

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01 - Botón Rojo

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 iSAC.

DESDE EL 02 AL 14 DE ENERO



SUSPENSIÓN TRANSITORIA



DESCUENTO NO CARGADO



ACTIVIDAD



DESCUENTO TNT SPORT (CDF) NO SE ESTÁ FACTURANDO



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA





DESAFÍO TERMINADO

SUSPENSIÓN TRANSITORIA



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

- Aplica para ejecutivos Sucursal, Botón Rojo, CC Voz y No Voz
- **La suspensión debe ser ingresada EXCLUSIVAMENTE por:**
 - **Call center voz y no voz: Botón rojo**
 - Sucursales: Jefe, Ejecutivo Retenedor o Coordinador

- Esta atención en presencial se puede dar al Titular o un tercero con poder notarial.

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
---------	-----------------------	-------------

SUCURSAL	RETENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTO- CALL CENTER VOZ Y NO VOZ
El valor de la suspensión es de \$2500 por la promoción	El costo de la suspensión es \$0 Debes realizar un ajuste por el monto del cargo de suspensión voluntaria.
La antigüedad del cliente es de 6 meses o más	La antigüedad del cliente es de 4 meses o más

- Para Call Center Voz y No Voz se valida la titularidad con el n° de serie del titular [AQUÍ](#)
- La suspensión se puede solicitar por: un periodo de 60 días cada 12 meses calendario o por periodos de 30 días, con un máximo de 2 veces por año y se realiza al plan completo no por servicios individuales, incluye descuentos de programaciones, renta de equipos por el periodo suspendido.
- Si cliente ya ocupó el máximo de 2 suspensiones por año o bien una suspensión de 60 días, debes indicar que el sistema no permite ingresar una nueva suspensión. Por ningún motivo debes derivar a este cliente con Botón Rojo.
- Desde Septiembre 2023 **no se ofrecerá la suspensión voluntaria móvil** ni de forma proactiva o reactiva.
 - Si un cliente solicita suspender temporalmente su plan móvil debes explicar que esta atención no se puede ingresar sistémicamente.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

Call center/ Sucursal

"Sr XXX, le informo que nuestro sistema no nos permite ingresar suspensiones de servicios móviles; recuerde que si viaja fuera del país nuestros planes tienen la opción de Roaming incluido en la renta mensual"

- Sólo si el cliente manifiesta la intención de desconectar, debes aplicar el procedimiento de [Retención Móvil](#)

ALCANCE	POLÍTICAS DE ATENCIÓN	DEBES SABER
		• Si cliente solicitó suspensión por 30 días y luego decide reanudar sus servicios con anticipación, ya ocupó el cupo de un periodo. • Motivos por los cuales el cliente puede suspender sus servicios: ◦ No uso del servicio (Ej. Periodo de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc) ◦ Traslado (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio) – 30 días como máximo para reanudar los servicios. • Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el periodo. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento. • Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión. • El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia. • Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento. • Suspensión NO se debe ingresar como herramienta de retención. • El procedimiento de "CONVIVENCIA DE ÓRDENES" indica la compatibilidad de este con otros requerimientos.

INDAGA

1. Motivo por el cual solicita suspensión.
2. Período en que estarán suspendidos los servicios.
3. **En Fijo**, consultar en qué dirección se suspenderá el pack, pudiendo suspender en más de una dirección.

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento [MODIFICACIÓN DE DATOS](#).
! IVR o Gestor de Filas arrojará los datos del cliente, mostrando la Vista 360. Si necesita buscar otro Rut, para conocer el procedimiento revisa la publicación [BUSQUEDA DE CLIENTE](#)
2. Verifica que el cliente no tenga deuda , puedes revisar la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Revisar en la sección de PEDIDOS si el cliente ha solicitado suspensión del servicio en los últimos 12 meses calendario.
4. Confirmar en PRODUCTOS INSTALADOS que los todos servicios estén activos, ante dudas te puedes apoyar en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#).

BOTÓN ROJO

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• La suspensión de los servicios puede ser inmediata o futura. Dependiendo sea la solicitud del cliente es como se debe proceder según lo indicado a continuación. • Si cliente solicita suspensión en fecha distinta a su DOM, se debe informar que su próxima boleta vendrá con cobros proporcionales de acuerdo a los días que estuvo sin servicio. • La reanudación de los servicios se debe ingresar después de que la suspensión se encuentre en estado "Completada", de lo contrario, el botón "REANUDAR" no estará disponible. • La Reanudación es una solicitud que cuando se ingresa crea una actividad en estado abierta, se agenda y una vez cumplida la fecha el estado pasa a ser finalizada activando nuevamente los servicios del cliente.		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Motivo por el cual solicita suspensión. • Período en que estarán suspendidos los servicios.		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES

Revisar el DOM (Ciclo de Facturación), ya que para evitar cobros adicionales o descuentos en cuenta de cliente. Es ideal suspender para el último día Del DOM del cliente.

Perfil de facturación			
Nombre	Método de pago	Medio de Distribución de Factu	Día de Tarificación del Mes (DOM)
2730106	Medio Pago no Con...	Electrónico	23

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA INMEDIATA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma inmediata (hoy).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora" y luego "Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES completa:**

- Motivo : Suspensión Voluntaria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **GUARDAR**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en estado finalizada.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500** que se generó en forma automática al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

6. Para confirmar suspensión, debemos **revisar en la vista 360° que el pedido esté completado** y los servicios se encuentren en estado **SUSPENDIDO**.

7. Para **agendar la reanudación**, se debe seleccionar la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

8. Pinchar el botón **CALENDARIO, del campo FECHA DE ENVIO**.

- Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

9. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud de Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar botón **GUARDAR** . Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado ABIERTA hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

SUSPENSIÓN VOLUNTARIA FUTURA

Para atender casos donde cliente solicita realizar la suspensión de sus servicios de forma programada (futura).

1. En **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360°, selecciona la **PROMOCIÓN** que el cliente desea suspender (ya sea fijo o móvil), hacer clic sobre el botón engranaje y seleccionar la opción **SUSPENDER**

2. En la pestaña que se despliega, se debe pinchar el botón **CALENDARIO**.

- Seleccionar **"Ahora"** y luego **"Terminado"**

3. En **ACTIVIDADES** completa:

- Motivo : Suspensión transitoria
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada

4. Luego pinchar botón **guardar**. Automáticamente se generará una nueva actividad llamada Generación de Orden, la cual quedará en **estado ABIERTA, hasta que se cumpla la fecha de suspensión agendada**.

5. **Call Center:** debe realizar un **ajuste por el cobro de \$2500 que se generó en forma automática** al ingresar la solicitud.

- Para esto, en la cuenta de facturación, ingresa a la pestaña **USO SIN FACTURAR** e identifica el cobro de la suspensión de \$2500
- Genera un ajuste sobre el ítem **NO FACTURADO**.

Debes completar un formulario con los campos solicitados:

- Call Center clic [Aquí](#)
 - Fecha de la atención
 - Usuario Andes
 - RUT de cliente
 - N° de cuenta de cliente
 - Fecha de suspensión futura
 - Fecha de reanudación: la que indica el cliente

SEGUIMIENTO Y REANUDACIÓN (BOTÓN ROJO - BACKOFFICE) —

Para agendar la reanudación, el pedido de **suspensión debe estar en estado “COMPLETADO”** con los servicios suspendidos. De lo contrario, **no estará disponible el botón de “REANUDAR” en Productos instalados**.

1. Hacer seguimiento del caso del cliente y agendar reanudación cuando la fecha de suspensión se haya cumplido.

2. Para validar, debes revisar el estado de los servicios en **PRODUCTOS INSTALADOS** de la vista 360° del cliente.

3. **Para reanudar**, se debe seleccionar la **promoción en PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**

4. **Pinchar el botón CALENDARIO, del campo FECHA DE ENVIO.**

a) Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en "Terminado".

5. **En ACTIVIDADES se ingresa:**

- Motivo : Reanudar
- Código de Cierre : Solicitud Ingresada
- Estado : Finalizada
- Luego pinchar **botón guardar**. Automáticamente se generará una **nueva actividad que quedará en estado ABIERTA** hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

6. Cambia el **ESTADO** de la solicitud del cliente en la planilla de suspensiones a **"COMPLETADO"**, para identificar que el cliente ya tiene correctamente agendada su reanudación de servicios.

- **Botón Rojo clic** [Aquí](#)



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente NO FINIX** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- Esta atención se puede dar al Titular o un tercero

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• Recuerda que los planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea. • En caso que un cliente con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado, informa: ◦ <i>“Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó”</i> • Si el cliente manifiesta intención de desconexión, transfirere a la plataforma de Retención. • Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema • Si existe algún motivo adicional de ajuste al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar • En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste. Ejemplo: “#DESCUENTO, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, #DIASSINSERVICIO descuento por 3 días sin servicio 1.000, #CANALNOCONTRATADO 7.000 • Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes • EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció?		

2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios?
3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento?
4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento?
5. ¿Esta atención fue a través de que medio?
6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa. 2. Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle. 3. Valida si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento. AL hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención. 4. Revisa comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES. 5. Revisa detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo. Ingresas al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF. 6. Revisa el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento de cargo posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil de facturación. 7. Revisa ofertas vigentes en el PLAN COMERCIAL o PLAN DE RETENCIÓN según sea el caso. 8. Revisa si cliente tiene descuentos anteriores por este mismo motivo en los últimos 12 meses. 9. Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.		

BOTÓN ROJO

DESCUENTO EXISTE EN SISTEMA

1. **Ingresas el descuento que el cliente indica no haber recibido.** Recuerda que en el catálogo debes seleccionar Plan de retención/Anulación/Anulación. En el ingreso guíate con la publicación [INGRESO Y FACTURACION DEL DESCUENTO](#).

2. Luego del ingreso del descuento, explica al cliente:

VOZ

"Sr. XXX siento las molestias causadas; para dar solución hemos ingresado el descuento ofrecido de \$XXXX x X meses. De acuerdo a su ciclo de facturación, el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. **Cliente acepta conforme** → Finaliza tu atención.

2. **Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida** → Ajusta la primera cuota del descuento

- **En el ajuste, deja en la observación "#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

"Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal"

DESCUENTO OFRECIDO NO EXISTE O NO ESTÁ VIGENTE

1. **Ofrece al cliente el descuento más cercano al descuento no existente.** Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX lamentablemente el descuento ofrecido no existe en la oferta comercial vigente y por tanto no puedo ingresarlo en sistema. Lo más cercano que tengo para ofrecerle es el descuento especial de \$XXXX por XX meses, el que se vería reflejado desde su próxima facturación, ¿De acuerdo?"

SI EL CLIENTE NO ESTÁ CONFORME CON EL DESCUENTO

Porque requiere el descuento ofrecido en primera instancia (no existente o no vigente) ingresa la Solicitud de servicio en la cuenta de Facturación para gestionar el caso

- TIPO Seleccionar CUENTA
- ÁREA Seleccionar IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTO
- SUBÁREA Seleccionar PROMO, NO CARGADA EN SISTEMA
- DESCRIPCIÓN Indicar en un breve resumen lo indicado por el cliente, además de la boleta en donde aparece el cobro en cuestión.

VOZ

Sr(a) XXX, se ha ingresado su caso para que sea revisado por el área especialista. Nos contactaremos con usted dentro de 5 días hábiles, le pido disculpas por las molestias que esto le pueda ocasionar.

SI EL CLIENTE ACEPTA DESCUENTO

Ingresa el descuento. Recuerda que en el catálogo debes seleccionar Plan de retención/Anulación/Anulación. En el ingreso guíate con la publicación [INGRESO Y FACTURACION DEL DESCUENTO](#).

Luego del ingreso del descuento, explica al cliente.

VOZ

"Sr. XXX siento las molestias causadas; para dar solución hemos ingresado el descuento de \$XXXX x X meses. De acuerdo a su ciclo de facturación, el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. **Cliente acepta conforme** → Finaliza tu atención.
2. **Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida** → Ajusta la primera cuota del descuento

- **En el ajuste, deja en la observación “#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

VOZ

*“Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (**mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste**) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal”*

DESCUENTO LEALTAD

En el caso de gestionar un pedido de modificación en Andes pero que aparece el mensaje de alerta

“...Error en elegibilidad de la orden descuento lealtad \$5000 x 6 meses....”, realiza el siguiente paso a paso:

1. **Revisa** cuántos meses el cliente ha tenido el descuento lealtad
2. **Elimina** el descuento lealtad
3. **Ingresar** el pedido de modificación solicitado por el cliente
4. Ingresar la siguiente **solicitud de servicio** en la cuenta de facturación:

Solicitud de servicio en la cuenta de Facturación para gestionar el caso:

- **TIPO** Seleccionar CUENTA
- **ÁREA** Seleccionar IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTO
- **SUBÁREA** Seleccionar PROMO. NO CARGADA EN SISTEMA
- **DESCRIPCIÓN** Indicar DESCUENTO LEALTAD- facturado en [cantidad de meses con el descuento lealtad vigente] boletas.

REGISTRA:

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Desc.Prom no aplicado/término

En la observación registra #DESCUENTO (sólo si hiciste el ajuste por excepción)

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La Suspensión Transitoria NO se debe ingresar como herramienta de retención.

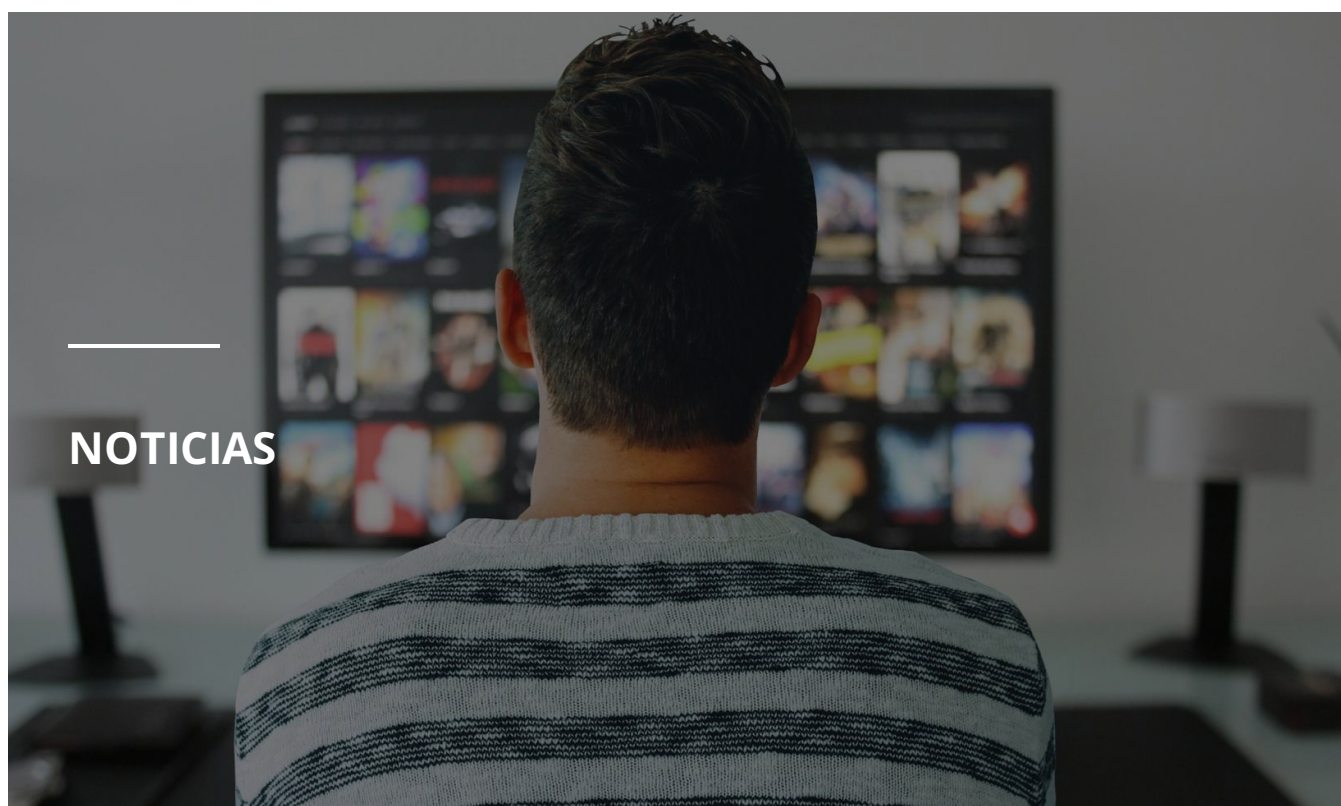
☐

Falso

☐

Verdadero

DESCUENTO TNT SPORT (CDF) NO SE ESTÁ FACTURANDO



NOTICIAS

Este procedimiento aplica sólo en casos donde un cliente indique que su descuento no se está reflejando en su cuenta, sin embargo sí está ingresado correctamente en Andes

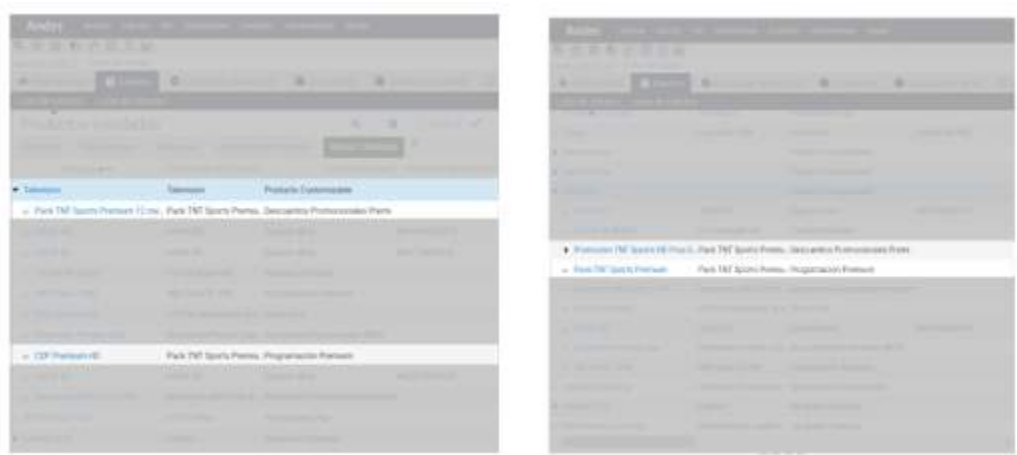
VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Verifica que tanto el canal **TNT SPORT o CDF PREMIUM** y su descuento, aparezcan ingresados en Andes



PASO 1

PASO 2

PASO 3

Revisa la columna **FECHA FIN DESCUENTO** para confirmar que el descuento esté vigente

Productos Instalados		
Modificar	Desconectar	Reanudar
Actualizar promoción		Reset / Refresh
Producto	Descripción del Producto	Fecha fin descuento
o Descuento Multi Servicio	Descuento Multiservicio	Desc
o VTR Plus 3 1122hd	VTR Plus 3	Progr
o Equipo	Caja MTA / CM	Otros
▶ Banda Ancha		Progr
▶ Telefonía Fija		Progr
▼ Televisión		Progr
o d-BOX HD	d-BOX HD	Equip
o TV Full HD Digital	TV Full Digital HD	Progr
▶ Promoción TNT Sports HD Prop ...	Pack TNT Sports Premium 12 meses al 50	24/04/2024 00:00:00
o Pack TNT Sports Premium	Pack TNT Sports Premium	Progr
o Descuento HBO Pack 7.490	Descuento HBO Pack 5-7.490	Desc
o VTR Fin Paramount	VTR Fin Paramount con Suscripciones RSN/RSN	Otros

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Confirma en la boleta del cliente que efectivamente el descuento no se esté facturando. De lo contrario, revisa la publicación [EXPLICACIÓN BOLETA](#) para analizar el cobro en la cuenta

Resumen de Servicios Principales VTR Plus 3 Fianza Servicio ADS Móvil, TV Full Digital HD, Mega 000 Descuento (anual) Descuento Promocional Total Reservas Servicios Principales 29.897 Consumos y Servicios Adicionales Telefonía 2 Televisión 16.279 Otros Consumos 0 Total Consumos y Servicios Adicionales 16.279 Total Reservas Servicios Principales 46.176 Total a Pagar (Consumos) 46.176		Servicios Principales Contratados Consumo de Servicios Principales Total Servicios Principales Contratados 29.897 Adicionales y/o Descuentos Consumos Reservas de Entrenamiento Descuento TNT Sports Premium 24/04/2024 00:00:00 HBO Pack 7.490 24/04/2024 00:00:00 Pack TNT Sports Premium 24/04/2024 00:00:00 Total Contratación Productos de Entrenamiento 16.279 Total Reservas de Equipos 16.279 Total Adicionales y/o Descuentos 16.279	
--	--	--	--

GESTIÓN

BOTÓN ROJO

a) Realiza un ajuste por el valor de la cuota del descuento

- En el ajuste, deja en la observación el o los motivo de ajuste (si aplica)
- Revisa la publicación [AJUSTES](#).
- Debes elegir el submotivo de ajuste PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.

b) Ingresa la siguiente solicitud de servicio para gestionar el caso:

- **CUENTA** → FACTURACIÓN
- **TIPO** → CUENTA
- **ÁREA** → IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTO
- **SUBÁREA** → PROMO, NO CARGADA EN SISTEMA
- **DESCRIPCIÓN** → Indicar en un breve resumen lo indicado por el cliente, además de la boleta en donde aparece el cobro en cuestión.

c) Informa al cliente que desde la próxima boleta el descuento se verá reflejado

REGISTRA

Atención Comercial → Descuentos y prórroga → Desc.Prom no aplicado/término

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

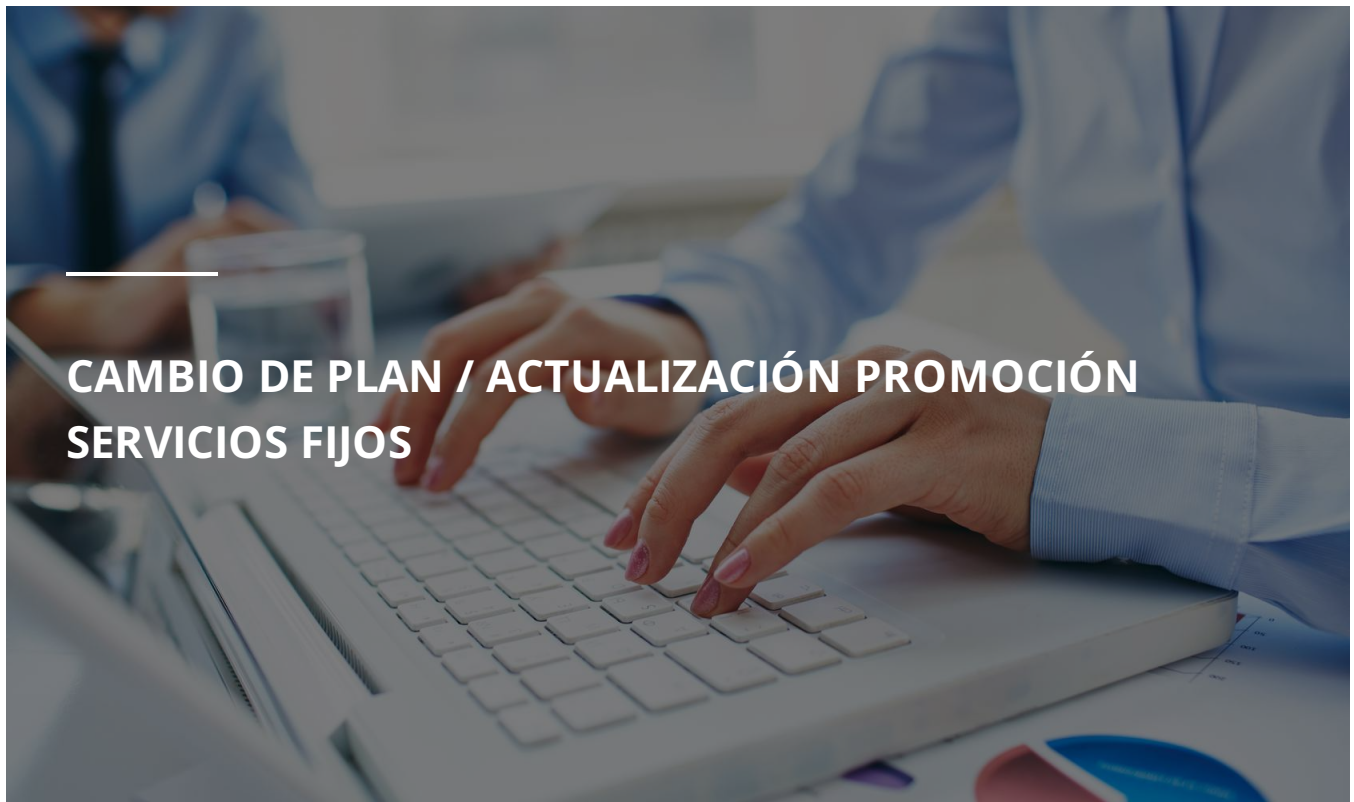


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



- A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación

Alcance

- Aplica para Botón Rojo, Sucursales y Retención
- Titular del servicio o un tercero con poder notarial en el caso de sucursales.

- o Ejecutivos de primera línea NO pueden realizar cambios de plan.

1. REPASO DETALLADO DE LA SOLICITUD DE CAMBIO DE PLAN

Infórmele al cliente que se repasará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cambio de plan, debe tener a mano su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente la contratación.

Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación

"Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente. Confirmaremos sus datos personales, el nuevo plan/pack contratado con sus principales condiciones y su aceptación expresa".

2. CONFIRMA DATOS PERSONALES

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

i.Nombre completo.

ii.Rut.

iii.Solicita Serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))

iv.Dirección para la que se solicita el cambio de plan.

v.Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).

vi.Correo electrónico de contacto y el cual va a recibir su boleta. Si tienes dudas de cómo actualizar el correo de recepción de boleta, puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#) (recuerda que debe ser un correo válido).

vii.[Solo si es Convenio] Nombre institución sujeta al Convenio.

viii.Poder notarial, en caso de que la contratación la realice un tercero.

"Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales.

- Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- El Rut bajo el cual quedará contratado el nuevo plan/pack es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)

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

[En el caso de cédulas antiguas] Este número se encuentra al reverso y comienza con la letra A.

[En el caso de cédulas nuevas] Es el Número de Documento que está en el anverso.

- La dirección en donde se encuentran los servicios instalados es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar

Sí)

- Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí)

Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?" ¿A éste correo desea que le llega su boleta?" (Cliente debe indicar Sí)

[En caso de que la contratación la realice un tercero] "Confirmo la recepción del poder notarial"

3. CONFIRMA EL NUEVO PLAN/PACK CONTRATADO

i. Menciona el nombre del nuevo plan/pack solicitado y de cada servicio individual. A continuación, lee la descripción de cada uno de los servicios o pack que forman parte del nuevo plan/pack está contratando.

ii. Indica la renta mensual del nuevo plan o pack que está contratando.

iii. Menciona el nombre de cada servicio adicional solicitado.

iv. Indica la renta mensual de los servicios adicionales solicitados.

- "Sr(a) XXXX lo que usted está contratando el Plan XXX/Pack XXXX que incluye los servicios XXXX [Plan TV / Plan Banda ancha / Plan Fono].
- [En caso que el plan incluya Internet] "El plan XXXX le permite conectarse a internet con una velocidad máxima de hasta XX Mbps de bajada y de hasta XX Mbps de subida. Esta velocidad no es constante.

Además, en su experiencia de navegación en internet influye la cantidad de dispositivos que están conectados compartiendo la conexión, las características de su computador o las condiciones de su conexión con Wifi. Le pedimos que revise las recomendaciones para optimizar el uso del servicio en vtr.com/internet."

- [En caso que el plan incluye Televisión Digital] "El plan XXXX entrega XX canales digitales. Para acceder al servicio, instalaremos un d-BOX y habilitaremos XX punto(s) de conexión (o bocas). En los puntos de conexión sin d-BOX, usted podrá ver algunos canales análogos conectándose directamente al cable. Le advertimos que estos canales serán desactivados de forma progresiva. Además, periódicamente excluimos y reemplazamos algunos canales a fin de actualizar nuestra oferta. Cualquier cambio le será informada previamente."
- [En caso que el plan incluye Telefonía] "El plan de telefonía XXXX entrega la posibilidad de llamar ilimitadamente a otros teléfonos fijos y XX minutos para llamar a teléfonos móviles. Una vez consumida esta cuota, los minutos adicionales a móviles se cobrarán adicionalmente al valor de \$XXX. En vtr.com informamos el tipo de llamadas que no se encuentran cubiertas por su plan (como las llamadas de larga distancia) y el valor de estas."
- [En caso de contratar servicios adicionales] "Además está contratando los servicios adicionales XXXX cuyo valor mensual es \$XXXX. ¿Está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?" (Cliente debe indicar Sí).

4. CONFIRMA PROMOCIONES (SI CORRESPONDE) —

- i. Indica renta mensual.
- ii. Indica todas las promociones a las que accede al cliente, detallando duración, condiciones y restricciones de la promoción.
 - *"Sr(a) XXXX el PLAN/PACK contratado tiene una renta mensual de \$XXX.*
 - [Si proceden promociones] *Inicialmente por XXX meses le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es):* [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento]. *¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí).

5. ENTREGA INFORMACIÓN CON RESPECTO A LA FACTURACIÓN DEL CAMBIO DE PLAN / PACK —

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

i. Indica condiciones de facturación de los servicios:

- Facturación anticipada
- Cobro de días proporcionales (con el ejemplo indicado en el script).
- Indica que la renta se reajusta por IPC (Excepto clientes FINIX).
- Costo de instalación, para cambio de módem (si es que corresponde).

Siguiente boleta incluye: renta del nuevo plan + renta de los servicios adicionales contratados + días proporcionales por cambio de plan + costo de instalación (si aplica).

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

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

"Sr(a) XXXX, le recuerdo que los servicios de VTR se facturan por mes anticipado, esto implica que en su próxima boleta se facturará el valor mensual del nuevo plan/pack, junto con los días proporcionales del

cambio de plan/pack, que corresponden al valor de los días que transcurren entre el alta del nuevo plan/pack y la fecha de emisión de su facturación. El cobro de estos días se aplica solo una vez, y lo puede revisar en su próxima boleta. Por ejemplo: si se habilitan los nuevos sus servicios el día 1 y su facturación se realiza los días 5, la siguiente boleta incluirá los días proporcionales correspondientes a los días 1,2,3 y 4 más al valor de plan contratado que se comienza a facturar el día 5" (Cliente debe indicar Sí).

• [Sólo si se cobra instalación] *"Además en la siguiente boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XXXX."* *Es importante entonces que considere que la siguiente boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿De acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí).

6. (SI SE CONTRATA FONOS) ENTREGAR INFORMACIÓN DE HABILITACIÓN DE ACCESOS TELEFÓNICOS

Entrega información de habilitación de accesos telefónicos.

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

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

- [Si el cliente contrata Plan ilimitado + 600 min a móviles]. *"Sr(a) XXX, le informo que el acceso telefónico para llamar a móvil ya se encuentra habilitado. Desde ahora, usted cuenta con 600 minutos gratis para llamar a celulares. Una vez que se hayan utilizado esos minutos, se comenzará a cobrar la tarifa normal. ¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí - No).
- [Si cliente indica que no está de acuerdo] *"Sr(a), le informo que deshabilitaremos el acceso telefónico para llamar a móvil inmediatamente. Si quiere volver a habilitarlo, puede hacerlo a través de la Sucursal Virtual de vtr.com, de forma gratuita y cuando lo desee. Allí también puede habilitar o bloquear los demás accesos telefónicos como larga distancia, llamadas a números 700, servicios complementarios, entre otros."*

7. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y DESCONEXIÓN

i. Informa que el contrato regirá desde la habilitación del nuevo plan/pack contratado.

ii. Informa sobre la desconexión de los servicios, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja el plan/pack contratado cuando lo estime conveniente.

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

- *“Sr(a) XXXX le informo que el contrato registrará desde el momento en que el nuevo pack/plan esté habilitado en su domicilio. Este contrato tiene vigencia de 1 año, renovable automáticamente por períodos de 12 meses. Usted puede solicitar la desconexión o término de su contrato cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o a través de los demás canales informados en vtr.com.*
- *Le enviaremos por mail con el detalle de su solicitud de servicios así como el contrato de servicios y anexo comercial. También por mail le enviaremos información sobre soporte técnico, comercial y asistencia de reclamos y otras actividades de postventa.*

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

(Cliente debe indicar Sí).

8. AGENDA LA INSTALACIÓN EN LÍNEA CON EL CLIENTE (SÓLO CUANDO APLIQUE)

i. Informa el horario de agendamiento acordado para la instalación del nuevo pack contratado, y recuérdale al cliente que será contactado para confirmar este horario.

ii. Informar que durante la instalación de los servicios es necesaria la presencia permanente de un adulto habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

[Coordinar día y hora para la instalación] *“Sr(a) XXXX, la instalación queda coordinada entonces para el día XX entre las XX y XX horas. Será contactado por uno de nuestros ejecutivos para confirmar su visita. Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto autorizado para aprobar el trabajo de nuestros técnicos. El número al que será contactado es XXXXX* (Confirmar el número telefónico en perfil del Cliente, pestaña “Contacto”).

9. RECOMIENDA VTR.COM - DESPEDIDA

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

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

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

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



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 01 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 01!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR