

NO VOZ DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 - CONTACT CENTER NO VOZ FIJO CLAROVTR

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.

≡ EXPLICACIÓN DEL IPC

≡ APP STREAMING

≡ INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC

≡ TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

≡ DESAFÍO TERMINADO

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

APP STREAMING



El siguiente procedimiento te ayudará a abordar casos de clientes que consulten o tengan inconvenientes a la hora de utilizar las aplicaciones de streaming que tiene el cliente dentro de su plan.

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES:

PLATAFORMA STREAMING

1. INCONVENIENTES AL INTENTAR LOGUEARSE A LA APLICACIÓN

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

1. Ingresa a ANDES para revisar que el cliente tenga la oferta correcta. Si el cliente no tiene el plan, informa que es necesario realizar un cambio de plan para obtener las aplicaciones.

2. Verifica con el cliente cuando contrató el servicio o actualizó su plan y cuándo fue instalado, dado que un cliente podrá acceder a las aplicaciones 24 hrs. Posterior a la instalación de sus servicios y/o cambio de plan.

3. Revisa el estado del servicio, el que debe ser ACTIVO.

4. Consulta al cliente si tiene credenciales para el ingreso a la Sucursal Virtual
- Si el cliente no tiene credenciales creadas, o no sabe/no recuerda, revisa el procedimiento para activarlas:

VTR: [Sucursal Virtual](#)

CLARO: [SUCURSAL VIRTUAL](#)

5. Si el cliente activa sus credenciales en sucursal virtual solicita ingresar a su sucursal virtual en la página que tenga contratado el servicio:

VTR: <https://accounts.vtr.com/>

CLARO: <https://sucursalvirtual.clarochile.cl/sucursal>

PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL

Solicita volver a loguearse en la aplicación. Si es necesario acompaña al cliente en el paso a paso del logeo.

! IMPORTANTE

En el caso de que intente reproducir la app por web consulta porqué navegador ingresó, dado que, para el caso de Chrome o Microsoft Edge, debe eliminar las cookies del navegador.

NO PUEDE INGRESAR A LA SUCURSAL VIRTUAL O NO PUEDE LOGUEARSE

- Consulta al cliente cuál es el proveedor de internet, en caso si está ocupando la aplicación en el celular. Si es otra compañía, dirígete al ítem GESTIÓN
- Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente. Revisa la publicación: **[INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC](#)**

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

En el caso que sea PRIME VIDEO el que presente inconvenientes al intentar loguearse, debes restaurar la cuenta del cliente, por lo que una vez que se realice, debes indicar que nuevamente tiene que hacer la activación de su cuenta. Valida la identidad del cliente y realiza los siguientes pasos:

Ingresa a **<https://vtr.production-webops.clbo-hubtv.com/seleccionar>**

En Streaming OOT, ingresa el rut del cliente y selecciona consultar o eliminar
Para las otras OTT que presente inconvenientes el cliente y hayas realizado la Verificación de Precondiciones. Debes realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

Horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido técnico

Acceso Web Soporte Diferido: **[http://172.17.102.159/nivel1 tecnico](http://172.17.102.159/nivel1_tecnico)**


WebOps

 Streaming OTT

<  **Streaming OTT**

Amazon Prime

CONSULTAR

ELIMINAR

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

2. INCONVENIENTES DE REPRODUCCIÓN DE LA APP

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

1.Consulta al cliente Consulta al cliente si el inconveniente es en la TV o su móvil.
Móvil: Consultar cuál es el proveedor de internet, Si es otra compañía, continúa en el paso 3
TV: Realiza la revisión de internet, para descartar que ese sea el inconveniente.
Revisa la publicación: **INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC**

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

Dirige al cliente al Centro de ayuda de la misma aplicación e ingresar a la opción RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y SOLUCIONES/ SOLUCIONAR PROBLEMA y selecciona la opción más cercana al inconveniente del cliente.

- Mega go: El centro de ayuda es <https://megago.cl/ayuda/>
- HBOMAX: El centro de ayuda es <https://help.hbomax.com/cl>
- RIIVI -> Dado que la aplicación no tiene centro ayuda, explica al cliente que el inconveniente es propio de la aplicación.

VERIFICA PRECONDICIONES

GESTION

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

3. DESCONOCE CONTENIDOS REPRODUCIDOS O PERFILES CREADOS

PASOS

REGISTRA

a) Indica al cliente que para prevenir que otros posibles usuarios puedan ingresar a su cuenta, debe cambiar la contraseña de su sucursal virtual. Apóyate en la publicación Andes - Sucursal Virtual.

b) Si el inconveniente continua tras haber realizado los pasos anteriores, debe realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido tecnico

Acceso Web Soporte Diferido: http://172.17.102.159/nivel1_tecnico

PASOS

REGISTRA

Atención técnica > Config/Activaciones/Desact > SVA funcionamiento acti/desac

Registrar en la atención:

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

4. CLIENTES CON INCONVENIENTES CON NETFLIX

PASOS

Debes realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión.

horario de atención de Ejecutivo Especialista N1 es de 9:00 a 23:30 y desde las 7:00 a 8:59 solo ingresar los casos a la web de soporte diferido tecnico

Acceso Web Soporte Diferido: http://172.17.102.159/nivel1_tecnico

CONTINUE

INCONVENIENTES INTERNET FTTH - HFC



HOGAR

Detallar como atender a clientes que manifiesten estar sin internet o bien, que el internet funcione lento, y/o con intermitencia.

OTROS INCONVENIENTES: CLIENTE CON INCONVENIENTES EN VIDEO JUEGOS

EJECUTIVO FRONT

1. Realizar el paso 1. REVISIONES BASICAS y 2. FALLA MASIVA/SIX del procedimiento actual (7PASOS)

2. Revisa en SOMOS CLAVE si hay contingencias relacionadas a la conexión del juego por el cual consulta el cliente. si efectivamente hay una contingencia relacionada revisa la publicación de la misma.

Si el inconveniente continua, debes realizar una transferencia asistida hacia atención a Ejecutivo Especialista N1 para su revisión. Apóyate del procedimiento: Protocolo de transferencia

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Gamer

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo de llamado Gamer.
- Gestión realizada.

EJECUTIVO ESPECIALISTA N1

Step 1



1. Revisar actividad en sistema.

Indicar a cliente que realice comando "TRACERT" y que nos envíe el pantallazo del resultado vía correo:

Dirigirse a Inicio

Buscar, luego escribir "CMD" Y luego ingresar a "Consola".

Ingresado en "CONSOLA" escribir el comando "Tracert" + IP del servidor donde juega el cliente.

Esperar que se realice la Trazo, indicar al cliente que le saque un pantallazo y lo envíe a tu correo.

Verificamos si aparece tiempos "Mayores de 20 ms" en la segunda fila (destacada en amarillo)

REGISTRA

Atención técnica -> Internet -> Gamer

En observación indicar:

- Nombre cliente.
- Motivo de llamado Gamer.
- Gestión realizada.

Step 2

Trazas mayores a 20 MS

Escalar vía correo junto al pantallazo de la traza a las siguientes personas:

Access network: jose.alvarado@clarovtr.cl; cristian.campos@clarovtr.cl

Operaciones CORE: alejandro.klenner@clarovtr.cl
; carlos.ramirezmarchant@clarovtr.cl

Informa a través del siguiente script:

"Sr(a) XXX, hemos derivado su caso al área especialista, lo volveremos a contactar dentro de las próximas horas en un plazo máximo de 48 horas de corrido".

Step 3

Trazas menores a 20 MS

The image shows a network trace with a red arrow pointing to the final hop. Below the trace is the IP Location Finder interface with the IP 72.249.129.125 entered. Below that is a table showing geolocation data for the IP.

IP Location Finder

72.249.129.125

Buscar

Datos de geolocalización de IP2Location (Producto DBL, actualizado en 2019-2-1)

Dirección IP	País	Región	Ciudad
72.249.129.125	Estados Unidos	Florida	Miami

IP	Organización	Latitud	Longitud
72.249.129.125	Google LLC	25.7617	-80.1918

Continúa con el siguiente paso a paso

Del comando “TRACERT” enviado por el cliente, ingresamos la IP que aparece en el último salto de la Traza (Como en el ej: 72.249.129.125) ingresamos a la siguiente página: www.iplocation.net donde ingresamos la IP del “tracert” y buscamos el lugar donde está el servidor. Con esto verificamos si el inconveniente está en el “Servidor del juego”

Verificar Geolocalización IP, si es Local (Chile o Miami) o internacional (otros países)

Si es local escalar vía correo a:

Access network: jose.alvarado@clarovtr.cl; cristian.campos@clarovtr.cl

Operaciones CORE: alejandro.klenner@clarovtr.cl

; carlos.ramirezmarchant@clarovtr.cl

Informa a través del siguiente script:

"Sr(a) XXX, hemos derivado su caso al área especialista, lo volveremos a contactar dentro de las próximas horas en un plazo máximo de 48 horas de corrido".

Si es Internacional, indicar al cliente que el problema corresponde al juego y que debe pedir soporte a ellos, dejar contacto de lo realizado e informado. ir a paso "Soluciona".

ESTADO COMERCIAL DEL SERVICIO —

1. Revisa que el servicio esté activo; con el servicio suspendido, no podemos entregar soporte. Busca la publicación ESTADO DEL SERVICIO [VTR](#) - [CLARO](#)

2. Si el servicio está activo, ingresa a la cuenta de facturación y selecciona las "Alertas de crédito" para identificar si pasó por el proceso de cobranza dentro de las últimas 72 horas.

- **a) No** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Continuar con las revisiones.
- **b) Si** pasó por un **proceso de cobranza** en las últimas 72 horas:
 - Solicitar al cliente hacer reset eléctrico. El encendido de la caja de internet tomará cerca de 5 minutos.
 - Validar con cliente si el inconveniente fue resuelto. Si es así, finaliza la atención; de lo contrario, continúa con las revisiones

The screenshot shows a web application interface with a top navigation bar containing tabs like 'Más información', 'Resumen del cliente', 'Saldo total', 'Jerarquía de cuentas', 'Fallas masivas', 'Contactos', 'Perfiles', 'Actividades', 'Solicitudes de servicio', and 'Pedidos'. Below this, there are two main sections: 'Siguiendo mejor Acción' and 'Actividades'. The 'Actividades' section has a table with columns: Id Actividad, Descripción, Tipo, Estado, and Pro. It lists two activities: '1-11EXP4ZH' (Softphone E-Contact Llamada Entrante) and '1-1J8PSILT' (La actividad ID '1-1IRAAlarma'). Below these, there is a section titled 'Alertas de crédito' with a table that has columns: Prioridad, Estado, Subestado, Importe debido, Tipo de acción, Fecha de apertura, and Comentarios. It lists two alerts: '4-BAJO' (Cerrado, Salio de Cobranza) and '4-BAJO' (Cerrado, Entro en Cobranza). The dates 12/08/2020 and 07/08/2020 are highlighted in red in the original image.

DESCARTA UNA FALLA MASIVA

1. Revisa en BEC si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. Podrás ver el número de FEN y la hora probable de solución:

- a) VERDE -> No hay falla masiva ni trabajos en el sector. Continúa la revisión
- b) AMARILLO -> Indica trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para Informar al cliente el inconveniente en el sector y posible horario de solución
- c) ROJO -> Indica falla masiva o trabajo programado. Haz clic sobre el semáforo para revisar el horario de solución. Si no aparece información a la solución, revisa en la página que corresponda a la marca del servicio:

VTR: <https://vtr.com/seguimiento>

CLARO: <https://www.claro Chile.cl/personas/estado servicio/>

2. Si el cliente insiste en querer una visita a terreno, al momento de guardar la solicitud de servicio aparecerá el siguiente mensaje:

2.1. Debes argumentar frente al cliente que la visita a terreno no podrá solucionar el inconveniente. Apóyate con el siguiente script:

"En este tipo de situaciones, el inconveniente no está dentro de la casa, sino en la red externa. Por eso, una visita técnica ahora no solucionaría el problema hasta que se normalice el servicio en la zona."

2.2. Solo en caso que el cliente insista, informa:

"Le comento que la visita consistirá en actualizar su tecnología a fibra; este cambio le permitirá contar con una conexión más rápida, estable y preparada para todas las necesidades de su hogar. Es importante mencionar que algunas conexiones antiguas de su domicilio dejarán de estar disponibles pronto, por lo que esta migración es necesaria para garantizar que pueda seguir disfrutando de un servicio moderno, seguro y sin interrupciones"

Cliente acepta el cambio migración: Realiza el cambio a fibra óptica, según el procedimiento Cambio de HFC a Fibra

Cliente no acepta migración: Acepta el mensaje de alerta que aparece en Andes y luego, marca el flag SS EN FALLA MASIVA

2.3. Coordina con el cliente el día y hora de la visita.

Si el cliente solicita una fecha más próxima a la que muestra Andes, explica que nuestros sistemas muestran el horario disponible y que lamentablemente no se puede adelantar.

“En este momento, el sistema nos muestra la disponibilidad más próxima para tu atención, y lamentablemente no contamos con horarios anteriores disponibles.”

REALIZAR RESET ELÉCTRICO

Indica al cliente que es necesario desenchufar la caja de internet y volver a enchufarla. Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Necesitamos realizar un reset eléctrico de su ONT para restablecer la conexión con la red y asegurar que el equipo cargue nuevamente todos sus parámetros. Esto nos permite descartar errores temporales y garantizar que el servicio funcione de manera estable.”

Una vez que el servicio de internet se reestablezca en el domicilio (luces de la caja internet encendida) valida con el cliente si puede navegar.

En caso que no pueda, continúa revisando.

REVISAR EL TIPO DE TECNOLOGÍA DEL DOMICILIO

Ver el tipo de tecnología y según eso, pincha el botón que corresponda

	DATOS DEL CLIENTE	RUT Id Vivienda: 1516524 Nodo: 049-004	Nombre MAGALY Dirección AV LAS TORRES Email	Id Cliente 1-23CZX- Comuna QUILICURA - QUIL Teléfono No Disponible	Tipo de Red HFC
---	--------------------------	---	--	--	---------------------------

Dificultad de servicio detectada



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



Completa la lección, antes de continuar.

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

¿A quién se brinda esta atención? Titular o tercero usuario del servicio.

¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad.

- Identifica siempre que el alza de la boleta corresponde a un Término de descuento.
- Si corresponde a un término de descuento, explica al cliente que tuvo un beneficio especial para el indicando el tipo de descuento, la fecha en que se cargó , su duración y el monto.
- Si el cliente tuvo un descuento y/o mantiene uno vigente y no queda conforme con la explicación, valida su RUT en la web para verificar si tiene disponible un nuevo descuento.
- Si cuenta con una nuevo beneficio, ofrécelo al cliente indicando que no perderá el descuento vigente en caso que corresponda.

GESTIÓN:

EJECUTIVO FRONT

Step 1

1. Valida el Rut del cliente para verificar si aplica un nuevo descuento, ingresando sus datos en la web <http://172.17.102.159/billshock>.

Step 2

Claro VTR Billshock

Iniciar sesión

Usuario

Contraseña

INGRESAR

VALIDA ESTADO NUEVO DESCUENTO

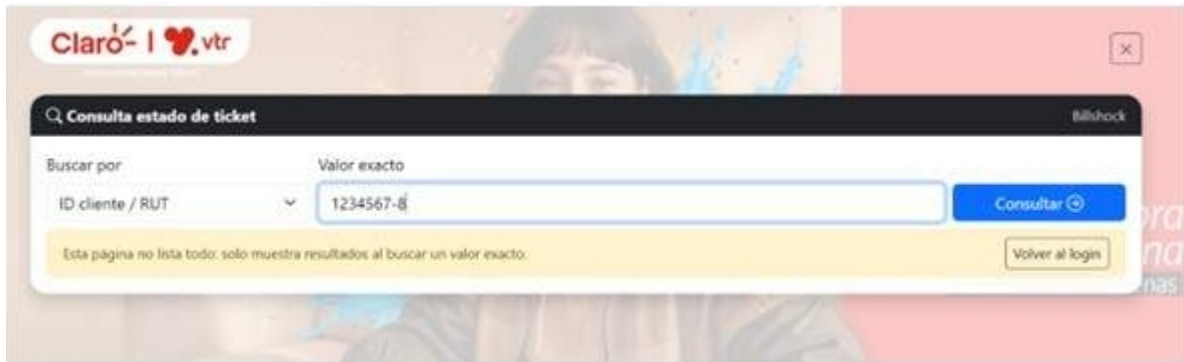
CARGA BASE CLIENTES

Para revisar un ticket no necesitas iniciar sesión. Usa la opción de consulta pública.

Por ti, la red fibra más moderna de Arica a Punta Arenas

2. Selecciona la opción **“VALIDA ESTADO NUEVO DESCUENTO”**

Step 3



The screenshot shows a web interface for consulting ticket status. At the top left is the logo "Claro | I ♥ vtr". Below it is a search bar with the placeholder text "Consulta estado de ticket". To the right of the search bar is a small "Búsqueda" button. Below the search bar, there are two input fields: "Buscar por" and "Valor exacto". The "Buscar por" field has a dropdown menu with "ID cliente / RUT" selected. The "Valor exacto" field contains the text "1234567-8". To the right of these fields is a blue button labeled "Consultar" with a magnifying glass icon. Below the input fields is a yellow message box that says "Esta página no lista todo: solo muestra resultados al buscar un valor exacto." To the right of this message is a button labeled "Volver al login".

3. Ingresa el **Rut del cliente** y luego pincha el botón **"Consultar"**

Step 4

Solicitar descuento a BO

Cliente: 25089234-9
ID vivienda: 609118

Usuario de Andes

EJ: JGARCIA

Usuario de Andes del ejecutivo Call Center que confirma la aceptación.

☐ Confirmando que el cliente aceptó el descuento informado.

La fecha de aceptación se registrará automáticamente y el canal quedará como CALLCENTER.

Resultados

Oferta Billshock

DATOS DE INGRESO			
ID CLIENTE 25089234-9	ID VIVIENDA 609118	FECHA 2025-08-11	MARCA CLARO
NÚMERO CONTACTO 999****915	DESCUENTO NUEVO \$ 14.000	PERÍODO DESCUENTO 6 meses	TU NUEVO DESCUENTO Descito LealBad 14.000 x 6M Claro
DATOS DE GESTIÓN			
☒ Este caso aún no ha sido gestionado			

3.1. **Cliente con descuento disponible**, ofrece al cliente el descuento informado en la web para que se aplique desde su próxima boleta.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, le informo que cuenta con un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses disponible para su servicio. ¿Le gustaría que apliquemos este nuevo beneficio para su próxima boleta?"

a. **Si el cliente acepta el descuento**, selecciona **"Solicitar descuento a BO"**, completar el check de descuento informado y selecciona **"Confirmar y enviar a BO"**. Informa al cliente que dentro de 48 horas recibirá la confirmación del descuento cargado vía WhatsApp.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, su nuevo descuento ha sido registrado. En un plazo de 48 hrs le confirmarán vía WhatsApp a su teléfono móvil registrado."

b. **Si el cliente no acepta el descuento**, continúa la atención en el punto 4.

Step 5



The screenshot shows the Claro VTR website interface. At the top left is the logo "Claro | I ♥ vtr". A search bar titled "Consulta estado de ticket" is present, with a "Billshook" link on the right. Below the search bar, there are two input fields: "Buscar por" and "Valor exacto". The "Buscar por" field has a dropdown menu with "ID cliente / RUT" selected. The "Valor exacto" field contains the text "1234567-8". To the right of these fields is a blue button labeled "Consultar" with a magnifying glass icon. Below the search fields, a yellow message box states: "Esta pagina no lista todo: solo muestra resultados al buscar un valor exacto." To the right of this message is a button labeled "Volver al login". Below the search section, the word "Resultados" is displayed. To the right of "Resultados" is a link labeled "registrarse". Below "Resultados", a light blue message box states: "Rut no tiene disponible un descuento promocional, continuar con la atención normal."

3.2. **Cliente sin descuento disponible**, continúa la atención en el punto 4.

Step 6

4. Revisa la existencia de un plan más económico para ofrecer al cliente.

Step 7

4.1. **Si existe un plan más económico**, ofrece al cliente la actualización de su plan a uno más económico (Downgrade de plan).

a. **Si el cliente acepta**, transfiere de forma asistida a la **plataforma N1 Comercial**. Apóyate en la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**.

b. **Si el cliente no acepta**, informa que es la alternativa que tenemos disponible en el momento.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, entiendo su posición. Esta es la mejor alternativa que puedo ofrecerle en este momento."

Step 8

4.2. **Si no existe un plan más económico**, informa al cliente que no existen alternativas adicionales disponibles.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, en este momento no contamos con un plan más económico disponible para su servicio."

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 18 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
18!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR