



Role play de
atención

**Reclamo de
Atención**



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. Debes revisar los cuadros rojos del roleplay donde se indica lo que se espera del ejecutivo en cada interacción.

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

Role play de atención

Caso	Reclamo de atención
RUT Titular	17345678-0
Nombre del Titular	Patricia Ibarra Contreras
Dirección	Los almendros 2751 – San Miguel
Servicios	Línea Móvil Plan Max L
Tipo de reclamo	Reclamo de atención (disconformidad con el trato recibido)
Motivo del reclamo	En una atención anterior, un ejecutivo la trató de mala manera
Medio para recibir respuesta	Correo electrónico
Tipología de cliente	Molesta

Buenos días, bienvenido a ClaroVTR. Mi nombre es... ¿En qué te puedo ayudar?



Llamé hace unos minutos y el ejecutivo que me atendió fue muy grosero conmigo, quiero hacer un reclamo.

Contener al cliente Indagar con la causa del reclamo, la actitud o acción del ejecutivo que le molestó, y sus datos para gestionar.

Lamento mucho lo ocurrido. Ingresaré el reclamo rápidamente, para ello necesito que me indique su nombre y rut y que me comente qué actitud y acciones del ejecutivo te incomodaron, y si recuerdas el nombre o algún dato que consideres relevante



Soy Patricia Ibarra. Mi rut es 17345678-0. Ni me acuerdo del nombre pero me interrumpía todo el tiempo y me habló de mala forma cuando le pregunté por mi boleta. Además cuando le dije que no me interrumpiera, me trató mal pensando que yo no lo escucharía

El ejecutivo debe indagar para detallar el reclamo y ver en sistema si existe algún registro de la atención indicada por el cliente para poder tener más antecedentes.

Entiendo su molestia. Aquí en el sistema veo el registro de la atención previa de hoy. ¿El ejecutivo la insultó directamente?



Sí, el muy descarado me dijo vieja culiá pesá

El ejecutivo debe contener y empatizar además de preguntar a través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo.

Lamento muchísimo lo sucedido: Ya estoy finalizando el ingreso del reclamo. ¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo: carta certificada, email o SMS?



Prefiero que sea por correo electrónico a pibarra@gmail.com.

El ejecutivo debe validar el correo electrónico para notificación del reclamo, informar la gestión y finalizar atención

Perfecto, ingresé que la respuesta te llegue al correo electrónico que me indicaste.



Oka

Informar al cliente que recibirá respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a través del medio seleccionado.

Tu reclamo quedó registrado con el número de caso xxxxx. Recibirás la respuesta a su correo electrónico dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles. ¿Hay algo más en que pueda ayudarte?



No, eso sería todo. Muchas gracias.

