

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 24 - Digital

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 04 AL 17 DE DICIEMBRE

 CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO

 INGRESO DE SERVICIO ADICIONAL Y SVA EN PEDIDO DE VENTA

 ACTIVIDAD

 PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA

 DESAFÍO TERMINADO

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Mejorar la experiencia del cliente en el canal de Call Center, evitando que deba explicar su requerimiento o consulta en más de una oportunidad y sienta que en VTR existe la disposición de resolver su inconveniente en forma efectiva.

DEBES SABER

- Ante un **corte de llamado inesperado en la atención**, utiliza el **número registrado en Workspace** para gestionar la **devolución del llamado**.
- De no estar la información disponible, **recuerda utilizar los números de contacto** que están informados en Andes.

Por otra parte, el correcto ingreso del Registro en sistemas comerciales se medirá en Atributo Registro de Atención RAC > Sub-causa N°1: Registro en Sistema, de acuerdo al motivo de llamado del cliente.

ESTADO EN WORKSPACE

¿En qué estado se debe quedar para generar la devolución de llamada?

El ejecutivo debe quedar en estado (*) **“capacitación”** que le permita devolver el llamado inmediatamente se realiza el corte.

Anexo 1 **Vista Workspace – Estado para Devolución de Llamado**

The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the header shows 'Genesys • Workspace' and the user 'Felipe Andres Diaz Iriarte'. Below the header, a call log entry is visible with details: '1:01:04', '962295205', '00:02:48', 'DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS', and '00:12:55'. The 'Información del caso' section lists various fields: 'Origen: Llamada entrante a 9009', 'Cola de espera: 79004', 'RUT: 0076629049-3', 'NOMBRE: DISTR Y COMERC JUAN DAVID OPAZO ROJAS', 'SEGMENTO: CLIENTE_B2B', 'RAMA IVR: B2BSOPTEC2WAY', 'CallID: S1-AST02-1501621474.2255057', 'ConnID: 007402A7460D7C63', and 'ID de la llamada: 5dd9e290-5db6-4489-b9c1-ac52be6758a3'. A dropdown menu is open on the right, showing options: 'Listo', 'No está listo - BackOffice', 'No está listo - Baño', 'No está listo - Capacitación' (highlighted with a red box), 'No está listo - Coaching', 'No está listo - Colación', 'No está listo - Descanso', 'No está listo - Inactividad5m', 'Iniciar sesión', and 'Finalizar sesión'. The bottom status bar shows '228800096' and 'Conectado'.

CORTE DE LLAMADO POR LÍNEA TOMADA —

Aplica cuando:

- La atención del ejecutivo es finalizada y cliente deja la línea tomada
- Cuando la llamada/Transferencia ingresa sin audio
- Llamada queda sin audio en medio de la atención (en este caso también aplica devolución de llamada)

Paso 1: Avisar al cliente que debe cortar la llamada, que la línea se encuentra tomada y ya finalizó la atención:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxxx ya finalizamos la atención, agradeceré puede proceder a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, se encuentra en línea, no le escucho?"

Paso 2: Cliente no responde paso 1:

INFORMA

Línea tomada post atención:

"Don/Sra. xxx ya finalizamos la atención, procederé a cortar el llamado"

Línea tomada por llamada sin audio al comienzo o en medio de atención:

"Hola/Don/Sra. Xxxx, procederé a cortar el llamado".

REGISTRA —

Registro de la llamada que se corta

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Corte de llamado

Registro de la devolución de llamada

Gestión interna ➡ Seguimiento ➡ Devolución de llamado

Contacto exitoso:

- Nombre de cliente que atendió devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazo entregados de corresponder

Contacto NO exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar
- N° de intentos realizado



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



Complete the content above before moving on.

INGRESO DE SERVICIO ADICIONAL Y SVA EN PEDIDO DE VENTA



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Después de personalizar el pedido de venta se deben agregar los SVA y servicios adicionales.

SERVICIOS ADICIONALES

PASO 1

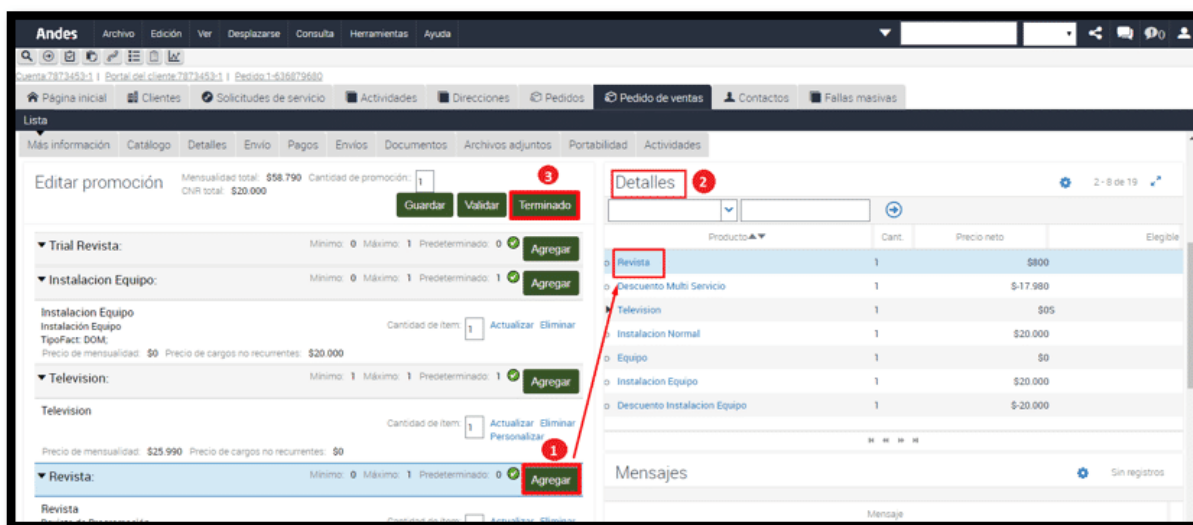
1. Para agregar un servicio adicional, el ejecutivo deberá posicionarse en el plan contratado y pinchar el botón **EDITAR PROMOCIÓN**.

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' section is active, showing a form with fields for 'Tipo de Pedido', 'Subtipo Cuenta', 'Motivo', 'Deuda Rut', 'Deuda Domicilio', 'Pago Up Front', 'Pago Up Front recibido', 'Renta Mensual', 'Cargo Unica Vez', 'Rut Deuda Domicilio', 'Vigencia de Cotización', 'Estado del Trámite', 'Contexto de Estado', 'Pago Upfront Primera Boleta', and 'Generar Boleta/Factura Online'. The 'Detalles' tab is selected, showing a table of services. The 'Editar promoción' button is highlighted in red. The table below shows the following data:

Nº de línea	Nº de refesa	Acción	Producto	Contexto de estado	Estado	Estado del Trámite
1	1	Nuevo	Triple Mega 200 TV Full HD		Pendiente Aprobación	
2	2	Nuevo	Asistencia VTR		Pendiente Aprobación	
3	3	Nuevo	Descuento Multi Servicio		Pendiente Aprobación	
4	4	Nuevo	Televisión		Pendiente Aprobación	
11	5	Nuevo	Banda Ancha		Pendiente Aprobación	

PASO 2

2. Selecciona el servicio adicional solicitado por cliente y **pincha el botón AGREGAR** (1). En el costado derecho de la pestaña se puede revisar el servicio adicional ingresado (2). Para finalizar presiona **TERMINADO** (3).



INGRESO SERVICIOS VALOR AGREGADO

PASO 1

1. **Para agregar un SVA debes posicionarte sobre el servicio principal (1)** al cual quieres agregarle el Servicio de valor agregado (**NO la promoción contratada**) y luego presionar el botón **PERSONALIZAR (2)** para acceder a la vista de selección de SVA.

Revisar **Verificar** Enviar **TSQ** Cancelar pedido **Generar documento**

N° de Pedido: 1-356228152 Nombre del Cliente: MARIA CONSTANZA CUE Estado: **Pendiente Aprobación**

Modalidad de Venta: Fija Cuenta del Cliente: 8719497-3 Fecha de creación: 09/08/2017 18:49:35

Método de Envío: Visita Técnica N° de Serie CI: Fecha de Modificación: 09/08/2017 18:49:35

Tipo Portado: No Portado - Venta Fi Estado N° de Serie CI: Desde cuando: 09/08/2017 18:49:35

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar 2 Editar promoción **Verificar Cuotas** Cambiar Simcard

N° de reseña	Producto	Compañía de fact	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Cantidad ampliada
1	TV Negocios HD Mega 120	149133876		1		1
2	Instalación Normal	149133876		1	20.000 \$	1
3	Descuento Multi Servicio	149133876		1	0 \$	1
4	Televisión	149133876		1		1
5	Asistencia VTR	149133876		1	180 \$	1
6	Banda Ancha	149133876		1		1
7	Descuento 7.000 x 6 Meses	149133876		1	-7.000 \$	1

INGRESO DE D-BOX

PASO 2

2. Para agregar un equipo **Dbox Adicional**, se debe hacer clic en el producto **"Televisión"** y luego clic en **Personalizar**. Para agregar un extensor, selecciona Banda Ancha y luego Personalizar.

Andes

Cuenta: 15516708-4 | Portal del cliente: 15516708-4 | Pedido:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores

Lista

Más información Catálogo Detalles Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Auditoría Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Ce
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	Nuevo				
2	Instalación Normal	Nuevo	\$20.000			
3	Television	Nuevo	\$0			
3.1	TV Full HD Digital	Nuevo	\$23.990			
3.2	d-BOX HD	Nuevo	\$3.990			
3.3	Descuento Primera Caja	Nuevo	\$-3.990			
3.4	Descuento HBO Pack 7.490	Nuevo	\$0			
3.5	HBO Pack 7.490	Nuevo	\$0			
3.6	VTR On Demand	Nuevo	\$0			

PASO 3

3. Selecciona la pestaña **EQUIPOS**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 15516708-4 | Portal del cliente: 15516708-4 | Pedido: 1-28700306470

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

Lista

Guardar Cancelar Terminado Finalizado Verificar

Mensajes

Television

Su precio
\$0
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$23.990

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Item Cant. Agregar item

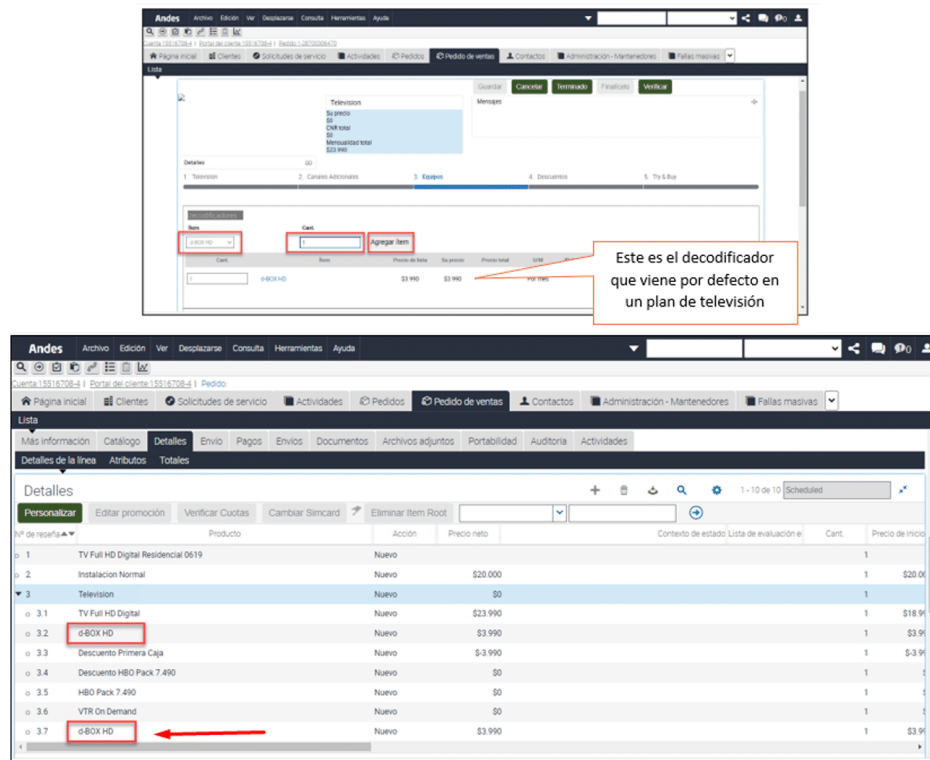
Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

PASO 4

4. Selecciona el **modelo de equipo Dbox** que necesitan agregar

- Agregar la **cantidad = 1**

- Hacer clic en el botón **“Agregar Item”**
- En el detalle del pedido se visualiza el equipo Dbox agregado.



PASO 5

5. Si se necesita **agregar un descuento Dbox**, se debe hacer clic en el Item **“d-BOX HD”**, luego hacer clic en el botón **“Personalizar”**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Más información Catálogo **Detalles** Envío Pagos Envíos Documentos Archivos adjuntos Portabilidad Auditoría Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado: Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	Nuevo			1	
2	Instalacion Normal	Nuevo	\$20.000		1	\$20.00
3	Television	Nuevo	\$0		1	
3.1	TV Full HD Digital	Nuevo	\$23.990		1	\$18.99
3.2	d-BOX HD	Nuevo	\$3.990		1	\$3.99
3.3	Descuento Primera Caja	Nuevo	\$-3.990		1	\$-3.99
3.4	Descuento HBO Pack 7.490	Nuevo	\$0		1	\$0
3.5	HBO Pack 7.490	Nuevo	\$0		1	\$0
3.6	VTR On Demand	Nuevo	\$0		1	\$0
3.7	d-BOX HD	Nuevo	\$3.990		1	\$3.99

PASO 6

6. En la pantalla verás el **configurador de producto** para que puedas seleccionar el descuento.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:1-28700306470

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Television

Detalles

CPE Type D-Box
CPE Technology HD
DVR N
Definition HD

Descuentos Decodificadores HD

Item Precio de lista Su precio Promoción Explicación Personalizar

Cancelar

Verificar

Terminado

d-BOX HD

Additional detail description line

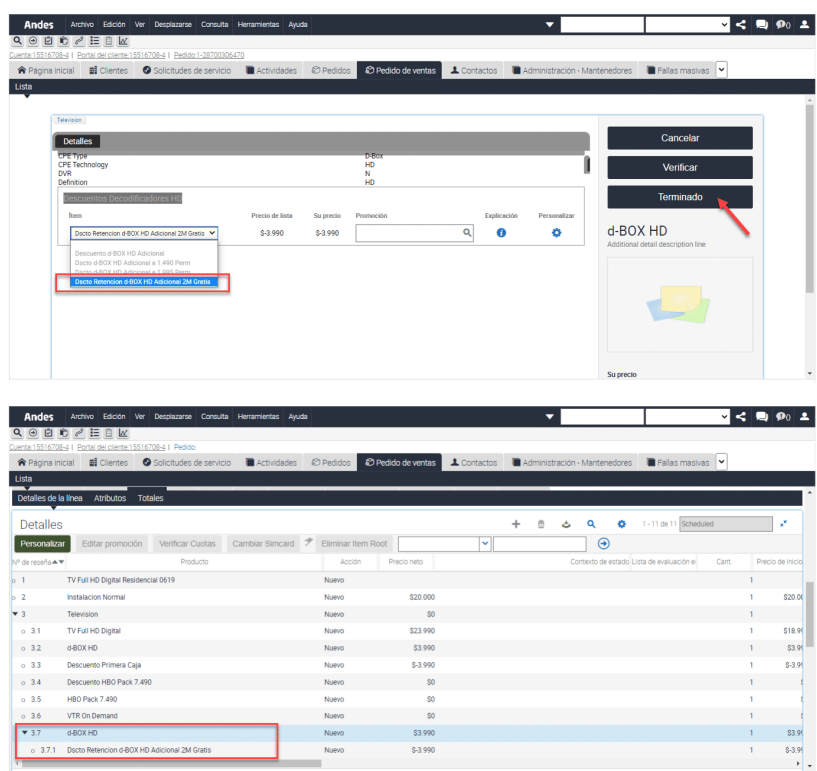
Período de tiempo de ejecución de productos personalizables Applet de formulario

Su precio

PASO 7

7. Elige el descuento ofrecido (siempre de acuerdo a tu puesto de trabajo) y luego hacer clic en el botón **"Terminado"**

- Podrás revisar el d-BOX HD con su descuento asociado “Dscto Retención d-BOX HD Adicional 2M Gratis”
- Luego debes continuar con el procedimiento [VENTA FIJO SIN Y CON PORTABILIDAD](#)



EXTENSOR

PASO 1 Y 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5 Y 6	
------------	--------	--------	------------	--

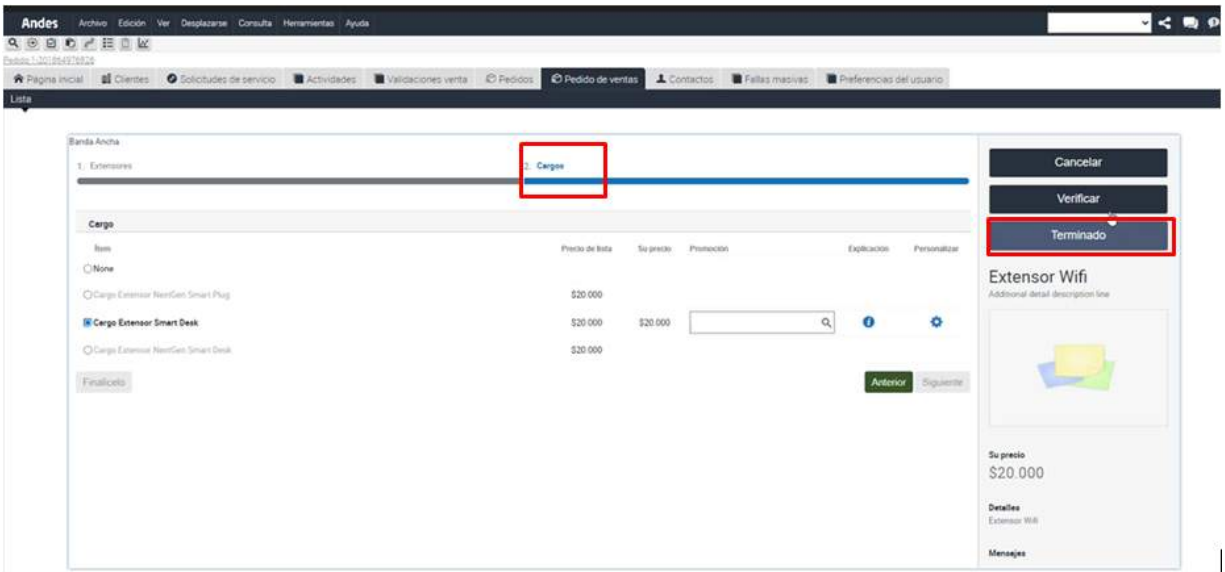
1. Selecciona el servicio de **BANDA ANCHA** para **PERSONALIZAR**
2. Una vez en el catálogo, selecciona la **pestaña EQUIPOS** para **elegir el extensor disponible**

Selecciona:

- Ítem: 1
- Cant: 1

Agregar ítem

3. Selecciona el **engranaje para hacer el cargo de instalación** si corresponde. Finaliza este paso con **TERMINADO**



PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5 Y 6

4. Cerciórate en la pestaña **DETALLES** el extensor y el cargo

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedidos

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta ID Pedidos Pedido de ventas Contactos Faltas masivas Preferencias del usuario

Lista

Vendedor: JHILARIO ID: 30 e-mail: joseromero@gmail.com

Renta Mensual: \$41.990

Cargo Unica Voz: \$20.000

Rut Deuda Domicilio:

Cuenta Facturación Deuda Domicilio:

Nº Solicitud Relacionada:

Estado del contrato: No enviado

Contiene actividades: 5

Más información Catálogo Detalles Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Actividades Auditoría

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Lista de evaluación e	Cant	Precio de inicio	Cantidad ampliad	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio neto exten	SubTotal Cargo U	Depende del ID del pedido	Relación con la pr	Estado del Trámite	Categoría detallar Nivel de
1	Televisión		1	\$0		\$0	7632572-3-5-001			\$0	\$0				Producto Custo...
2	Banda Ancha		1	\$0		\$0	7632572-3-5-001			\$0	\$20.000				Producto Custo...
2.1	Extensor WiFi		1				7632572-3-5-001								Equipos Extens...
2.1.1	Extensor Smart Desk		1	\$3.000	1	\$3.000	7632572-3-5-001			\$3.000					Equipos Extens...
2.1.2	Cargo Extensor Smart Desk		1	\$20.000	1	\$20.000	7632572-3-5-001			\$20.000					Costos y Descuo...
2.2	500 Mega Residencial		1	\$9.990		\$9.990	7632572-3-5-001			\$9.990					Producto Princ...
3	Telefonia Fija		1	\$0		\$0	722715117			\$0	\$0				Producto Custo...
4	Triple Pack Fija 0322hd		1				7632572-3-5-001			\$0					Promociones Fijo 3 Play
5	Descuento Multi Servicio		1	\$9.990		\$9.990	7632572-3-5-001			\$9.990	\$0				Descuentos Mul...
6	Retención Anulación		1				7632572-3-5-001			\$0					Agrupador Catal...

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5 Y 6

5. Si se necesita **agregar un descuento para el extensor**, se debe hacer clic en el Item **Banda Ancha**, luego hacer clic en el botón **Personalizar**

6. Haz clic en **Equipos y selecciona el descuento correspondiente** según la oferta comercial y tu puesto de trabajo

- PARA EL CASO DE CONTRATACIONES PRO 2 Y PRO 3, el descuento que corresponde es DSCTO EXTENSOR SMART DESK GRATIS PERM
- Recuerda que debes agregar en ITEM 1 y en CANT 1. Para finalizar AGREGAR ITEM

Andes

Pedido: 1-35558698352

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos Pedido de ventas Ofertas económicas Incidencias de red

Lista

Banda Ancha

Su precio
\$-20.000

CNR total
\$-20.000

Mensualidad total
\$23.990

Guardar Cancelar **Terminado** Finalicelo Verificar

Mensajes

Detalles

1. Banda Ancha 2. **Equipos** 3. Servicios Adicionales 4. Try & Buy

Extensor Wifi

Item	Cant.	
		Agregar item

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar

PASO 1 Y 2

PASO 3

PASO 4

PASO 5 Y 6

8. Confirma en la pestaña **DETALLES** que aparezca el descuento

- Luego debes continuar con el procedimiento [VENTA FIJO SIN Y CON PORTABILIDAD](#)

Andes

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Contratos Pedidos **Pedido de ventas** Ofertas económicas Incidencias de red

Lista

Dirección envío delivery:

Más información Catálogo **Detalles** Enviar a Pagos Envíos Documentos Trámite Precios Archivos adjuntos Portabilidad Auditoria Actividades

Detalles de la línea Atributos Totales

Detalles

+ - ↻ 🔍 ⚙️ 1 - 7 de 7 Scheduled

Personalizar Editar promoción Verificar Cuotas Cambiar Simcard Eliminar Item Root

Nº de reseña	Producto	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio	Acción	Cantidad ampliada	Precio neto	ID de servicio	Punto de servicio	Cuenta de servicio	Precio
1	Mega 200 Residencial 0720F		1	-		1				23152577-7-S-O...	
2	Banda Ancha		1	-		1	\$0			23152577-7-S-O...	
2.1	Gateway NextGen Wifi		1	-		1	\$0			23152577-7-S-O...	
2.2	200 Mega Residencial		1	-		1	\$20.990			23152577-7-S-O...	
2.3	Extensor Wifi		1	Nuevo		1				23152577-7-S-O...	
2.4	Discto Cargo Extensor NextGen Smart ...		1	\$-20.000Nuevo		1	\$-20.000			23152577-7-S-O...	
3	Equipo		1	-		1				23152577-7-S-O...	

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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En caso de no contar con la información del cliente ante un corte de llamada, debemos utilizar los números de contacto informados en Andes.

☐

Falso

☐

Verdadero

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



- Aplica para Call Center, inbound, outbound y WEB.
- Este protocolo aplica para venta de servicios adicionales: SVA y programaciones. La contratación puede ser solicitada sólo por el titular de la cuenta, verificando que no existe deuda en el domicilio.
- Recuerda siempre mantener informado al cliente sobre el proceso de la venta, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican. Siempre háblale al cliente con la verdad y no omitas información.

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

1. INFORMA QUE LA SOLICITUD ESTA SIENDO GRABADA EN SISTEMA

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

"Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar todo lo conversado para que quede grabado. Confirmaremos sus datos personales, los servicios contratados con sus principales condiciones y su aceptación expresa".

2. CONFIRMA LOS DATOS PERSONALES

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

- Nombre completo.
- Rut.
- Solicita serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#))
- Dirección para la que se solicitan los servicios.
- Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido).
- 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 quedarán contratados los servicios 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 instalarán los servicios 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?" (Cliente debe indicar Sí)

[En caso de que la contratación la realice un tercero] *"Además, confirmo que el poder notarial fue recibido correctamente".*

3. CONFIRMA LOS SERVICIOS SOLICITADOS

- i. Menciona el nombre de todos los servicios adicionales solicitados. Recuérdale que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de VTR.
- ii. Indica la renta mensual de los servicios adicionales solicitados.

"Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tienen una renta mensual de \$XXXX. Le recuerdo que puede consultar las características y condiciones de los servicios en www.vtr.com. ¿Está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?" (Cliente debe indicar Sí)

4. CONFIRMA PROMOCIONES (SI CORRESPONDE)

- i. Indica todas las promociones a las que accede al cliente.
- ii. Menciona la renta mensual con promoción (si corresponde).
- iii. Duración, condiciones y restricciones de la promoción. Recuerda que los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la promoción.
- iv. Informa el valor en que quedará el servicio una vez terminada la promoción.

"Sr(a) XXXX al contratar nuevos servicios le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es) que consiste(n) en [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento y duración] una vez terminada la promoción, continuará con el servicio y el valor a pagar será de \$XXXX [valor total de los servicios contratados] ¿Está de acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí)

5. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

- i. **Indica condiciones de facturación de los servicios:**

- Facturación anticipada y ciclo de facturación. Los servicios adicionales se cobran en el mismo ciclo de facturación que los servicios principales.
- Cobro de días proporcionales, si corresponde [ver plan comercial]. En el caso de venta que incluya proporcionales gratis, no habrá cobro por proporcionales.
- Cargo de activación, si corresponde [ver plan comercial]. En caso que contrate una programación con cargo de activación, sólo se le cobrará si el cliente decide eliminar sus servicios antes de su primera facturación.
- Costo de instalación, si corresponde [ver plan comercial]. Solo aplica en la venta de d-BOX.

ii. Indica que la renta se reajusta por IPC.

[Facturación anticipada de los servicios]

"Sr(a) XXXX le informo que los servicios fijos de VTR, ya sean servicios principales y adicionales, se cobran por mes adelantado, esto implica que en su primera boleta se cobrará la renta mensual de los servicios contratados, correspondiente a su primer ciclo mensual facturado"

- [Si cliente ya cuenta con servicios VTR] *Señor, le recuerdo que su ciclo de facturación es el XX, por lo que el primer cobro se iniciará el día XX* (según ciclo de facturación del cliente).
- [Si corresponde cobro de proporcionales, indicado en plan comercial] *Junto con esto se cobrarán los días proporcionales que corresponden a la renta por los días que transcurran entre la activación y su fecha de facturación* (Cliente debe indicar Sí).
- [Si corresponde cargo de activación, indicado en plan comercial] *Además le comento que si usted da de baja el servicio antes de la primera facturación, en esta primera boleta se cobrará la renta de 1 mes completo del servicio, es decir \$XX. Por concepto de activación.* (Cliente debe indicar Sí).
- [Si corresponde costo de instalación] *Además, dado la instalación que requiere una visita técnica, en esta primera boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XX.* (Cliente debe indicar Sí).

En base lo anteriormente señalado es importante entonces que considere que la próxima boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí).

"Por otro lado, le informo que al igual que otros productos, los servicios contratados están sujetos a reajuste por IPC, el que se realiza en enero y julio de cada año."

6. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y DESCONEXIÓN

- i. Informa que los servicios adicionales se activan inmediatamente (excepto los d-BOX, y extensores que deben ser instalados en una visita técnica).

- ii. Informa sobre la desconexión de los servicios, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja sus servicios cuando lo estime conveniente.
- iii. Indica que su solicitud ha sido grabada y que será almacenada, pudiendo solicitarla cuando desee, llamando al 600 800 9000.

“Sr(a) XXXX le informo que los servicios se activan inmediatamente (en caso de d-BOX y extensores indicar que es con la instalación). De todas formas, usted puede solicitar la desconexión o término de sus servicios cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o visitando nuestras sucursales, donde le orientaremos. Como le indique 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. ¿Está de acuerdo?” (Cliente debe indicar Sí).

7. INFORMA SOBRE LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

- i. Informa el horario de agendamiento acordado para la instalación de los servicios solicitados (en el caso de d-BOX y extensores), 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 hrs. De todas formas, le llamarán para confirmar la visita. Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos. ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

8. 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 productos y servicios.

- ii. Despidete 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 24 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 24!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR