



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 05- SUCURSAL CLARO

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



UNIDAD 1: DESCONEXIÓN MÓVIL



UNIDAD 2: MODELO VENTA CAC PYME



UNIDAD 3: INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO

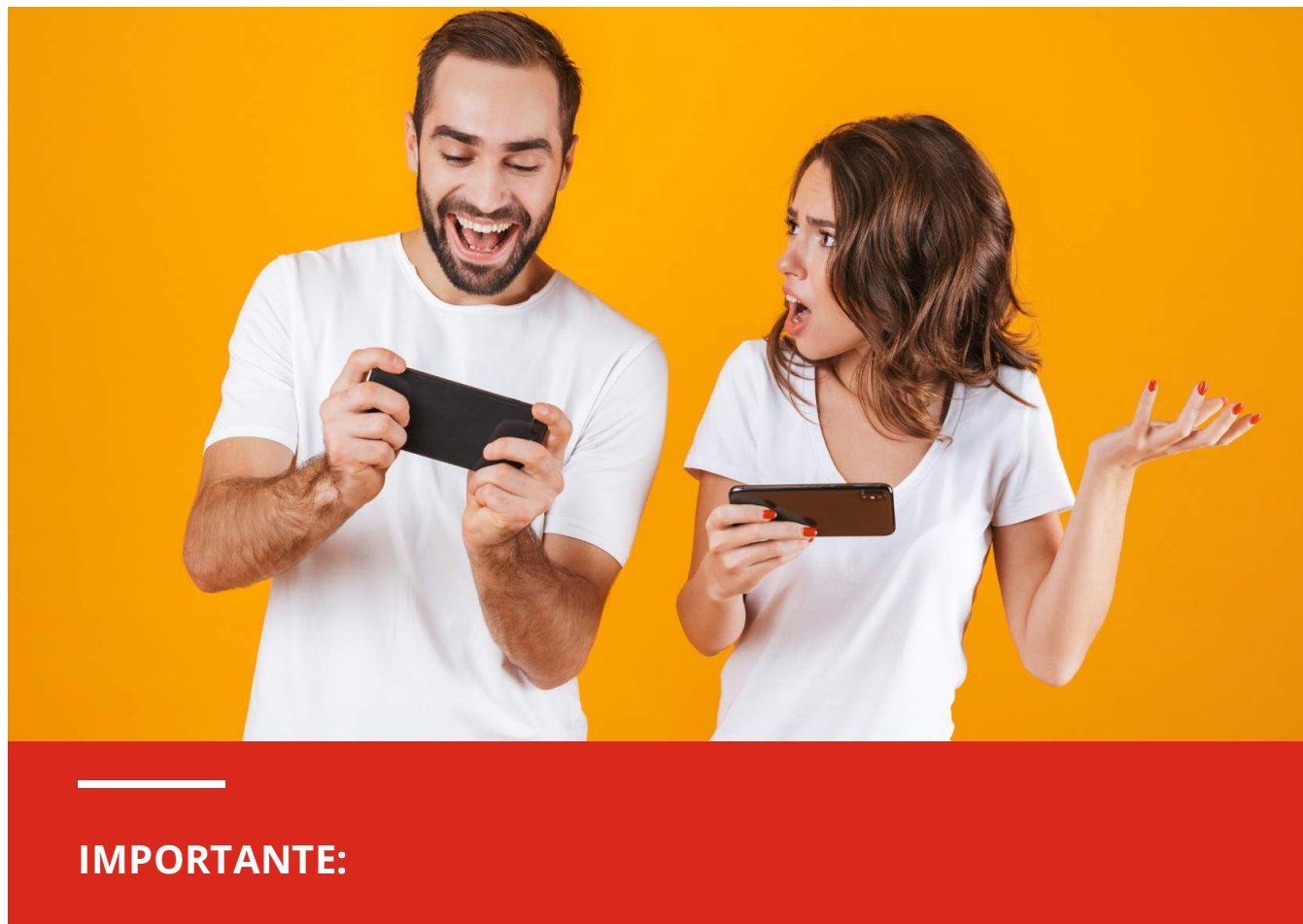


UNIDAD 4: MODELO 3D - TEMPERAMENTOS



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: DESCONEXIÓN MÓVIL



ALCANCE

POLÍTICA DE
ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICAR
PRECONDICIONES

1. Este procedimiento aplica a ejecutivos de **Sucursales, Plataforma de Retención Canales Digitales, Plataforma de Contención y Plataforma Anulaciones.**

2. Aplica para clientes con **servicios móviles**.
3. Aplica para clientes **persona**.



ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
1. Esta atención se puede brindar solo al Titular. 2. No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención. Si se debe sugerir pagar la deuda. 3. Se debe siempre informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto. 4. Se debe siempre informar al cliente que el servicio móvil se factura mes vencido por lo cual la desconexión de la línea generará una última boleta con el cobro de proporcionales desde el día de inicio del ciclo hasta el día que se ingresa la desconexión.			



ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Al momento de ingresar la desconexión debes considerar seleccionar si la línea del cliente quedará como **prepago (desmigración) o será finalizada de forma permanente.**
2. Igualmente debes saber que el número telefónico no se pierde por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención. Por regulación el número entra en hibernación (reserva):

- **Ante una baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.
- **Ante una baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días.



ALCANCE	POLÍTICA DE ATENCIÓN	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO: Consulta al cliente si es el titular de la línea en la que se desea realizar la desconexión. 1. Si el cliente indica que es el titular, continúa con el apartado GESTIÓN. 2. Si el cliente indica que es un tercero usuario del servicio (y no presenta poder notarial en la atención presencial), informa que, por resguardo, seguridad y según lo estipulado por la regulación vigente, esta atención se brinda solo al titular. Apóyate del siguiente script: <i>Sr(a). XXXX, le informo que, por resguardo, seguridad y según lo estipulado por la regulación vigente, esta atención se brinda solo al titular del servicio.</i>			



PASO A PASO DESCONEXIÓN MÓVIL

Revisemos a continuación el paso a paso de cómo realizar una desconexión móvil a través del Front de Postventa:



**Las imágenes que se muestran a continuación son
referenciales.**

Presiona sobre la imagen para ampliarla.

Paso 1: Ingresa a FDV —

Ingresa al Front de PostVenta (FPV) por medio del siguiente link <https://fpv-prod.clarovtrcloud.com> con las credenciales de IDM.



Paso 2: Solicita el Rut y número de serie

Solicita al cliente su **Rut y el número de serie de su carnet de identidad** (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXXX) para iniciar la atención en el Front de PostVenta (FPV).

Ingresados los datos solicitados por el sistema presiona **"Buscar"**.

En caso de inconvenientes con el número de serie revisa [aquí](#) las posibles soluciones para el cliente.



Paso 3: Selecciona término de contrato e ingresa información necesaria

Una vez ingresado en el Front de PostVenta con los datos del cliente, selecciona el botón **Término de Contrato** para realizar la desconexión.

Al seleccionar el botón **Término de Contrato**, se debe completar el número de teléfono del cliente (PCS) en el recuadro N° PCS de Operación. Al ingresar este dato, se autocompletarán automáticamente la información asociada al cliente: plan actual, fecha de activación y antigüedad.

Si el número de teléfono ingresado no está asociado al cliente o es incorrecto aparecerá una notificación y se debe volver a ingresar el PCS.

Si el correo está correcto y actualizado, continúa con el **punto 4**.

Si el correo no está correcto y se debe cambiar, se debe actualizar desde la botonera de edición del lápiz.

Claro

Elige el tipo de solicitud que quieres realizar

Cambio Chip Cambio SIM Cambio de Plan Término de Contrato

Claro

Información del Cliente

N° PCS de Operación *

+56 946000000

PCS de Contacto *

+56 975700000

Mail

publico.gulpe@claro.cl

Plan actual

05 2021 OF-EP-PLAN XS CE

Fecha de activación del suscriptor

19/03/2025

Antigüedad

1 Día

Término de contrato

Tipo de operación *

Desconexión

Motivo de Desconexión *

Ingreso una observación *

Máximo 500 caracteres

Limpiar Continuar

Paso 4: Ingresar el tipo de término y el motivo de desconexión —

En el recuadro del costado derecho **Término de Contrato** selecciona el **Tipo de Operación**, el **Motivo de Desconexión** e ingresa una **Observación**.

Los tipos y motivos disponibles son los siguientes:

Tipo de Operación:

o **Desconexión:** Finalización de la línea que la deja sin servicios y no desmigrada a prepago.

o **Desmigración:** Finalización de la línea que la deja como prepago.

Motivos de Desconexión:

- o Disconformidad con los productos y/o servicios
- o Cambio de Proveedor / Mejor oferta Competencia
- o Petición del Cliente
- o Postpago – Prepago
- o Disponibilidad de equipos
- o Problemas económicos
- o Retención
- o Servicio sin uso
- o Problemas de cobertura4.2.

En la observación detalla la solicitud del cliente y luego presiona **Continuar**.

Claro® Usuario CAC: 8806588 [138]

Inicio Estados de Solicitud Cancelar Solicitud Cerrar Sesión

OUT TITULAR: 15 745 961 3 | NOMBRE APELLIDO: PATRICIO ALFREDO PERAZA LEBRETON | ID: 161357

Información Validación de identidad Confirmación Resumen

Información del Cliente

N° PCS de Operación *

+SE 346522000

PCS de Contacto *

+SE 381751620

Mail

patricio.pazara@claro.cl

Plan actual

OT 2023-ARR-MAX-M

Fecha de activación del suscriptor

18/03/2023

Ampliación

0 Días

Termino de contrato

Tipo de operación *

Desconexión Desconexión

Motivos de Desconexión *

Selecciona una opción

- Disconexión por no pago
- Disconexión por no pago de servicios
- Cambio de Proveedor / Mejor oferta Competencia
- Pedido del Cliente
- Prepago - Prepago
- Disponibilidad de equipos
- Problemas económicos
- Renovación
- Servicio no uso
- Problemas de cobertura

Limpiar Continuar

Paso 5: Validación de Identidad

En la pestaña de **Validación de Identidad** se encuentran disponibles dos opciones para realizar la validación del cliente: **Validación por biometría facial** o **Validación por biometría dactilar**.

Debes seleccionar el método de validación de identidad de acuerdo a tu canal de atención (Call Center validación Facial, Sucursales validación dactilar).

Para Sucursales, solo en caso que no sea posible validar identidad mediante biometría dactilar se debe validar mediante biometría facial.

En el proceso de validación facial el cliente recibirá un correo con el paso a paso para validar su identidad por medio de su rostro, por lo que debe tener su carnet de identidad a mano y su teléfono, tiene 3 intentos para realizar este tipo de validación. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que recibirá un correo para que pueda realizar la validación de identidad por medio de reconocimiento facial, por lo que es

recomendable que lo realice desde su teléfono con su carnet de identidad a mano. Tiene un máximo de 3 intentos para realizar esta validación.

Importante: En caso que el cliente presente inconvenientes al intentar validar identidad desde su teléfono móvil, recomienda que pruebe cambiando de navegador web en su celular.

Presiona **Enviar Link** para que el link sea enviado al correo del cliente. Aparecerá una notificación al costado superior derecho.

a. Si el cliente NO logra validar de forma exitosa su identidad, presiona en **Validar** en FPV lo que indicará el siguiente mensaje:

Informa al cliente que no es posible realizar la desconexión en esta atención debido que la validación no fue exitosa y que la solicitud será dejada sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que como no fue posible validar su identidad, esta solicitud será dejada sin efecto.

En FPV debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Imposible validar identidad**.

Además, debes dejar el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Terminó de Contrato

Resultado: Imposible Completar

b. Si el cliente SI logra validar de forma exitosa su identidad, presiona **Validar** en FPV para confirmar la validación facial. Luego presiona **Aceptar**.

Paso 6: Confirmación de la solicitud

Una vez validada la identidad del cliente se mostrará en FPV la pestaña **Confirmación**, donde debes revisar y validar que los datos sean correctos. Si los datos están correctos presiona **Ingresar Solicitud**.

IMPORTANTE: Si los datos no son correctos debes cancelar la solicitud y volver a ingresar una nueva. NO DEBES retroceder con las fechas del navegador para corregir los datos.

Una vez confirmada la solicitud aparecerá el siguiente recuadro de resumen con la desconexión realizada. Por último, presiona **Volver al Inicio**.

Claro CRM

Inicio | Estado de solicitud | Crear solicitud | Cancelar solicitud

INFORMACIÓN | ESTADO DE SOLICITUD | **Confirmación** | Cancelar

Detalle de solicitud

Verifica y valida que los datos de la operación sean correctos antes de continuar. Si identificas algún error, por favor repórtalo a tu área para evitar inconvenientes.

Nº PCS: +5041000000

Nº PCS de Contacto: +5041000000

Plan Actual: 30. 2021. 100. 00. PLAN A0. 0. 0.

Tipo de Operación: Desconexión

Fecha de activación de suspensión: 11/03/2025

Antigüedad: 1 Día

Motivo de Desconexión: Problemas de Cobertura

Observación: Cliente desea finalizar el servicio.

Ingresar solicitud

INFORMA —

Una vez realizada la gestión informa al cliente que su solicitud ha sido ingresada y que el plazo legal es de **1 día hábil**. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que su solicitud de desconexión fue ingresada. Su numero de solicitud es XXXX. Le cuerdo que el plazo legal para esta gestión es de 1 día hábil.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Termino de Contrato

Resultado: Solicitud Completada

Registra la atención en Tipifica:

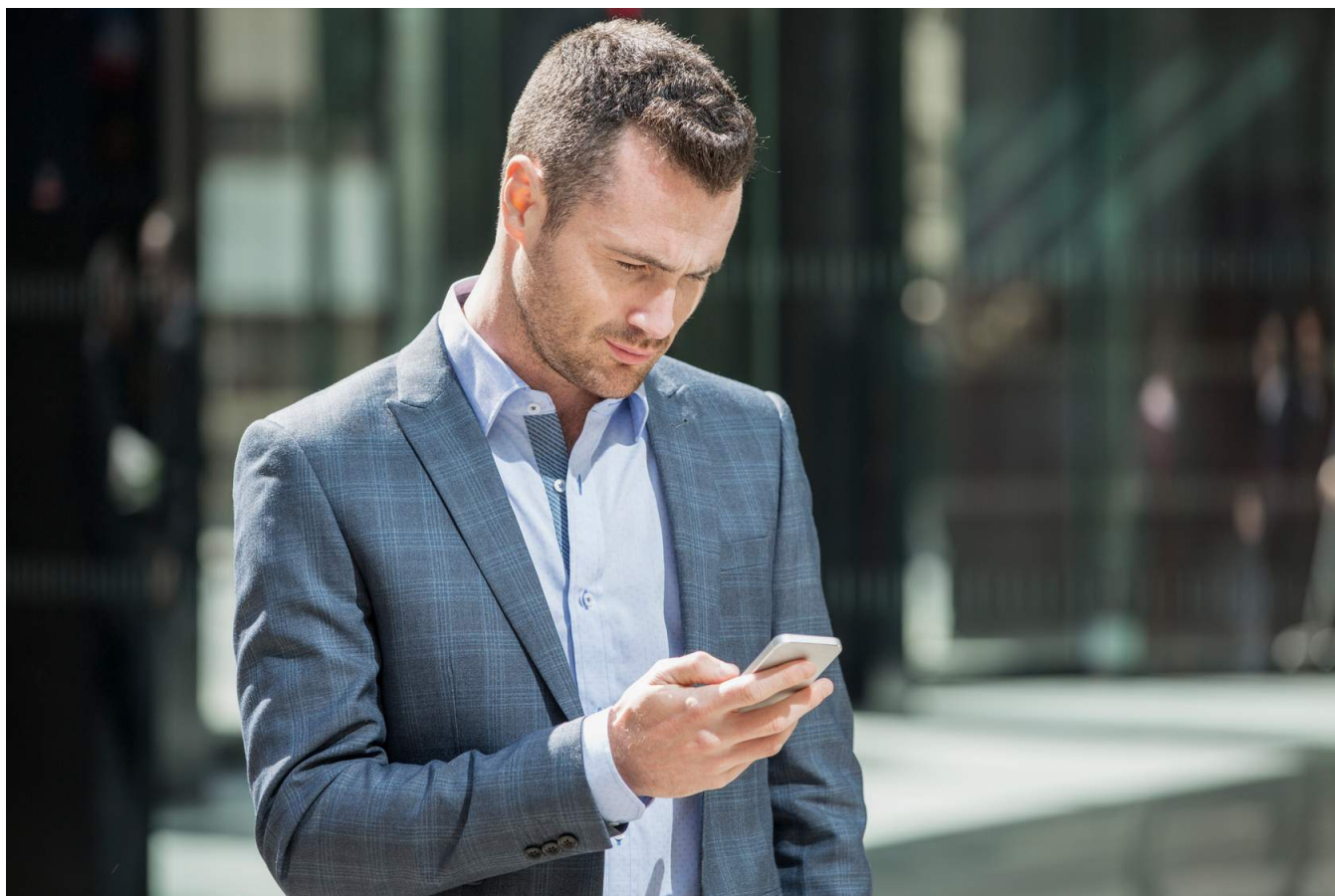
Sucursales: INICIO → CAC RETENCION MOVIL → SOLICITUD DESCONEXION → COMERCIAL OFERTA → DISCONFORME CON OFERTA O PLAN.

Template:

- Nombre de quien llama
- PCS
- RUT
- Email

CONTINUE

UNIDAD 2: MODELO VENTA CAC PYME



VALIDACIÓN:



Cientes RUTs mayor a 50 millones

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?

2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN

3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))

- Saber la cantidad de líneas a contratar.
- Solo requiere líneas o quiere asociar equipos.
- Tipo de equipos (si lo requiere)
- Rut de Empresa y el Representante Legal (RRLL)
- Nombre de Empresa y RRLL.

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?

2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN

3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))

- Si el cliente acepta la oferta, el ejecutivo debe validar vigencia de la cédula de identidad del RRLL, visitando el link: Consulta vigencia documento (registrocivil.cl). Si el documento se encuentra vencido o bloqueado, cliente debe regularizar la situación antes de continuar.
- Solicita al cliente copia de la escritura, donde se identifique claramente al Represente Legal y su poder de firma. La vigencia de este documento no debe ser mayor a un año.

--

1.- ¿QUÉ NECESITO PARA REALIZAR UNA COTIZACIÓN?	2. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN	3. VALIDAR EN SERVICIOS IMPUESTOS INTERNOS (CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS (SII.CL))
a. Contribuyente presenta inicio de actividades. b. Fecha de inicio de actividades cuya antigüedad no debe ser inferior a 90 días. c. Actividades Económicas vigentes (Giro). d. Observación: Corresponde a recomendaciones generales que entrega el SII al consultor de la situación tributaria. (*) (*) No serán objeto de venta aquellas empresas que registran observaciones tales como: Cliente Comportamiento Irregular, Término de Giro, Declaraciones Inconsistentes, entre otros.		

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

Nombre o Razón Social : CLARO CHILE SPA

RUT Contribuyente : 96799250-K

Fecha de realización de la consulta: 26-01-2024 08:23 hrs

a Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI

Fecha de Inicio de Actividades: 06-11-1996 **b**

Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO

Contribuyente es Empresa de Menor Tamaño (según Ley N°20.416) *: NO

(*) Las empresas de menor tamaño, según la Ley N° 20.416 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se clasifican en función de sus ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro en el último año calendario, en micro empresas (hasta 2.400 UF); pequeñas empresas (desde 2.401 y 25.000 UF); y medianas empresas (desde 25.001 y 100.000 UF).

c Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA	Fecha
VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCION, ARTICULOS DE FERRETE	466302	Primera	Si	10-03-2000
VENTA AL POR MAYOR NO ESPECIALIZADA	469000	Primera	Si	12-05-1999

Para informarse sobre un documento específico del contribuyente, diríjase a Consulta de documentos autorizados.

d Observación:

Recomendación General
Como recomendación general, siempre que se realicen transacciones comerciales con cualquier contribuyente, el SII aconseja verificar, en las opciones anteriores habilitadas, el timbrado del documento y que la actividad económica esté vigente en las bases de datos del Servicio. Además, se recomienda verificar que el domicilio y la actividad económica consignados en la factura o boleta que reciba, correspondan al vendedor o prestador del servicio ofrecido.

Para un mayor resguardo, se recomienda efectuar el pago con cheque nominativo o vale vista a favor del proveedor, anotando al reverso el RUT del emisor y número del documento recibido.

Si el contribuyente correspondiente al RUT consultado, no está de acuerdo o desconoce la situación informada en esta consulta, deberá concurrir a la unidad del SII correspondiente a su domicilio para aclarar o resolver su situación.

Esta consulta no constituye una certificación del comportamiento tributario del contribuyente. De esta manera, si para un RUT no aparecen observaciones, no significa que en una posterior auditoría no se detecten problemas.

RESPALDO EN ONE:

DOCUMENTACIÓN PARA SUBIR EN ONE:

- Escritura de la empresa donde se identifique al o los Represente (s) Legal (es) y su poder de firma.
- Cédula de Identidad del o los Represente (s) Legal (es) por ambos lados.
- Cotizador con el detalle de la venta.

- En caso de Portabilidad, debe acompañar la boleta / factura de la competencia.
- Formulario Solicitud de Portabilidad.
- Correo de excepción en aquellos casos que corresponda.
(Autorizaciones, descuentos especiales, etc).

POLÍTICA DE VENTA:

Ante ventas de Líneas Nuevas o Portabilidad con equipo en arriendo a Cliente Nuevo o Cliente Claro que pertenecen al segmento Pyme RUT mayor a 50 millones, aplican las siguientes consideraciones:

Pueden contratar planes exclusivo Pyme (ejemplo: Plan Pyme L). En aquellos casos donde el cliente solicite contratar un plan Empresa, se deberá escalar los antecedentes con el KAM de Pyme para evaluación. Si este es aprobado, deberá ser configurado en ONE solo bajo el perfil de Jefe.

Plan 100GB > Código ONE: - 07 2023 - ARR - Plan Pyme S - 07 2023 - EP - Plan Pyme S	Plan 200GB > Código ONE: - 07 2023-Plan Pyme M	Plan 400GB > Código ONE: - 07 2023-Plan Pyme L
--	---	---

Plan 600GB > Código ONE: - 07 2023-Plan Pyme XL Libre	Plan Libre > Código ONE: - 07 2023-Plan Pyme Premium Pro
--	---

El cliente puede adquirir el equipo bajo modalidad de compra. Si desea contratar con equipo en arriendo, debe pagar PIE + Cuotas. **No aplica subsidio para equipos.**

El cobro de PIE para aquellos negocios que consideran equipos en arriendo, debe ser gestionado directamente en ONE. En caso de no quedar reflejado, debe escalar a Andrea.proboste@ext.clarovtr.cl

Sugiere al cliente adquirir los equipos bajo compra y aprovechar los beneficios de pago con Tarjeta Bancaria sin intereses, según banco en convenio.

CONTRATACIÓN DE EQUIPOS EN ARRIENDO:

TOMA EN CUENTA

Para conocer el valor de PIE + Cuotas a pagar por el cliente, debes realizar la cotización directo en ONE:

Al crear la Orden de Venta, dentro de la pantalla de Configuración de Producto, se deben completar los siguientes campos:

- **Tipo de adquisición:** Selecciona la modalidad "Arriendo" (PIE + Cuotas con cargo a la Factura), "Compra" (Cliente paga el valor full del equipo).
- **Marca.** Selecciona la Marca del equipo solicitado por el cliente.
- **Modelo.** Se sugiere buscar el modelo por SKU.
- **Porcentual de Subsidio:** Siempre debe estar en 0. (**En caso de ingresar algún valor diferente, la venta será rechazada**)
- **Cantidad de pagos a plazo:** Número de cuotas en las que el cliente cargará la diferencia del valor equipo. **Estas deben ser 12, 18 o 24 cuotas.**

Finalmente, debe "Validar" y "Calcular" para conocer los valores.

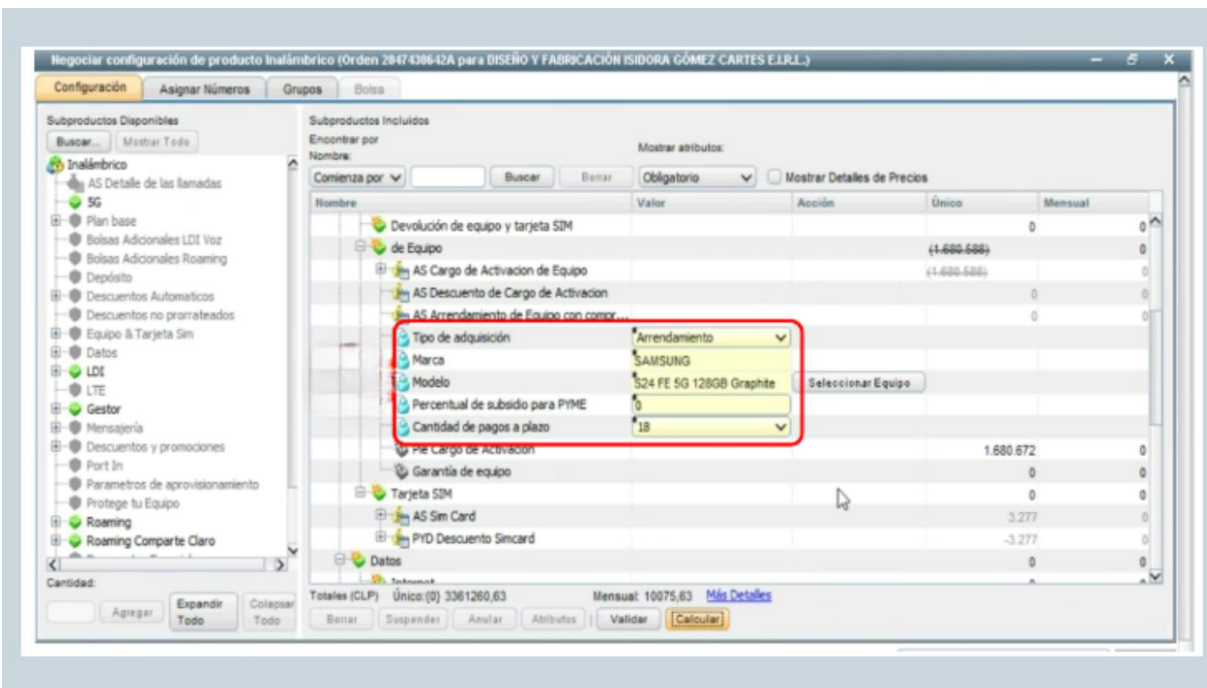
COTIZACIÓN DE EQUIPOS:

A.- PIE Cargo de Activación: Este monto debe ser cancelado por el cliente de forma inmediata, ya sea con Tarjeta de Crédito o Débito.

B.- AS Cargo de Activación de Equipo: Muestra las cuotas que pagará el cliente en su facturación.Ejemplo:

Monto de la cuota 1 de 18.

Suma de las 17 cuotas restantes.



REGULARIZACIÓN DE COBRO:

El pago por concepto de PIE o por valor full de los equipos, **NO** corresponde a un abono a la cuenta del cliente como “**saldo a favor**”, sino un cargo que debe ser facturado de manera inmediata, para ello debes:- Solicitar impactar saldo a la cuenta financiera y emitir factura. Para ello debes enviar un correo a Andrea Proboste (andrea.proboste@e.clarovtr.cl) con los siguientes datos:

Venta Nueva (Pago Valor Full):

- **Asunto:** Venta PyME CAC - Pago Equipo valor Full

- **Cuerpo de correo:** Impactar monto en ONE y emitir factura manual por **concepto Compra Equipo**. (Incorporar Formulario Solicitud Factura).

Venta Portabilidad (Pago PIE):

- **Asunto:** Venta PyME CAC - Pago PIE + Cuotas
- **Cuerpo de correo:** Impactar monto en ONE y emitir factura **por concepto de PIE Equipo**. Cuenta Financiera: 2XXXXXXX Perfil de Facturación: 2XXXXXXX

NOTA: En ambos casos, se debe adjuntar: Se debe adjuntar guía de despacho del equipo (indica serie), "Constituye Venta".

Adjuntar comprobante de pago (Voucher)

- **EMISIÓN DE FACTURA**
- **Formulario solicitud FACTURA:** completa los datos que corresponden en la columna 2.

Razón Social del cliente	xxxx xxxx xxxx
Rut del cliente	Con puntos, con guion
Dirección del cliente	datos del cliente si no los da, se escribe: SIN DIRECCIÓN
Correo electrónico del cliente	usarminusculas@xxxxxxxx.cl

Comuna del cliente	xxxxxxxxxx
Ciudad del cliente	xxxxxxxxxx
Giro	Información que indica SII
Factura - Boleta o Guía de referencia	Solo N° del documentos
Fecha Emisión factura – boleta o Guía de referencia separa por GUION:	xx-xx-2023
Monto Neto Nota de crédito o Factura:	Monto neto sin puntos
Motivo anulación – descuento o facturación:	xxxxxxxxxx
Producto:	Desde El Código Hasta La Descripción Completa Del Producto Tal Como En La Guía.

OTRAS CONSIDERACIONES:

Correo de excepciones:

Dada la política de Venta y Auto Excepción, ya no se requiere derivar una venta a excepcionespyme@clarovtr.cl, al tratarse de clientes

RUT mayor a 50 millones. Sin embargo, la casilla se mantendrá activa, para apoyar la evaluación de negocios que la tienda considere de riesgo. Para este último caso, recuerda adjuntar para validación del negocio:

- **Escritura de la empresa** donde se identifique al o los Represente (s) Legal (es) y su poder de firma.
- Foto o fotocopia clara de **cédula de Identidad** del o los Represente (s) Legal (es) de la empresa, por ambos lados.
- **Cotizador** con el detalle de la venta que deseas realizar.
- En caso de **Portabilidad**, debes acompañar la **boleta o factura de la competencia**.
- **Acreditaciones:** adjuntamos un resumen de cómo debe acreditar un cliente, dependiendo si estamos frente a la contratación de líneas nuevas o líneas portadas.

PORTABILIDAD	LÍNEA NUEVA
• Cédula de Identidad del cliente. Este documento debe estar vigente y sin bloqueos. Para el caso de cédulas extranjeras, estas deben indicar "Residencia Definitiva". • Escritura o constitución de empresa, o Extracto donde se identifica el o los RRLL. El documento debe incluir el poder que cuenta el RRLL de Celebrar Contratos. • <u>Cotizador vigente</u> • Pestaña "Cotizador" debe describir el detalle de la oferta entregada al cliente. (Plan + Equipos) • Solicitar boleta / factura de la competencia con al menos 2 meses de antigüedad en la compañía donante. (60 días)	• Cédula de Identidad del cliente. Este documento debe estar vigente y sin bloqueos. Para el caso de cédulas extranjeras, estas deben indicar "Residencia Definitiva". • Escritura o constitución de empresa, o Extracto donde se identifica el o los RRLL. El documento debe incluir el artículo donde se especifica la facultad de Celebrar Contratos el RRLL. • <u>Cotizador vigente</u> • Pestaña "Cotizador" debe describir el detalle de la oferta entregada al cliente. (Plan + Equipos)

CONTINUAR

UNIDAD 3: INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO



DEBES SABER:

- El ingreso de la Solicitud de Servicio es para gestionar un proceso de POSTVENTA, los que pueden ser: Para resolver los requerimientos comerciales y/o técnicos del cliente.

- Las Solicitudes de Servicio tienen tiempos de respuesta diferentes.
- Las Solicitudes de Servicios o SS se pueden ingresar en la cuenta de **CLIENTE, SERVICIO o FACTURACIÓN**.
- Cada solicitud de Servicio tiene un tiempo determinado de solución, entre 72 a 120 hrs. hábiles.
- Recuerda que toda solicitud de servicio puede ser convertida en un **"RECLAMO"**. Solo si el cliente lo solicita.
- Revisar que los **"Datos de Contacto"** y los **"Datos Obligatorios (*)"** Se encuentren correctamente ingresados y actualizados.
- Si el cliente realiza 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta (pedidos, solicitudes de servicio, etc.) se debe revisar la compatibilidad de ellos.
- Ante 2 o más requerimientos simultáneos en la misma cuenta, se debe hacer primero el que se finalizará automáticamente y en segundo lugar el que genera agendamiento y quedará pendiente. Si ambos requerimientos generan agendamiento, se debe coordinar con el cliente cuál se hace primero, considerando que siempre será más crítico atender una reparación de servicio que la venta de un principal, SVA, modificar, etc.

- Algunas solicitudes de Servicio conllevan a campos adicionales, luego de guardar el proceso automáticamente te deriva para este llenado de campos.

GESTIÓN:

GESTIÓN

1. Elige la cuenta donde ingresarás la Solicitud de Servicio. En caso de ingresarla en la cuenta de Servicio o Facturación, desde la vista 360 de la cuenta Cliente hacer clic en la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS**.
2. Elegir la cuenta donde se deba ingresar la **Solicitud**.
3. Seleccionar la pestaña "**Solicitudes de servicio**".
4. Seleccionar el botón "**Más**".
5. Completa **TIPO, ÁREA y SUBÁREA**. En el campo **DESCRIPCIÓN** debes detallar la información requerida según la Solicitud de Servicio a ingresar.
6. Haz clic en **GUARDAR**.

IMPORTANTE:

- **LLENADO DE CAMPOS ADICIONALES:** Esta ventana se abrirá una vez que se le dé al botón **GUARDAR** luego del ingreso de la solicitud. La actividad tendrá sus campos llenados pero no estará derivada.
- Luego de llenar los campos adicionales seleccionar Guardar en la parte superior de la pantalla.
- La actividad quedará derivada al área respectiva en forma automática.

★ Página inicial | 📞 Clientes | 🛠️ Solicitudes de servicio | 📅 Actividades | 📄 Pedidos | 📄 Pedidos de ventas | 👤 Contactos | 📄 Faltas masivas

Lista de solicitudes de servicio

1-22995439438

Convertir en N° Reclamo | Generar documento

Información SS

N° de SS	1-22995439438	Tipo	Cuenta
Rol de Cliente	22995439438	Area	Reparación
Nombre Completo Cliente	JUAN PABLO MUÑOZ	Sistema	Cable PNC
Rol de Solicitud	22995439438	Activo	
Nombre Completo Solicitud	JUAN PABLO MUÑOZ	Dirección	APDOQUERO 44
Nombre completo solicitante		Contacto electrónico	juanpablo@pnc.cl
Teléfono celular solicitante		Teléfono residencial solicitante	
Id sistema PNC interno			

Recepción asignada

Pronted y propiedad

Estado	Abierta
Prioridad	Baja
Proponedor	AGUINALDE
Tipo requerimiento	Requerimiento
Numero reclamo	
Canal de ingreso	Suplenet
Teléfono celular solicitante	22995439438
Solicitud de servicio?	

Resumen

Descripción	Solicitud de Servicio a Nivel Cliente Facturado - Tipo Cliente Area
Comentarios	
Fecha de creación	29/01/2021 15:26:4
Fecha de solución	
Fecha de cierre	
Usuario creador	AGUINALDE

Actividades | Faltas masivas | SS relacionadas | Seguimiento de auditoría | Notas | Archivos adjuntos | Servicio Técnico | SUBTEL | Ingreso N° reclamo | Validación API

Cuenta de facturación: 22995439438 | Numero de línea: 7499993 | Estado: 29 999

CONTINUAR

UNIDAD 4: MODELO 3D - TEMPERAMENTOS



¿QUÉ ES EL TEMPERAMENTO?

Se refiere a la forma básica en que un individuo reacciona y se enfrenta a situaciones, especialmente en términos emocionales y de comportamiento. El objetivo de identificar el temperamento de un interlocutor es describir actitudinalmente a una persona, es decir, poder entender con qué conductas se relacionará con el entorno.



TIPOS DE TEMPERAMENTOS:

ESTRATEGA

COMUNICADOR

ANALÍTICO

SERENO

CUERPO:

- Contacto visual.
- Cuerpo erguido.
- Orientado hacia adelante.
- Paso decidido.

LENGUAJE:

- Habla fuerte y claro.
- Velocidad rápida.

EMOCIONES:

- Coraje.
- Miedo al engaño.
- Búsqueda de control.

ZONA EFICAZ:

- Arriesgado.
- Resolutivo.
- Decidido.
- Competitivo.
- Exigente.
- Propósito firme.
- Disciplina y perseverancia.

ZONA INEFICAZ:

- Agresivo y dominante.
- Excesivamente controlador.
- Autoritario.
- Pesado.
- Intolerante e intransigente.

¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?

Que seamos rápidos y eficientes al solucionar sus problemas, acciones, no explicaciones.

Espera una actitud de “estoy listo”, “soluciono y me anticipo.”

¿QUÉ HACER?

- Comunicaciones rápidas y precisas.
- Puntualidad y eficiencia en el uso del tiempo.
- Ser claro, específico y directo.
- Mantener la distancia que él establece.
- Centrarse en acciones resolutivas.
- Hablar con seguridad.
- Cumplir los compromisos.
- Mostrarse organizado y orientado a resultados.
- Estudiar los argumentos.
- Preparación técnica no sólo en áreas específicas.

¿QUÉ NO HACER?

- Ir con rodeos.
- Invadir su espacio personal con contacto físico.
- Dar muchos detalles.
- Dejar ideas vagas.
- Ser desorganizado.
- Hablar de temas no relacionados.



ESTRATEGA

COMUNICADOR

ANALÍTICO

SERENO

CUERPO:

- Histriónico.
- Sonríe.
- Mantiene contacto físico.

LENGUAJE:

- Tono cálido y amigable.
- Velocidad rápida.

- Volumen elevado.

EMOCIONES:

- Optimismo y positividad.
- Miedo al rechazo.
- Necesidad de experimentar e interactuar.

ZONA EFICAZ:

- Encantador.
- Sociable.
- Persuasivo.
- Dinámico.
- Expresivo.
- Entusiasta.
- Optimista.

ZONA INEFICAZ:

- Nervioso.
- Frenético.
- Indiscreto.
- Extravagante.
- Superficial.

¿QUÉ ESPERAN DE NOSOTROS?

Ser tratados como clientes especiales. "...para Ud... por supuesto!"

¿QUÉ HACER?

- Actitud levemente informal y amigable.
- Hablar pausado y en tono moderado.
- Preguntarles si tienen dudas.
- Ayudarlo a entregar información específica y a llegar a acuerdos.
- Expresar empatía y comprensión.
- Escuchar e interesarse por temas personales, pero volver al foco comercial.
- Verificar siempre comprensión.

¿QUÉ NO HACER?

- Presionar para que tome decisiones sin respetar sus tiempos ni necesidades.
- Desatender sus sentimientos.
- Tratarlo en forma distante y fría.



ESTRATEGA

COMUNICADOR

ANALÍTICO

SERENO

CUERPO:

- Movimientos tímidos.
- Lentitud y paso calmo.
- Observadores de mirada esquiva.

LENGUAJE:

- Volumen bajo – silencioso.

- De lenguaje lento y pausado.
- Lenguaje formal.

EMOCIONES:

- Temor a equivocarse.
- Tristeza y melancolía.

ZONA EFICAZ:

- Perfeccionista
- Cauteloso
- Organizado
- Preciso
- Detallista
- Analítico
- Formal

ZONA INEFICAZ:

- Complicado
- Indeciso
- Suspicaz
- Frío
- Reservado

¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?

Que sea 100% profesional, que transmita seguridad y profesionalismo. Que seamos su asesor.

¿QUÉ HACER?

- Mostrarse formal y hablar en forma pausada.
- Entregar información técnica detallada.
- Dar alternativas, mostrar pros y contras.
- Planificar argumentos precisos para no confundirlo y darle seguridad en lo que se está ofreciendo.
- Mantenerlo constantemente informado.
- Enviarle respaldo de lo que se ofrece.

¿QUÉ NO HACER?

- Presionar para que tome decisiones sin respetar sus tiempos ni necesidades.
- Interrumpirlo y no dejarlo explicar con detalles su problema.
- Hablar rápido o apurarlo a responder.
- Plantear una opinión sin fundamentos.
- Impacientarse con su silencio o lentitud.



ESTRATEGA

COMUNICADOR

ANALÍTICO

SERENO

CUERPO:

- Tranquilo.
- Centrado.
- Plácido y sin dolencias.

LENGUAJE:

- Volumen medio.
- De lenguaje lento, amigable y pausado.

EMOCIONES:

- Desinterés.
- Miedo a tomar decisiones y ser juzgados.
- Temor a quedarse solos.

ZONA EFICAZ:

- Confiable.
- Responsable.
- Cooperador.
- Leal.
- Afectuoso.
- Solidario.
- Abierto.
- Paciente.
- Estable.

ZONA EFICAZ:

- Hipersensible.
- Terco.
- Inseguro.
- Dependiente.
- Lento.

¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?

Que sea 100% calidez. Si somos amables, pueden hacer "vista gorda" frente a fallas que se escapan de nuestro control.

¿QUÉ HACER?

- Tomarse un largo tiempo para atenderlo.
- Reforzar sus decisiones y hacerlo sentir seguro.
- Mostrarse experto.
- Entregar poca información, pero clara y concreta.
- Aclarar todos los pasos asociados al servicio..
- Generar una relación cálida y de confianza.
- Ejemplificar con casos de éxito.

¿QUÉ NO HACER?

- Apurarlo a que tome una decisión.
- Entregar mucha información técnica.
- Cambiar de idea o discurso.
- Tratarlo de forma fría o poco personalizada.
- No manejar toda la información del producto o servicio.



CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°05 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°05 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR