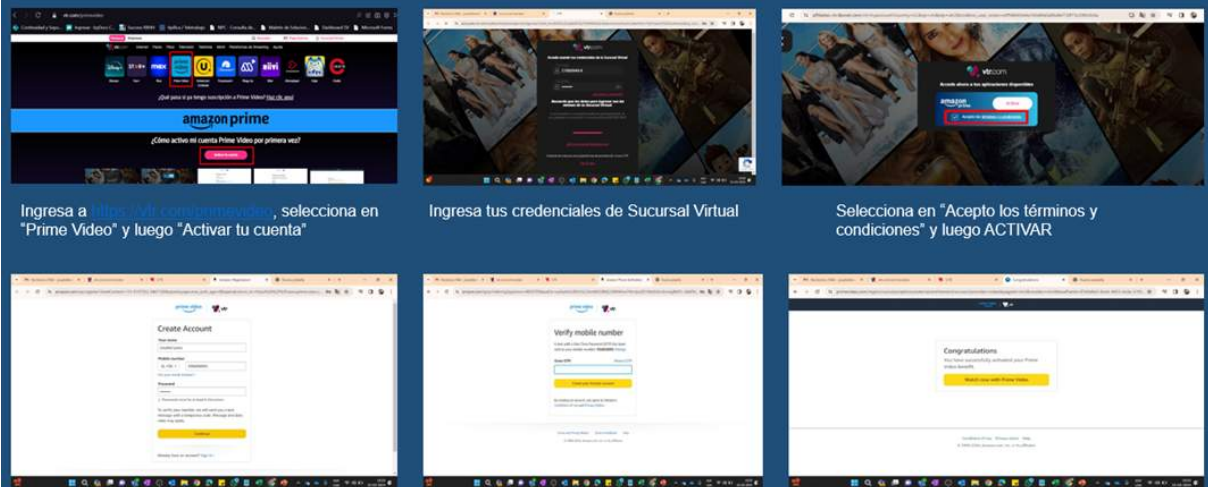
CONTEXTO	CAMPAÑA SMA	REGISTRA
- En una base de clientes, aparecerá la siguiente campaña SMA: <i>"Ofrece al cliente activar su cuenta PRIME VIDEO, beneficio incluido en su plan sin costo adicional y gana tu comisión de 2.000"</i> - Para guiar al cliente que consulte cómo hacer el login, revisa la publicación APLICACIONES DE STREAMING - Es importante que cada vez que ofrezcas la autenticación en la app, puedas registrar #OFRECEPRIMEVIDEO, independiente de la respuesta del cliente		

CONTEXTO	CAMPAÑA SMA	REGISTRA
Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac <u>Registrar en la atención:</u> #OFRECEPRIMEVIDEO - Motivo de la atención/llamada - Información entregada - Gestión Realizada. - Nombre de la persona que atendemos		

PRIME VIDEO: ACTIVACIÓN

Recuérdale al cliente que estos pasos son para activar tu cuenta por primera vez, recomienda hacerlo desde el computador y una vez que tengas tus credenciales creadas, ir a tu Smart tv o app Mobile e insertarla.

WEB



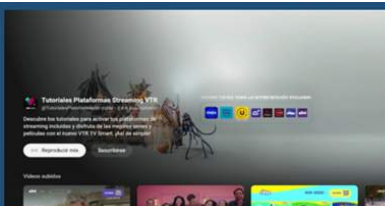
The sequence of screenshots illustrates the following steps:

- Step 1:** The Amazon Prime homepage. A red box highlights the '¿Cómo activo mi cuenta Prime Video por primera vez?' link. Below the screenshot, the instruction reads: "Ingresa a <https://vti.comprimevideo.com>, selecciona en 'Prime Video' y luego 'Activar tu cuenta'".
- Step 2:** The 'Sign in or create your account' page. A red box highlights the 'Create your account' link. Below the screenshot, the instruction reads: "Ingresa tus credenciales de Sucursal Virtual".
- Step 3:** The 'Welcome to Amazon' page. A red box highlights the 'Get started with Amazon' button. Below the screenshot, the instruction reads: "Selecciona en 'Acepto los términos y condiciones' y luego ACTIVAR".
- Step 4:** The 'Create Account' page. A red box highlights the 'CONTINUAR' button. Below the screenshot, the instruction reads: "Ingresa los datos requeridos, y luego pincha en CONTINUAR".
- Step 5:** The 'Verify mobile number' page. A red box highlights the 'CONTINUAR' button. Below the screenshot, the instruction reads: "Ingresa el código enviado a tu email".
- Step 6:** The 'Congratulations' page. A red box highlights the 'Watch your new Prime Video' button. Below the screenshot, the instruction reads: "¡Listo! Ya podrás disfrutar del mejor contenido de prime video."

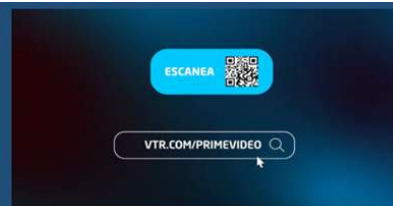
CASO 1: ASOCIACIÓN DE CUENTA PRIME A BENEFICIO VTR



En su BoxTV, busque el video tutorial que muestra la activación de plataformas streaming.



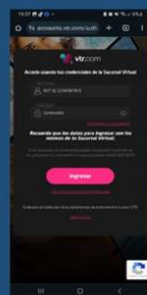
Selecciona reproducir.



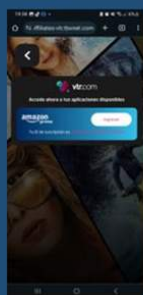
Escanea el QR



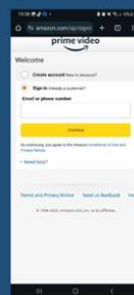
Selecciona el vínculo.



Ingresa tus credenciales de Sucursal Virtual



Pincha el botón Ingresar



Digita el número telefónico.



Ingresa el código recibido.



¡Listo! Ya puedes usar Prime Video

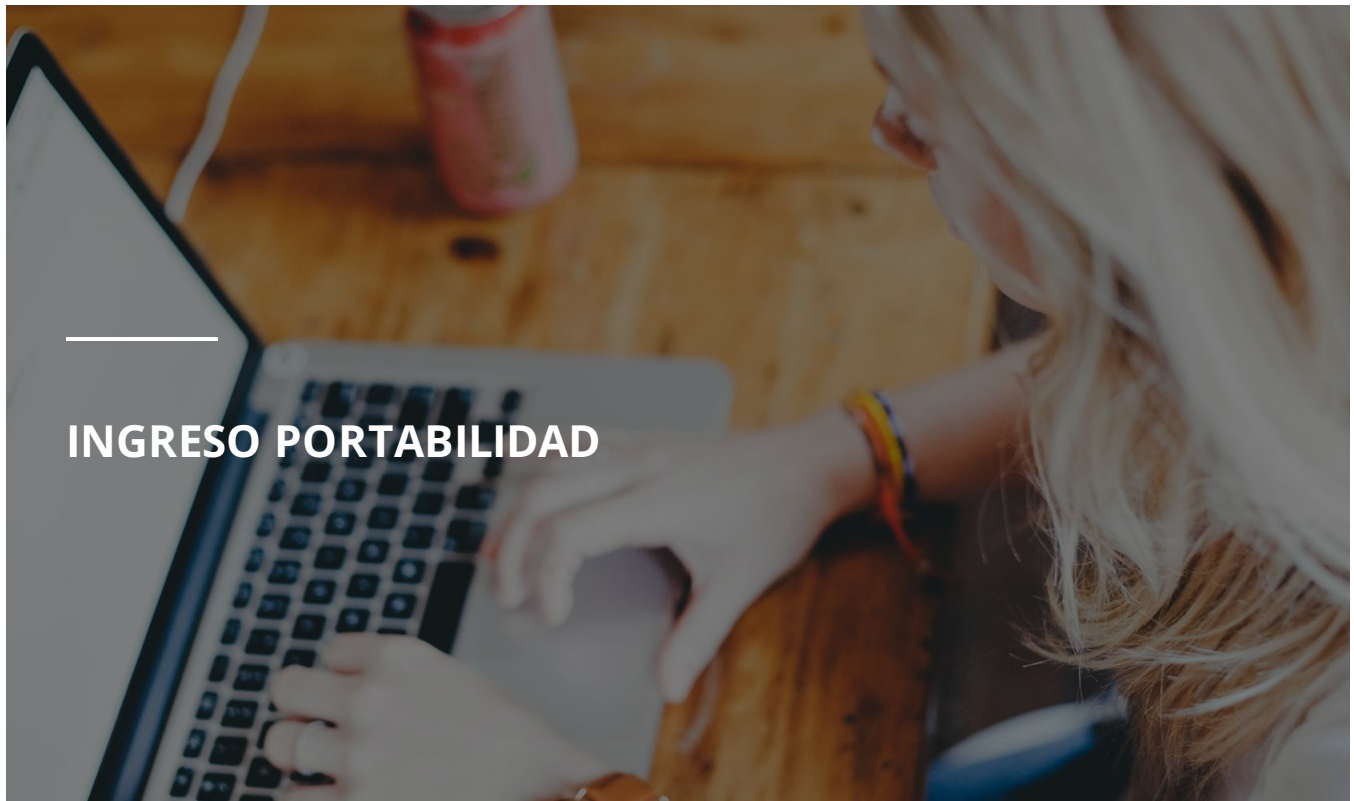


Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



Completa la lección, antes de continuar.

CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA



INGRESO PORTABILIDAD

Una vez realizada la personalización del pedido de venta y habiendo ya ingresado SVA o servicios adicionales, se realiza el ingreso de la portabilidad.

INGRESO PORTABILIDAD

PASO 1 Y 2

PASO 3 Y 4

VALIDAR CUENTA
DÍA

PASO 5

FA

1. Desde el detalle del pedido debes seleccionar **TELEFONÍA FIJA**, ir a la pestaña **PORTABILIDAD**.
2. Ingresar el número telefónico a portar en el cuadro **NÚMERO TELEFÓNICO**.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Portabilidad' tab is selected. The 'Validar Cuenta Día' sub-tab is active. The form displays 'Portabilidad-Datos Cliente' with fields for 'Identificador modalidad origen' (Postpago), 'Rut titular' (12676895-8), 'Rut Solicitante' (12676895-8), 'Estado Portabilidad' (Inicio Portabilidad), 'Identificador donador', and 'Identificador receptor' (VTR Banda Ancha). Below this is the 'Número equipo' section and 'Datos Solicitud de Portabilidad' section, which includes a red-bordered field for 'Número telefónico' containing '229677054'. Other fields include 'Tipo servicio origen', 'Tipo servicio destino' (Fijo), 'Cap', 'Identificador equipo (IMEI)', 'URL doc facturado', 'Saldo', 'Fecha Última Facturación', 'Entrega comprobante pago', 'Identificadores de Transacción' (Fecha creación: 31/05/2018 11:19:32), and 'Estados Solicitudes' (Motivo cancelación, Estado activación, Motivo de rechazo).

PASO 1 Y 2

PASO 3 Y 4

VALIDAR CUENTA
DÍA

PASO 5

FA

3. En este punto del proceso, en el campo **TERMINACIÓN SERVICIO** debes elegir la opción del cliente en cuanto a qué servicios fijos (de la compañía de donde está portando su fono fijo) desea eliminar. En caso que el cliente no desee eliminar sus servicios fijos, selecciona la opción **NINGÚN SERVICIO**. **OTRO SERVICIO no se debe usar**.
4. Confirmar que el **ESTADO PORTABILIDAD** se encuentre como "Inicio Portabilidad" [1] y presionar **VALIDAR CUENTA DÍA** [2].

The screenshot shows the 'Andes' web application interface for portability. The 'Validar Factibilidad' button is highlighted with a red box and a circled '2'. The 'Estado Portabilidad' dropdown menu is highlighted with a red box and a circled '1', showing the option 'Consulta titularidad y 5'. The interface includes various input fields for client data, service details, and transaction identifiers.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
------------	------------	--------------------	--------	----

VALIDAR CUENTA DÍA en este punto el sistema puede entregar los siguientes errores:

ERROR	EXPLICACIÓN	ACCIÓN EJECUTIVO
SALDO PENDIENTE:	En caso de que el cliente presente un saldo pendiente en su compañía de origen.	Informar al cliente que debe cancelar boleto en la compañía de origen para portar el número telefónico, en caso que el cliente mencione tener cuenta al día, solicitar copia de boleto y comprobante de pago. Si pasan muchos días y la solicitud se cancela, se debe reingresar como cualquier venta con portabilidad
RUT NO COINCIDE	En caso que el RUT registrado para el número	Consultar al cliente la Titularidad del Número telefónico en la empresa de origen

:	no corresponda.	
CLIENTE INACTIVO :	En caso de que el servicio a portar se encuentre inactivo o de baja en la compañía de origen.	Consultar al cliente si esta activa la línea o si ha solicitado la eliminación del servicio en la compañía de origen
SERVICIO ESPECIAL :	En caso de estar registrado como un tipo de servicio "especial" en la compañía de origen.	Consultar si el número pertenece a una central telefónica, de ser así, no es posible realizar portabilidad.
MODALIDAD INCORRECTA:	En caso que la modalidad registrada en la compañía de origen sea distinta de la seleccionada.	Este error aplica para las portabilidades de Móvil a Móvil (Ejemplo: Cliente tiene un prepago y desea portarlo a Plan, la portabilidad se debe ingresar como prepago y una vez portado se debe cambiar a plan).
TIPO DE SERVICIO ORIGEN INCORRECTO:	Cuando corresponde a un error en lo declarado según el tipo de servicio registrado Móvil, Fijo, Voip (telefonía fija) o Rural.	Indagar con cliente el tipo de servicio que posee actualmente en compañía de origen el tipo de servicio seleccionado debe ser el mismo que tiene en la compañía de origen.
NÚMERO SUJETO A PERMANENCIA:	Cuando aún no puede ser portado según lo declarado por la compañía de origen.	Consultar a cliente la antigüedad del Número en la compañía de origen, si la antigüedad es menor a 60 días, no podrá realizar portabilidad.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
------------	------------	--------------------	--------	----

5. Al salir positiva la validación de cuenta día, se habilitará el botón de **VALIDAR FACTIBILIDAD** y cambiará el **ESTADO PORTABILIDAD** a “Consulta Titularidad y Saldo” [1]. Presionar **VALIDAR FACTIBILIDAD** [2] para continuar con la validación interna de OAP.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The 'Validar Factibilidad' button is highlighted with a red box and a circled '2'. The 'Estado Portabilidad' dropdown menu is also highlighted with a red box and a circled '1', showing 'Consulta Titularidad y Saldo' as the selected option. The interface includes various fields for client data, equipment details, and transaction information.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
------------	------------	--------------------	--------	----

VALIDAR FACTIBILIDAD en este punto el sistema puede entregar los siguientes errores:

ERROR	EXPLICACIÓN	ACCIÓN EJECUTIVO
PORTABILIDA	Se valida en el caso de que el cliente tenga otra	Consulta al cliente si ha realizado solicitud de portabilidad en otra compañía, si la

D EN CURSO:	portabilidad en curso.	respuesta es afirmativa, indicar que debe acudir a la compañía a pedir la reversa de portabilidad
SOLICI TUD RECIE NTE:	Se valida en el caso de que el cliente no cumpla el tiempo regulatorio de permanencia en la compañía de origen.	consulta a cliente si ha solicitado portabilidad anteriormente o desde cuando es cliente con el N° en su actual compañía.

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
------------	------------	-----------------------	--------	----

6. Una vez validada la factibilidad se **autocompletarán los campos desplegados con los ID que se generaron en las transacciones anteriores según registros de la OAP.** Una vez validada la factibilidad se debe volver al pedido de ventas para continuar, subiendo la pantalla para visualizar.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 12676895-8 | Portal del cliente 12676895-8 | Portabilidad

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

Lista

Validar Cuenta Día Validar Factibilidad Código CAP Solicitar Portabilidad Reenviar Documento Cancelar Portabilidad

Portabilidad-Datos Cliente

Identificador modalidad origen: Forpago Rut titular: 12676895-8 Rut Solicitante: 12676895-8

Estado Portabilidad: Consulta pre factibilidad Identificador donador: Claro Servicios Em Identificador receptor: YTR Banda An

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico: 226677054 Ult. doc facturado: Saldo: 0

Tipo servicio origen: Fijo Fecha última facturación: 08/01/2013 00:00

Tipo servicio destino: Fijo Entrega comprobante pago: ☐

CAP: Identificador equipo (ME):

Identificadores de Transacción

Fecha creación: 31/05/2018 11:21:23

ID de prevalidación de factibilidad: PFACT320201805310000

ID de Validación Factibilidad: PFACT326201805310000

ID Solicitud Portabilidad:

Estados Solicitudes:

Motivo cancelación: Estado activación: Motivo de rechazo:

PASO 1 Y 2	PASO 3 Y 4	VALIDAR CUENTA DÍA	PASO 5	FA
-------------------	-------------------	-------------------------------	---------------	----

7. En el campo **TIPO DE VERIFICACIÓN** siempre dejarlo completado en **FÍSICO**.

El campo **CÓDIGO DE TRAZABILIDAD** no debes completarlo, de lo contrario la portabilidad se cursará con error.

Realizado el proceso de portabilidad, continúa con el ingreso de TSQ.

← → ↻ No es seguro | 172.17.225.25:2080/ecommunicationsLDAP_esn/start.swe?SWECmd=GotoView&SWEView=OCS+Prevalidacion+Portabilidad+View&SWE...

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:12033145-0 | Portal del cliente:12033145-0 | Portabilidad

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos

Lista

Número equipo

Datos Solicitud de Portabilidad

Número telefónico	987878876	Ult. doc. facturado	
Tipo servicio origen		Saldo	
Tipo servicio destino	Fijo	Fecha Última Facturación	
Cap		Terminación Servicio	Internet y TV
Identificador equipo(IMEI)	12345654367863	Tipo de verificación	Físico
		Código de trazabilidad	

Entrega comprobante pago: ☐

Identificadores de Transacción

Fecha creación	25/02/2021 22:26:13
ID de prevalidación de factibilidad	
ID de Validación Factibilidad	
ID Solicitud Portabilidad	

Estados Solicitudes

Motivo cancelación	
Estado activación	
Motivo de rechazo	



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La portabilidad sólo será factible para:

- ☐ Números con deuda o sin deuda
- ☐ Números activos o suspendidos
- ☐ Números activos y vigentes

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Cliente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR
- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- **Ante solicitud de DBOX PRO se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar visita técnica sin costo.**
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente no **debe tener boleta vencida** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart.** Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.](#)

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega.**
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos**, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- **Costo de envío \$0**

- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.
- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)
- El correo **Deliveryfijo@vtr.cl**, atiende lo que respecta a Extensores, segundas cajas y control remoto
- Si cliente desea contratar o ya tiene instalado DBOX PRO/PRO II, se debe ingresar con método **"Visita técnica"** sin costo (no se debe cargar monto de \$20.000).

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario. Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

- Si el cliente prefiere una visita técnica Transferir de forma asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **"Validación venta"** para validar la dirección de instalación
2. Ingresas el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **"Jerarquía de cuentas"** y elegir la **cuenta de "Servicio"** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES que el Dbox se cargó correctamente**
8. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio
 - Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
 - Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
 - Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
 - Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
 - **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
 - **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
 - **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta**
9. **Completa el encabezado del pedido:**

- **Método de envío** -> AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

10. [Generar el contrato](#)

11. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a CLAVE para ver la gestión completa

INFORMA

Recuerda informar al cliente:

"Sr. XXX, su kit llegará aproximadamente [indicar según columna Tiempo aproximado del Excel de entrega]. Este es un tiempo de referencia, dado que el plazo de entrega y seguimiento lo puede hacer a través de un SMS que le llegará dentro de las próximas 24 hrs. Hábiles (lunes a viernes). Dentro del kit vendrá un manual con instrucciones para que pueda instar su D-Box. Una vez instalado el kit, debe activarlo ingresando a <https://vtr.com/activacion-equipo> . Este link también se encuentra en el manual que viene en su kit. Recuerde que en su próxima boleta aparecerá el valor mensual de XXX."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES



CONTEXTO

Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que **manifiesta explícitamente** el deseo de **dar de baja** sus servicios principales.

Esta atención se puede entregar a titular o usuario. De acuerdo al Procedimiento que utilices para resolver.

SERVICIOS PRINCIPALES

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 y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 hrs), se debe **volver a transferir a retención de Manera Asistida** sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja
- Para casos de desconexión a través de WhatsApp el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual. Para derivar, apóyate con la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con **@RETE"** ante solicitudes de baja de SSPP
- Si el cliente solicita desconexión de su o sus **servicios móviles** y menciona que se debe a la contingencia sanitaria de COVID-19, corrobora si posee alguna oferta en el siguiente [LINK](#)

GESTIÓN

Para dar inicio a esta atención, si el cliente manifiesta que ya no quiere mantener sus servicios principales, guíate por el siguiente protocolo:

- **Script VOZ:** “Sr.(a) XXX lamento escuchar lo que me comenta. ¿Qué servicios desea eliminar y por qué motivo?”

Guíate de acuerdo al motivo de baja que indica el cliente:

DIFICULTADES ECONÓMICAS

Esta atención se puede entregar sólo titular

GESTIÓN

Revisar en sistema si el cliente tiene SVAs contratados en la sección de **“PRODUCTOS INSTALADOS”** en Andes, e indicar que los puede eliminar para abaratar costos, si el cliente acepta debes **eliminar el o los SVAs**.

Guíate por la siguiente tabla para ofrecer alternativas de forma escalonada las que puedes combinar entre sí, respetando el orden de las mismas:

	OFRECE	BENEFICIO	CLIENTE ACEPTA
1° Ac ci ón	En caso que el cliente tenga SVA (Asistencia VTR, decodificadores adicionales, mira quien llama, extensores, entre otros) sugerir eliminarlos.	Mantener los mismos servicios principales, pero bajar el valor mensual en forma permanente.	Eliminar servicio (s) adicional (es). Revisa el paso a paso en botón Servicios Adicionales (SVA)

2° ac ci ón	Si tiene canales Premium FOX SPORT, CANAL ADULTO Y/O TNT SPORT, puedes ofrecer un descuento para mantenerlo	Bajar la cuenta total manteniendo los mismos servicios contratados	Ingresar descuento (Paso a paso en Retención y desconexión canales Premium)
	Si no acepta, elimina el canal Premium	Mantener los mismos servicios principales, pero bajar el valor mensual en forma permanente o aplicación de descuento por algún canal Premium	Desconecta el canal

Se debe confirmar con el cliente el valor mensual aproximado en que quedará su boleta y los cambios realizados

"Sr(a) XXXX su plan tiene las siguientes características XXXX, su boleta quedó con un valor de XXXX mensual"

2. Si no acepta ninguna de las opciones debes trasladarte al paso **INFORMA**

COMPETENCIA

Esta atención se puede entregar sólo titular

GESTIÓN

Sr.(a) XXX según lo que me indica, ¿le parece que revisemos juntos alternativas, en este momento?

VERIFICA

- Revisa en sistema cuál es el plan que tiene el cliente y cuánto paga por él
- No olvides usar el comparador de marcas del PLAN COMERCIAL

GESTIONA

De acuerdo al motivo informado por el cliente, resuelve apoyándote en los casos de esta misma publicación:

MOTIVO	SUB- MOTIVO	ACCIÓN
COMPETENCIA	Problemas Técnicos	Revisar acordeón Inconvenientes Técnicos
	Problemas Económicos	Revisar acordeón Dificultades Económicas
	Problemas con cobros en boleta	Revisar acordeón Problemas Comerciales
	Cambio de Domicilio	Revisar acordeón Traslado / Cambio de Domicilio

Si no acepta ninguna de las opciones debes trasladarte al paso INFORMA.

NO UTILIZA EL SERVICIO

Esta atención se puede entregar sólo titular

GESTIÓN

SI ERES DE LA PLATAFORMA COMERCIAL

Sr/Sra. xxx, ¿le parece que revisemos juntos alternativas, en este momento?

INDAGA

- ¿Qué servicio no utiliza?
- ¿Por qué motivo dejó de usarlos?
- ¿Los contrató por algún motivo especial?
- Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo → Aplica el Procedimiento de Dificultades Económicas
- Si Ud. No lo ocupa, ¿hay alguien a quien si pueda traspasárselos? En caso que el cliente indique que sí puede traspasarlos, puedes ofrecer un cambio de titular..

Si el cliente acepta un cambio de titular, revisa el procedimiento CAMBIO DE TITULAR

Cliente que se va de viaje

- ¿Por cuánto tiempo se irá de viaje?
- ¿En su domicilio queda alguien que sí ocupe los servicios?
- ¿Si elimina el servicio, con qué lo reemplazará?

VERIFICA

1. Revisa en sistema cuál es el plan que tiene el cliente y cuánto paga por él.

OFRECE	BENEFICIOS	CLIENTE ACEPTA	CLIENTE NO ACEPTA
--------	------------	-------------------	----------------------

Entrega argumentos de los beneficios y ventajas competitivas del servicio con intención de desconexión	Apóyate con la Matriz de argumentos que aparece en el ítem "Competencia"	Realiza el cambio en sistema, en caso que aplique	Transferir a Retención
[En caso de cliente que estará de viaje] Suspensión transitoria por 2 meses	Mantener antigüedad y beneficios y sin cobros durante el periodo suspendido	Ingresar una suspensión transitoria	

- Si no acepta ninguna de las opciones debes trasladarte al paso **INFORMA**

Registra

De acuerdo al Procedimiento realizado

PROBLEMAS COMERCIALES

GESTIÓN

1. **Indaga sobre el inconveniente que tiene el cliente con su cuenta** y apóyate con los procedimientos correspondientes para darle una solución. Puedes apoyarte con la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)
2. **Si después de entregarle una solución el cliente insiste en desconectar el servicio debes trasladarte al paso INFORMA**

INCONVENIENTES TÉCNICOS

Esta atención se puede entregar a titular o usuario

GESTIÓN

1. Debes consultar al cliente si tiene **inconvenientes en el funcionamiento de los servicios**, si es así tienes que solucionar su problema según el procedimiento correspondiente.
2. Si a **pesar de solucionar el problema del cliente insiste en desconectar** debes trasladarte al paso **INFORMA**
3. Si el cliente **está conforme por que le solucionaste su inconveniente técnico** y ya no quiere desconectar, **pero exige que le descuenten los días sin servicios** tienes que transferir a la plataforma Comercial según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)
"Sr(a) XXXX lo voy a transferir con el área correspondiente de revisar estos casos y puedan ayudarte con lo que nos comentas."

TRASLADO / CAMBIO DE DOMICILIO

Esta atención se puede entregar a titular o usuario o Representante Legal

GESTIÓN

Para validar, revisar e ingresar traslado a la nueva dirección, apóyate con la publicación [TRASLADO DE SERVICIOS \(CAMBIO DE DOMICILIO\)](#).

IMPORTANTE:

En los casos que el cliente indique que desea trasladar sus servicios, pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses.

Para ingresar traslado apóyate con la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#)

FALLECIMIENTO DE TITULAR

Esta atención se puede entregar a usuario o familiar del titular.

GESTIÓN

- La Desconexión la pueden realizar sólo familiares directos: Hijo(a), Esposa(o), Padres.
- Como excepción también se podrá solicitar por un familiar "No directo" que se compruebe con carnet de identidad relación con los apellidos (hermanos, primos, sobrinos, etc.)
- No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que la necesaria se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil, esto aplica para ingresar la baja o retener.

INDAGA:

- ¿Está en conocimiento que puede mantener los servicios a nombre de otra persona?

VERIFICA

1. **Cliente->** Ofrecer un cambio de titular.
 2. **Verifica que el cliente no posea deuda.** En caso de presentar deuda informa al cliente el monto y que la cuenta debe estar al día para cuando se realice el cambio de titularidad.
- **Si el cliente acepta un cambio de titular** revisa la publicación [CAMBIO DE TITULAR](#)
 - **Si el cliente no Acepta Cambio de Titularidad ->** Si el cliente no acepta, trasládase al paso **INFORMA.**

INFORMA

INFORMA

Si el cliente **no acepta la opción entregada, trasfiere de manera asistida a la plataforma de retención**, entregando al ejecutivo los siguientes datos:

- **a)** Nombre y apellido de cliente
- **b)** Rut de cliente
- **c)** Domicilio Cliente
- **d)** Empaquetamiento
- **e)** Que desea desconectar el cliente
- **f)** Cual fue la última oferta ofrecida al cliente
- **g)** Motivo de dx y ánimo de cliente

Informa al cliente:

Comprendo estimado (a) XXX, para finalizar su requerimiento, debo transferir al ejecutivo que gestionará su desconexión. Permítanos un momento por favor, para informar a mi colega.

- **Una vez realizada la transferencia, cierra la atención con el siguiente Script:**
 - *Estimado (a) XXX, gracias por su espera, lo transfiero con el ejecutivo XXX, quien le colaborará en la solución a su requerimiento. Que tenga buen día/tarde.*
- Para orientación, puedes guiarte por el [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.](#)



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 13 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 13!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR