

# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS Nº21 - CONTACT CENTER 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.

**CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA**

**PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**

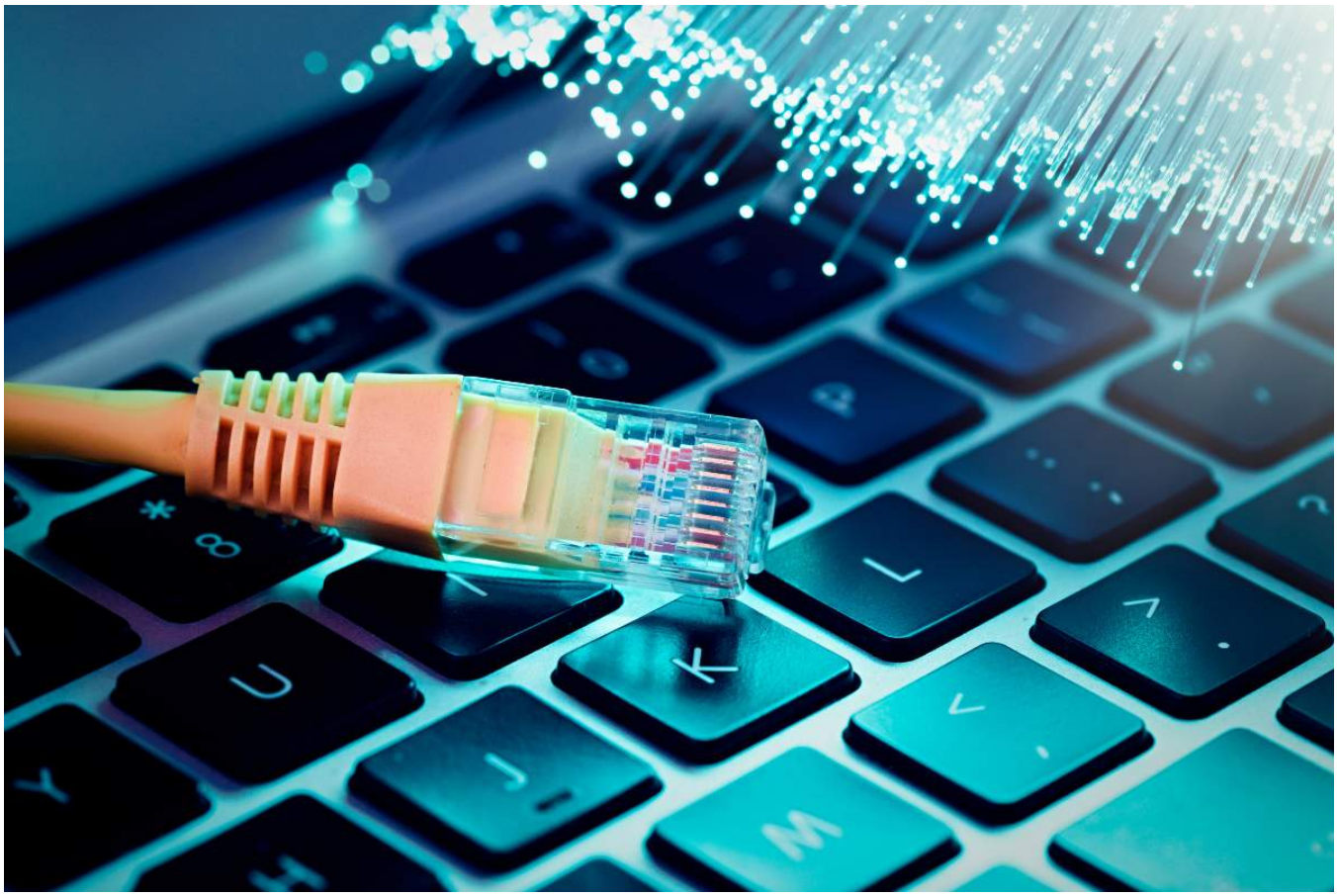
**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL**

**DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN**

**DESAFÍO TERMINADO**

*Lesson 1 of 5*

# CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



**DEBES SABER**

- El cambio de fibra nace de 4 posibles escenarios. **Para cualquiera de estos, debes ofrecer el cambio a fibra:**

    - Cliente interesado en conocer o contratar servicios sobre tecnología Fibra Óptica.
    - Cliente que realiza una consulta comercial, independientemente del motivo de contacto.
    - Cliente HFC cuyo inconveniente técnico fue solucionado durante la interacción.
- Cliente HFC que requiere asistencia técnica en terreno.
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Si el cliente rechaza la actualización a Fibra debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA.**

**- Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.**
**CONSIDERACIONES CLIENTES VTR FINIX HFC:**

- **Cliente sólo internet Finix:** Se puede cambiar a sólo internet Finix FTTH
- **Cliente sólo TV Finix:** Ofrece Stream TV Plus. Es importante que informes al cliente que el cambio de su plan conlleva un costo de instalación de $50.000, los que serán facturados en su próxima facturación. Si el cliente acepta, apóyate en la publicación **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN**

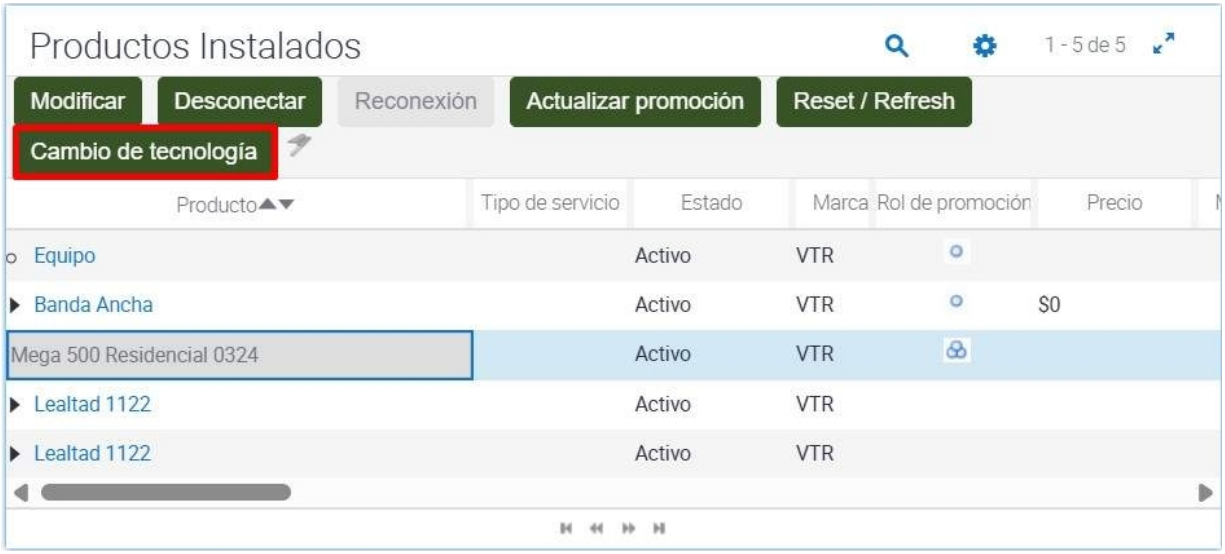
## CASO 1: CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA:

| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 |
| --- | --- | --- |

Revisa que el estado del servicio 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. Apóyate en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO**

| PASO 1 | PASO 2 | PASO 3 |
| --- | --- | --- |

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.




**PASO 1** | **PASO 2** | **PASO 3**

Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX]. ¿Le interesa?"*

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 48 hrs. hábiles (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

## NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa que por el momento no está disponible, pero que constantemente estamos ampliando nuestra red. Apóyate del siguiente script:

**“Sr(a) XXX, le informo que por el momento no cuenta con factibilidad para optar a fibra óptica, pero le dejo la tranquilidad que constantemente estamos ampliando nuestra red, por lo que prontamente podrá acceder a estos servicios.”**

Cuenta con factibilidad: sin cambios

**CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA**

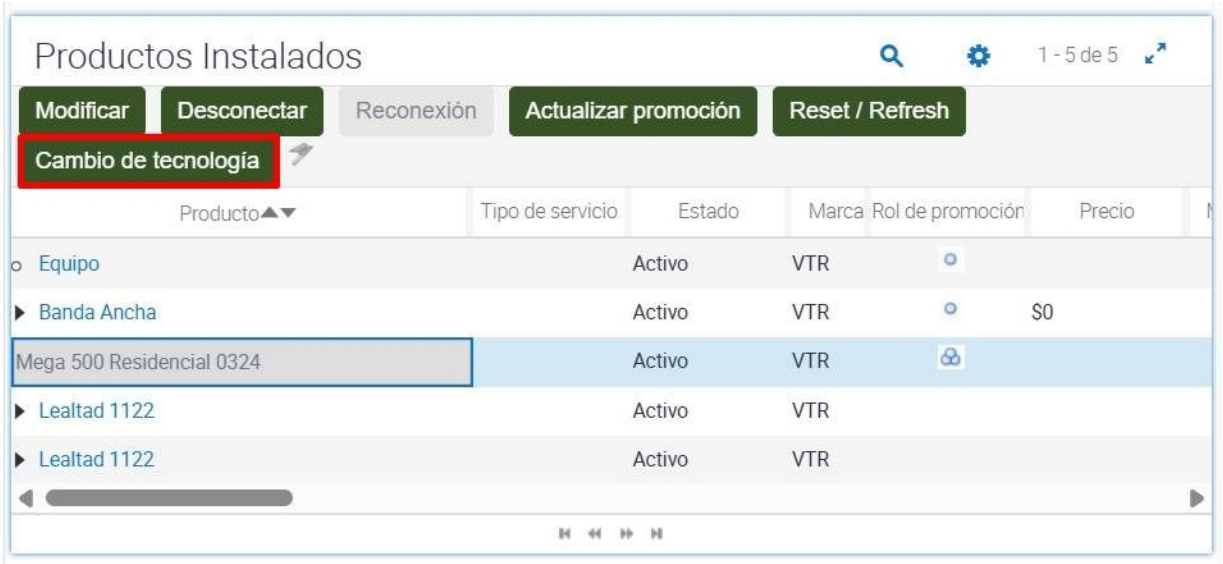
Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA**

Si surge algún mensaje de error al momento de enviar el pedido, revisa el botón **SOLUCIÓN DE ERRORES,** de esta publicación.

## CASO2: CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA

| PASO 1 | CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD | CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD |
|---|---|---|

1. Antes de finalizar la atención que estás entregando, (específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del **PROTOCOLO DE ATENCIÓN**), revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.




| PASO 1 | CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD | CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD |
|---|---|---|

Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

| PASO 1 | CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD | CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD |
|---|---|---|

Informa según el siguiente script:

***"Revisando tu servicio, veo que actualmente cuentas con una tecnología antigua. Por ser un cliente preferente queremos actualizar tus equipos con la última tecnología con Fibra Óptica totalmente sin costo para ti ¿Qué día te acomoda agendar la visita?"***

**CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO**

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA..**
Si surge algún mensaje de error al momento de enviar el pedido, revisa el botón SOLUCIÓN DE ERRORES, de esta publicación.

**CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO**

Entrega el argmentario de esta publicación.

## CASO 3: CLIENTE HFC NECESITA UNA REPARACIÓN

| PASO 1 | PASO 2 | NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA | CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA |
|---|---|---|---|

Revisa que el estado del servicio 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. Apóyate en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO**

| PASO 1 | PASO 2 | NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA | CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA |
|---|---|---|---|

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.




| PASO 1 | PASO 2 | NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA | CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA |
|---|---|---|---|

Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste. Para ingresar la visita, puedes apoyarte en la publicación VISITAS TÉCNICAS.

| PASO 1 | PASO 2 | NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA | CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA |
|---|---|---|---|

Informa al cliente que, para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra. Informa según el siguiente script:

*"Para solucionar el inconveniente, realizaremos una visita técnica a su domicilio. Durante esta visita actualizaremos tus equipos con la última tecnología con Fibra Óptica sin costo, para entregarte un servicio más estable y evitar que este tipo de inconvenientes vuelva a presentarse. ¿Qué día te acomoda agendar la visita?"*

Ingresa el cambio de tecnología según esta publicación o apóyate la sección ARGUMENTARIO que te ayudará con el manejo de objeciones en caso de que el cliente rechace o tenga dudas sobre la visita.

## ARGUMENTARIO

ARGUMENTARIO

### HAN VENIDO A CAMBIARME PERO EL TÉCNICO NO HA PODIDO

- **Respuesta:** No es la experiencia que queremos brindar y por este motivo enviaremos un equipo técnico especialista que se asegurará de dejar instalado la tecnología de Fibra

**IMPORTANTE: Cuando ingreses la migración en Andes, debes registrar en el campo DESCRIPCIÓN, el #DUCTOSTAPADOS**

### ¿TIENE COSTO?

- **Respuesta:** No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.

### LO PENSARÉ

- **Respuesta:** Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarte la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.

### ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN

- **Respuesta:** Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.

**NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.**

- **Respuesta:** Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por Sucursal- Call Center. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

**UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA**

- **Respuesta:** La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adiciona-les o agregar equipos a los que ya tiene contratados.

**VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO**

- **Respuesta:** ¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible.

**YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.**

- **Respuesta:** No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?

**EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.**

- **Respuesta:** Don/Srta [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado). La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

CONTINUAR

# PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR



Este protocolo tiene como objetivo especificar las validaciones previas y la metodología de atención de la plataforma Front Hogar cuando la atención requiera ser transferida a otra plataforma.

## ALCANCE

**Este protocolo aplica para ejecutivos de Call Center.**

# DEBES SABER

DEBES SABER | TRANSFERENCIA ASISTIDA

- Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por el ejecutivo front, ejemplo:
    - Clientes que necesiten atención de servicios especializados como ventas, retención, etc.
    - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center.

- Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de FORMA ASISTIDA.
- Se realizará TRANSFERENCIA DIRECTA solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique; en casos como, por ejemplo, tiempos de esperas excesivos, dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico, etc.

Para estos casos puedes **apoyarte con el siguiente script:**

*"Sr(a). XXXX En estos momentos tenemos alto flujo de llamados, realizaremos la transferencia y debe esperar ser atendido".*

- La transferencia asistida se realiza para velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.

- Al momento de transferir, cada vez que retomes la llamada con el cliente, debes agradecer su espera.
- Siempre revisa si la plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención, para esto revisa el ID **Horarios de Canales Atención**
- Si el cliente se contacta con plataforma hogar y desea desconectar servicios móviles, deberás transferir a la plataforma correspondiente, la que transferirá al equipo de retención respectivo.

**DEBES SABER** | **TRANSFERENCIA ASISTIDA**

**Si recibes una transferencia asistida considera lo siguiente:**

- Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.
- Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.
- No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo front.
- Saluda formalmente al cliente.
- Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente.
- **Puedes apoyarte en el siguiente script:**

*Sr(a) XXXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXXX, ejecutivo de la plataforma XXXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado).*

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

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

*horario de atención de esta plataforma).*

## TRANSFERENCIA A RETENCIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

Antes de transferir a Retención:

- Cliente debe solicitar EXPLÍCITAMENTE la desconexión de un servicio principal
- Debes haber aplicado el procedimiento Solicitud de Baja de Servicios (Retención/Desconexión/Anulación)
- Siempre debes validar el horario de la plataforma de atención de la plataforma de Retención en la publicación Horarios de Plataformas Call Center
- NO INDICAR monto que se devolverían por proporcionales.

# TRANSFERENCIA DESDE CALL CENTER

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In purus velit, tincidunt ac nibh quis, sollicitudin varius libero. Nullam at mi felis. Donec a scelerisque augue, sit amet porttitor nibh. Suspendisse at lorem ut elit placerat blandit.

**Step 1**




Si el cliente no acepta ningún ofrecimiento o insiste en desconectar sus servicios hogar, verifica si el llamado está dentro del horario de atención de la plataforma de Retención. Apóyate en la publicación Horarios de Canales Atención.

**Fuera de horario:**

Explica al cliente que la plataforma de atención de estas solicitudes está fuera de horario. Apóyate con el siguiente script:

*"Dn./Sra. XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de esta plataforma) o realizar esta atención en la sucursal más cercana"*

**Dentro del horario:**

Explica al cliente que será transferido al equipo especialista para cursar su solicitud.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

*Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión; en este momento le comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, le pido que se mantenga en línea por favor para transferirlo con un ejecutivo".*

1. En Workspace, selecciona la opción de transferencia asistida a la plataforma de retención. Intenta hacer la transferencia en los próximos 30 segundos

**PLATAFORMA DE RETENCIÓN RESPONDE EN EL UMBRAL DE 30 SEGUNDOS**

1. Informa al ejecutivo que recepciona la llamada:

- Nombre, apellido y Rut del cliente.
- Domicilio donde desea desconectar.
- Motivo de desconexión y ánimo del cliente.
- Empaquetamiento actual y qué desea desconectar.
- Último ofrecimiento entregado.
- Ánimo del cliente.

**Ejemplo:**

*"XXX cliente [nombre, apellido y rut] tiene XXX plan y quiere eliminar [mencionar el o los servicios a desconectar] en la dirección XXX. El motivo es XXXX. Le ofrecí XXX y aceptó/rechazo XXX. El cliente está molesto"*

2. Una vez que pudiste entregar la información al ejecutivo de retención, retoma la llamada con el cliente e informa al cliente que la atención será

continuada por el ejecutivo XXXX.

**REGISTRA**

General -> Transferencias -> Transferencia a Comercial

En la observación registra la modalidad de retención

**PLATAFORMA RETENCIÓN NO RESPONDE EN EL UMBRAL DE 30 SEGUNOS**

**Retoma la llamada con el cliente y explica la demora en la transferencia:**

*"Sr/Sra. XXX en estos momentos nuestros ejecutivos se encuentran ocupados, si gusta puede esperar en línea o si prefiere puede realizar esta solicitud a través de la sucursal virtual."*

**Cliente no acepta esperar**

*"Sr/Sra. agradezco su tiempo de espera. Como le indiqué, esta solicitud la puede solicitar a través de la sucursal virtual de Claro."*

**Cliente acepta realizar la gestión por sucursal virtual:** Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

**Cliente acepta esperar en línea:** Despídete del cliente y realiza la transferencia directa por Genesys.

**Cliente prefiere acercarse a una sucursal:** Informa **sucursal más cercana** y horarios de atención.

# GESTIÓN PLATAFORMA RETENCIÓN

**Step 1**

**N1**

**Puedes atender los siguientes motivos, indiferente del servicio a desconectar:**

- Cliente con servicios activos menores a 10 días.
- Clientes con domicilio infactible, previa validación de dicha dirección.
- Bajas no cursadas con evidencia.

Puedes generar las siguientes desconexiones:

- DX Parciales.
- Sólo TV.
- Sólo Fono.
- Desconexión de TV+ Fono.
- Casuística “fallecimiento de titular”.

# RECEPCIÓN DE LA LLAMADA POR PARTE DE N1

**Step 1**

Consideraciones ante la transferencia asistida:

- Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.
- Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.
- No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo de call center.
- Saluda formalmente al cliente.
- Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente.

**Atención viene de una transferencia asistida:**

*"Dn./Sra. XXX buenos días/ tardes, según lo que me comentó mi compañer@, desea eliminar los servicios XX, en la dirección XX y entiendo que el motivo es por XXXX, ¿correcto?*

**Atención viene de una transferencia directa:**

Preséntate con el cliente. Apóyate con el siguiente script:

*"Buenos días/ tardes, mi nombre es XXX. Agradezco su tiempo en espera. Por favor me indica con quién tengo el gusto de hablar y cuál es su solicitud"*

# RECEPCIÓN DE LA LLAMADA POR PARTE DE N1

**Step 1**

Consideraciones ante la transferencia asistida:

- Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.
- Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.
- No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo de call center.
- Saluda formalmente al cliente.
- Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente.

**Atención viene de una transferencia asistida:**

*"Dn./Sra. XXX buenos días/ tardes, según lo que me comentó mi compañer@, desea eliminar los servicios XX, en la dirección XX y entiendo que el motivo es por XXXX, ¿correcto?*

**Atención viene de una transferencia directa:**

Preséntate con el cliente. Apóyate con el siguiente script:

*"Buenos días/ tardes, mi nombre es XXX. Agradezco su tiempo en espera. Por favor me indica con quién tengo el gusto de hablar y cuál es su solicitud"*

# TRANSFERENCIA DE N1 A N2

**Step 1**

En caso de no poder retener y la desconexión sea una de las siguientes paquetizaciones, debes transferir a N2:

- Desconexión total 1 play internet.
- Desconexión total 2 Play TV – Internet.
- Desconexión total 2 Play Fono - Internet.
- Desconexión total de triple pack.

1. Explica al cliente que será transferido al equipo especialista para cursar su solicitud.

**Puedes apoyarte con el siguiente script:**

*"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión; en este momento le comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, le pido que se mantenga en línea por favor para transferirlo con un ejecutivo".*

2. En Workspace, selecciona la opción de transferencia asistida a la plataforma N2. Intenta hacer la transferencia en los próximos 30 segundos.

**N2 RESPONDE EN EL UMBRAL DE 30 SEGUNDOS**

3. Informa al ejecutivo que recepciona la llamada:

- Nombre, apellido y Rut del cliente.
- Domicilio donde desea desconectar.
- Motivo de desconexión y ánimo del cliente.

- Empaquetamiento actual y qué desea desconectar.
- Último ofrecimiento entregado.
- Ánimo del cliente.

**Ejemplo:**

*"XXX cliente [nombre, apellido y rut] tiene XXX plan y quiere eliminar [mencionar el o los servicios a desconectar] en la dirección XXX. El motivo es XXXX.Le ofrecí XXX y aceptó/rechazo XXX. El cliente está molesto"*

4. Una vez que pudiste entregar la información al ejecutivo de retención, retoma la llamada con el cliente e informa al cliente que la atención será continuada por el ejecutivo XXXX.

**REGISTRA**

General -> Transferencias -> Transferencia a Comercial.

En la observación registra la modalidad de retención.

**N2 NO RESPONDE EN EL UMBRAL DE 30 SEGUNDOS**

Retoma la llamada con el cliente y explica la demora en la transferencia:

*"Don/Sra. XXX nuestros ejecutivos están ocupados, por favor espere en línea para intentar nuevamente, este proceso puede demorar de 2 a 3 min. Agradezco su paciencia, manténgase en línea".*

5. Vuelve a realizar el proceso de transferencia a través de Genesys

En caso que la plataforma de retención no atienda en el umbral de 3 minutos, retoma la llamada y explica:

*“Dn./Sra. XXXX para gestionar su solicitud, lo voy a transferir al ejecutivo quien cursará la desconexión de su(s) servicio(s). La transferencia tomará como máximo un minuto y medio para que se mantenga en línea por favor y no corte”*

6.- Una vez te conteste el N2 y entregues la información del cliente, retoma la atención, le das las gracias por el tiempo en espera y transfieres.

# RECEPCIÓN DE LA LLAMADA POR PARTE DE N2

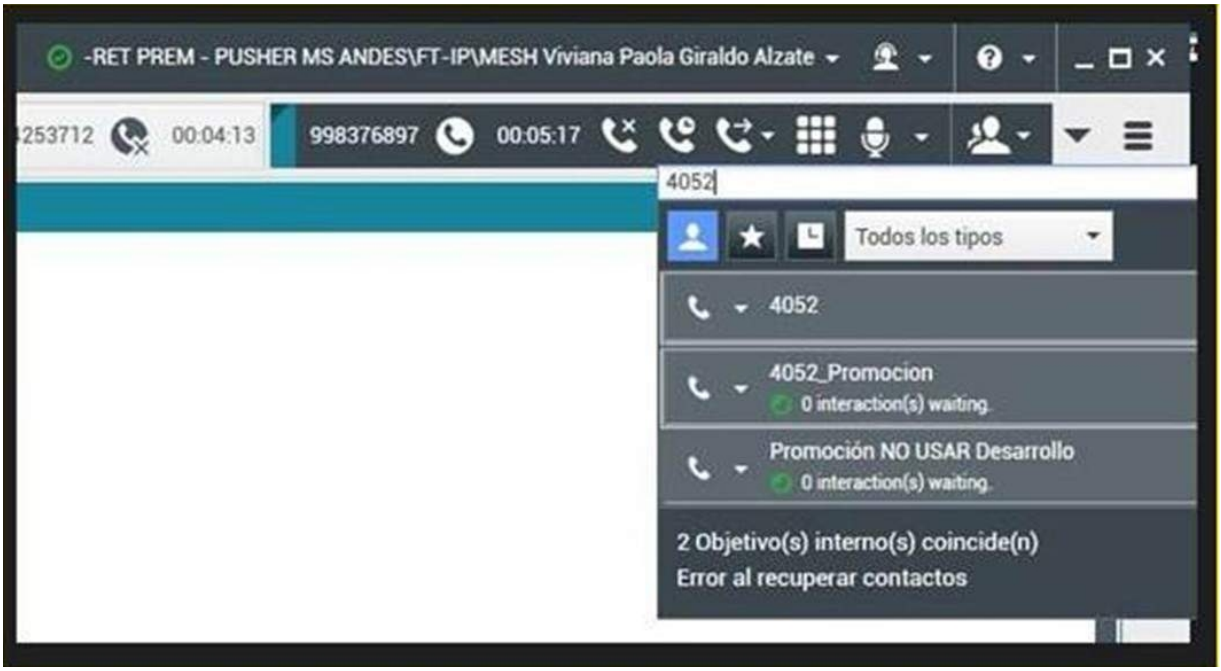
**Step 1**

1. Informa tu nombre.

2. Realiza consultas en caso que sea necesario.

# RETENCIÓN CANALES PREMIUM VOZ

**Step 1**




## ALCANCE

Aplica para la plataforma de Retención Premium.

## GESTIÓN

Debes transferir de manera asistida a la plataforma Retención Premium.

**Transfiere a 4052_Promocion:**

## REGISTRA

Gestión Interna→Seguimiento→Escala otra área/Super/Coord

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención/llamada.

- Información entregada.
- Gestión Realizada.

CONTINUE

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

# PROCESO DE ATENCIÓN

Para servicio Móvil: siempre, en cualquier momento durante la atención, menciona al cliente que debe tener activado en su teléfono el roaming de datos para mejorar su señal.

**Apóyate del siguiente script:**

*Aprovecho para comentarle que, para contar con una mejor calidad de señal y una conexión más estable, es recomendable mantener activado el roaming de datos en la configuración de su teléfono. Esta función permite que el equipo se conecte automáticamente a la red con mejor cobertura disponible, lo que asegura llamadas más estables y una conexión continua a internet. Activarlo es muy simple y no tiene ningún costo adicional en su servicio.*

En caso de que el cliente consulte cómo activar el roaming en su teléfono, apóyalo según el paso a paso descrito en el procedimiento **TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL**

| OFERTAMIENTO / FIJO | REGISTRO EN SISTEMA | CIERRE |
|---|---|---|

Siempre, durante una atención de postventa, debes ofrecer al cliente alguna oferta disponible para su contratación. Para identificar las opciones que puedes ofrecer, debes revisar el apartado **Siguiente Mejor Acción (SMA)** en Andes, donde se mostrarán las alternativas disponibles según cada cliente.

**CONSIDERACIONES**

- Si el cliente no tiene una oferta en SMA disponible, se debe ofertar igualmente entregando la **oferta táctica Móvil** vigente informada por correo.
- **No aplica ofertar** al cliente en las siguientes situaciones:
  - Cliente explícitamente desea generar un reclamo.

- Cliente amenaza con dar de baja un producto (menciona frases como: me tienen aburrido, nunca cumplen, no resuelven o estoy pensando en cambiarme).
- Cliente se encuentra en una Falla Masiva.

- Si se atiende a un tercero se debe también ofertar, pero se debe indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- Si el cliente acepta alguna de las ofertas entregadas, se debe realizar la venta en la misma atención.

OFERTAMIENTO / FIJO | REGISTRO EN SISTEMA | CIERRE

**Para registrar correctamente en sistema debes:**

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza ANDES, servicios móviles ONE). En el campo observación ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.
- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- Gestión realizada.
- Número de contacto (solo registrarlo para el servicio Hogar).
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
- Si el cliente es prepago móvil y está registrado como Anónimo en CRM One, apóyate de la publicación **CÓMO VALIDAR A UN CLIENTE PREPAGO MÓVIL** para validar y registrar la atención.

**IMPORTANTE: El registro en sistema siempre debe realizarse DURANTE LA ATENCIÓN y no después. Recuerda que el registro es importante en caso que el cliente nos vuelva a contactar.**

**Ejemplos de Registros:**

Carga de canal Premium con descuento:

*Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por $4.000. Se informa cobro de proporcionales.*

**Visita Técnica:**

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



**Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:**

Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones)

Ejemplo:

*Sr.(a). XXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?*

Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. No es necesario mencionar el envío del SMS en la llamada de atención.

Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se debe pedir y

no entregar la información directamente. Si. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento **CÓMO VALIDAR VIGENCIA DE DATOS**.

Sólo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar correo y teléfono, puedes apoyarte del procedimiento **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR**. Si un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.

- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.
- Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.

*Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro donde podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros.*

- **Recomendar Pago Automático.** Al momento de cerrar la atención siempre debes recomendar al cliente que puede inscribirse a Pago Automático. Utiliza el siguiente script y si acepta, apóyalo con la información disponible en la publicación **SUSCRIPCIÓN PAGO AUTOMÁTICO PAT/PAC**:

*"Antes de finalizar la atención, ¿sabía que puede dejar su cuenta Claro/VTR con pago automático? De esta forma, se olvida de pagar todos los meses y evita atrasos por olvido. Puede suscribir su boleta en la sección de pagos de la web Claro/VTR, app Mi Claro y Sucursal Virtual VTR. Si gusta, puedo orientarlo para realizar la inscripción."*

- Informa al cliente que al finalizar la llamada puede eventualmente recibir una encuesta para evaluar la atención, **apóyate del siguiente script:**

*Don/ Sra. XXX eventualmente podría recibir por mail una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el 0 representa la nota más baja y 10 la más alta. Agradecemos nos pueda colaborar con su respuesta, su opinión es muy importante para nosotros, muchas gracias.*

- Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

**Ejemplos de despedida:**

¿Lo puedo ayudar en algo más Don/Sra. XXX? Una vez el cliente lo confirma el ejecutivo se despide: Sr(a). xxxx por mi parte me despido, recuerde que lo atendió xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día (tarde o noche).

Don/Sra. XXX, gracias por comunicarse con nosotros, hemos actualizado sus antecedentes y/o gestionado la solicitud xxxxx. que tenga un buen día (tarde o noche).

- Informar al cliente que, como complemento a la atención entregada, se le enviará un **tutorial vía WhatsApp** relacionado a la casuística consultada, con el objetivo de que pueda autogestionar la solución en caso de presentar nuevamente la misma situación. Esta medida aplica para clientes de Servicio Fijo que consulten por alguna de las siguientes situaciones: activación de credenciales de la Sucursal Virtual, explicación del ciclo de facturación, solución a problemas con el control remoto y activación de plataformas de streaming (Disney+, Max, Prime Video, Universal+, Mega GO, Riivi, Atresplayer, Edye y Cindie). Esto aplica solo en caso que durante la atención no se haya entregado ya el video tutorial. No se debe reenviar.

Ejemplo:

*Sr(a) XXX, para complementar la atención brindada, le enviaremos un tutorial vía WhatsApp relacionado con su consulta. Este es un material de autoatención que le servirá como apoyo en caso de que se presente nuevamente la misma situación.*

Para hacer envío del tutorial debes completar el siguiente **FORMULARIO** y en menos de un minuto el video será enviado vía Whatsapp al cliente. Recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente.

Si necesitas revisar las distintas opciones de **transferencias hogar**, puedes apoyarte en **Somos Clave**, visitando el siguiente enlace: **aquí**.

CONTINUE

*Lesson 4 of 5*

# DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



## SEGUIMIENTO PEDIDO DELIVERY

SEGUIMIENTO DELIVERY

| Estado pedido | Interpretación | Qué debe informar |
|---|---|---|
| **Enviado** | Está en la ruta para la entrega al cliente. Revisa el tracking en la web. | Informa que revisarás la web del delivery para hacer el seguimiento |
| **Recibido** | Orden que indica que el producto está en manos del cliente | Informa que su equipo ya fue recepcionado en el domicilio |
| **Cancelado** | Todas las órdenes anuladas en cualquier punto de la venta. | Informa al cliente que el pedido figura cancelado, por lo tanto, debes volver a ingresarlo (sólo con titular) |
| **Activación pendiente** | Cliente debe activar el equipo en la web | Indica la web según sea Claro o VTR para activar el equipo. |
| **Pendiente de envío** | El equipo va en ruta al domicilio. Revisa el tracking en la web | Informa que revisarás la web del delivery para hacer el seguimiento |

# TRACKING PEDIDO

**Step 1**

## Ingreso a la plataforma

- Para realizar la búsqueda y seguimiento de un pedido delivery, lo deberás realizar en la plataforma Cubbo, en el siguiente enlace: **https://app.cubbo.com/stores/30232/orders**

  **Luego, ingresar las credenciales correspondientes:**

  - Usuario: delivery.clarovtr@gmail.com
  - Contraseña: Claro5450

Step 2

# Selección de la tienda

**Una vez dentro de la plataforma:**

1. Seleccionar la opción “Tiendas”.

2. Seleccionar la marca (Claro/VTR) según el cliente que atiendes.

3. Ingresar al apartado “Pedidos”.

Step 3

## Búsqueda del pedido

**Dentro del apartado “Pedidos”:**

1. Ingresar el número de pedido en el campo de búsqueda.

2. Presionar **Enter.**

3. Seleccionar el pedido correspondiente para desplegar toda la información asociada.

Step 4

## Información disponible

**Dentro del detalle del pedido se puede validar información como:**

- Materiales enviados.
- Estado del procesamiento del pedido.
- Series asociadas a los productos.
- Información relacionada con el despacho.
- Estado actual del pedido.
- OS del Envío.

Step 5

## Consideraciones importantes

**SI EL PEDIDO SE ENCUENTRA CREADO EN CUBBO, NO SE DEBE CANCELAR EL PEDIDO.**

Además, se debe considerar la siguiente relación entre Cubbo y Andes:

- Si el pedido se encuentra **enviado en Cubbo**, este también se encontrará **enviado en Andes.**
- Una vez que el pedido sea **entregado**, se debe **completar el pedido en Andes.**

**Flujo general:**

Cubbo → Validar pedido → Revisar estado y materiales → Verificar estado en Andes → Actualizar Andes según corresponda

CONTINUE

# DESAFÍO TERMINADO




**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO Nº 21!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

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

**FINALIZAR**