Role play de atención

Cambio de tecnología

Apagado de nodos: cliente con factibilidad FTTH



Instrucciones

Esta actividad tiene como objetivo que los participantes sean capaces de gestionar correctamente una consulta de cliente sobre distintos temas comerciales o técnicos aplicando los procedimientos, políticas y protocolos revisados en clases.

En el role play, el formador debe:

Entrega al participante solo los datos del caso (nombre, RUT, dirección, servicios contratados) sin revelar las instrucciones internas. El participante debe construir la atención a partir de la indagación.

Iniciar la interacción con actitud de acuerdo a la tipología del cliente indicada en el cuadro de antecedentes del caso.

Responder a las preguntas del ejecutivo con información básica, sin entregar datos de forma espontánea — el ejecutivo debe solicitarlos.

De acuerdo a las respuestas del ejecutivo, mostrar distintas emociones o reacciones para mostrar satisfacción o insatisfacción.

Este role play entrega una guía para establecer la atención e interacción entre cliente y ejecutivo

Contexto del caso

Objetivo: Evaluar la capacidad del ejecutivo para que gestione correctamente la atención de un cliente afectado por el apagado de nodo HFC que no cuenta con factibilidad para migrar a fibra óptica, demostrando habilidades de contención, comunicación efectiva y aplicación del procedimiento de visitas técnicas.

Escenario: El cliente contacta a ClaroVTR porque se encuentra sin internet ni televisión debido al apagado del nodo HFC de su sector. Está molesto por la interrupción de sus servicios y exige una solución concreta. El ejecutivo debe verificar la campaña SMA y confirmar que el domicilio no cuenta con factibilidad para migrar a fibra óptica. Ante esta situación, debe explicar claramente las alternativas disponibles, gestionar una visita técnica según los servicios afectados y registrar el caso en el FORMULARIO INBOUND - CLIENTES APAGADO DE NODOS, manejando las objeciones del cliente y evitando generar falsas expectativas sobre la reposición del servicio.

Role play de atención

Caso	Consulta comercial
RUT Titular	11403527-0
Nombre del Titular	Pamela Brito Estay
Dirección	Perú 650 – Quilpué
Servicios	3P HFC Internet Mega 500 TV Hogar HD (1 d-BOX HD) Telefonía Fija
Factibilidad	FTTH
Tipología de cliente	Cliente molesto, desconfiado y resistente al cambio
Comportamiento	Exige solución técnica; desconfía de costos adicionales; cuestiona la necesidad de cambiar equipos

Buenos días, le saluda el ejecutivo de atención de ClaroVTR. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Mi nombre es [nombre del cliente]. Estoy sin internet y sin televisión desde hace horas. Ya reinicié los equipos y sigo sin servicio. Necesito que me solucionen el problema porque no puedo seguir así.

Comprendo su molestia. Entiendo que necesita recuperar sus servicios y voy a revisar los antecedentes para identificar qué está ocurriendo y orientarlo hacia una solución.

Eso espero, porque ya estoy cansado de que me hagan perder el tiempo con las mismas preguntas.

Entiendo su preocupación. Revisaré su cuenta y los antecedentes de la interrupción para explicarle qué alternativas tenemos disponibles.

Acción esperada del ejecutivo: Realizar las validaciones correspondientes, revisar la cuenta en Andes y consultar la base de clientes afectados por el apagado de nodos.

Al revisar sus antecedentes, confirmo que su servicio aparece asociado a la campaña URGENTE CLIENTE CON NODO APAGADO. Esto indica que la tecnología HFC de su sector fue apagada y que esta situación está relacionada con la interrupción de sus servicios.

¿Y recién ahora me vienen a decir eso? ¿Cómo esperan que uno se quede tranquilo si le dejan de funcionar los servicios de un día para otro?

Comprendo su molestia. Esta campaña busca gestionar los casos de clientes afectados por el apagado de la tecnología HFC. Voy a revisar las alternativas disponibles para su domicilio y así poder indicarle cómo proceder.

Bueno, pero no me interesa que me expliquen campañas. Yo necesito que vuelva mi internet y mi televisión.

Lo entiendo. Para orientarlo correctamente, necesito verificar si su domicilio cuenta con factibilidad para actualizar sus servicios a fibra óptica. Con esa información podremos determinar cómo continuar con su atención.

Acción esperada del ejecutivo: Confirmar la inclusión del cliente en la base de apagados de nodos y revisar la factibilidad FTTH desde la promoción contratada en Andes.

Ya revisé la factibilidad de su domicilio y, por el momento, no aparece disponible la posibilidad de realizar el cambio a fibra óptica. Por este motivo, debemos gestionar una visita técnica según el servicio afectado, para que su caso sea atendido conforme al procedimiento correspondiente.

¿Me está diciendo que me dejaron sin servicio y que, además, ni siquiera me pueden cambiar a fibra? Entonces, ¿qué solución me están dando?

Comprendo que esta respuesta no sea la que esperaba. En este momento no puedo ingresar una migración a fibra porque su domicilio no cuenta con factibilidad. Lo que corresponde es gestionar una visita técnica y registrar su caso en el formulario de clientes afectados por apagado de nodos, para que quede debidamente identificado y tenga seguimiento.

¿Y con esa visita me van a devolver el servicio? Porque no quiero que venga un técnico solamente a decirme que no se puede hacer nada.

Entiendo su inquietud. La visita permitirá gestionar su caso según el procedimiento técnico correspondiente. No quisiera asegurarle una reposición que todavía no está confirmada, pero sí puedo realizar las gestiones que corresponden y dejar registrado el motivo de la interrupción.

¿Y cuánto voy a tener que esperar? Necesito conectarme para trabajar y también uso la televisión todos los días.

Comprendo la importancia de sus servicios. Voy a revisar las opciones de agendamiento disponibles para gestionar la visita técnica según el procedimiento vigente y le informaré las condiciones que queden registradas.

Acción esperada del ejecutivo: No ingresar el cambio de tecnología. Gestionar la visita técnica de acuerdo con el servicio afectado y completar el FORMULARIO INBOUND - CLIENTES APAGADO DE NODOS.

Sinceramente, esto me parece una falta de respeto. Me dicen que la tecnología quedó obsoleta, pero no me pueden ofrecer la nueva. ¿Qué pasa con los clientes que no tenemos factibilidad?

Entiendo su molestia y tiene razón en solicitar una explicación clara. La disponibilidad de fibra óptica depende de la factibilidad del domicilio. Como en su caso no aparece habilitada, debo seguir el procedimiento definido para estos clientes, gestionando la visita técnica y registrando la situación en el formulario correspondiente.

Entonces, ¿tengo que quedarme esperando sin saber cuándo voy a tener internet?

Lo que puedo hacer ahora es gestionar la visita técnica según las opciones disponibles y dejar registrado su caso por apagado de nodo. De esta manera, la situación queda identificada para su seguimiento y no se intenta ingresar una migración que el sistema no permite realizar.

Está bien, pero quiero que quede registrado que estoy sin los dos servicios y que necesito una solución lo antes posible.

Por supuesto. Registraré los antecedentes de la interrupción y gestionaré la visita técnica según los servicios afectados. También completaré el formulario correspondiente para que el caso quede identificado como cliente afectado por apagado de nodos.

Acción esperada del ejecutivo: Mantener la contención, explicar los límites de la gestión y registrar correctamente los antecedentes, sin prometer plazos de reposición que no estén confirmados.

Le confirmo que gestionaremos una visita técnica según el procedimiento correspondiente a sus servicios afectados. Además, su caso será registrado en el FORMULARIO INBOUND - CLIENTES APAGADO DE NODOS, indicando la situación que presenta su domicilio.

Respecto de la visita, las condiciones y la fecha serán las que queden disponibles y registradas en el sistema.

¿Tiene alguna otra consulta sobre la gestión que acabamos de revisar?

No, solamente espero que revisen bien el problema y que me den una solución, porque necesito recuperar mis servicios.

Comprendo. Dejaremos gestionado el caso conforme al procedimiento establecido. Lamentamos los inconvenientes que esta situación le ha ocasionado y agradecemos que nos haya entregado los antecedentes para realizar la gestión correspondiente.

Está bien. Espero que no quede solamente registrado y que realmente revisen mi caso.

Entiendo su preocupación. Gracias por su tiempo. Que tenga un buen día.