

TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA Nº 21 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 CLAVE.

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

OTT A LA CARTA

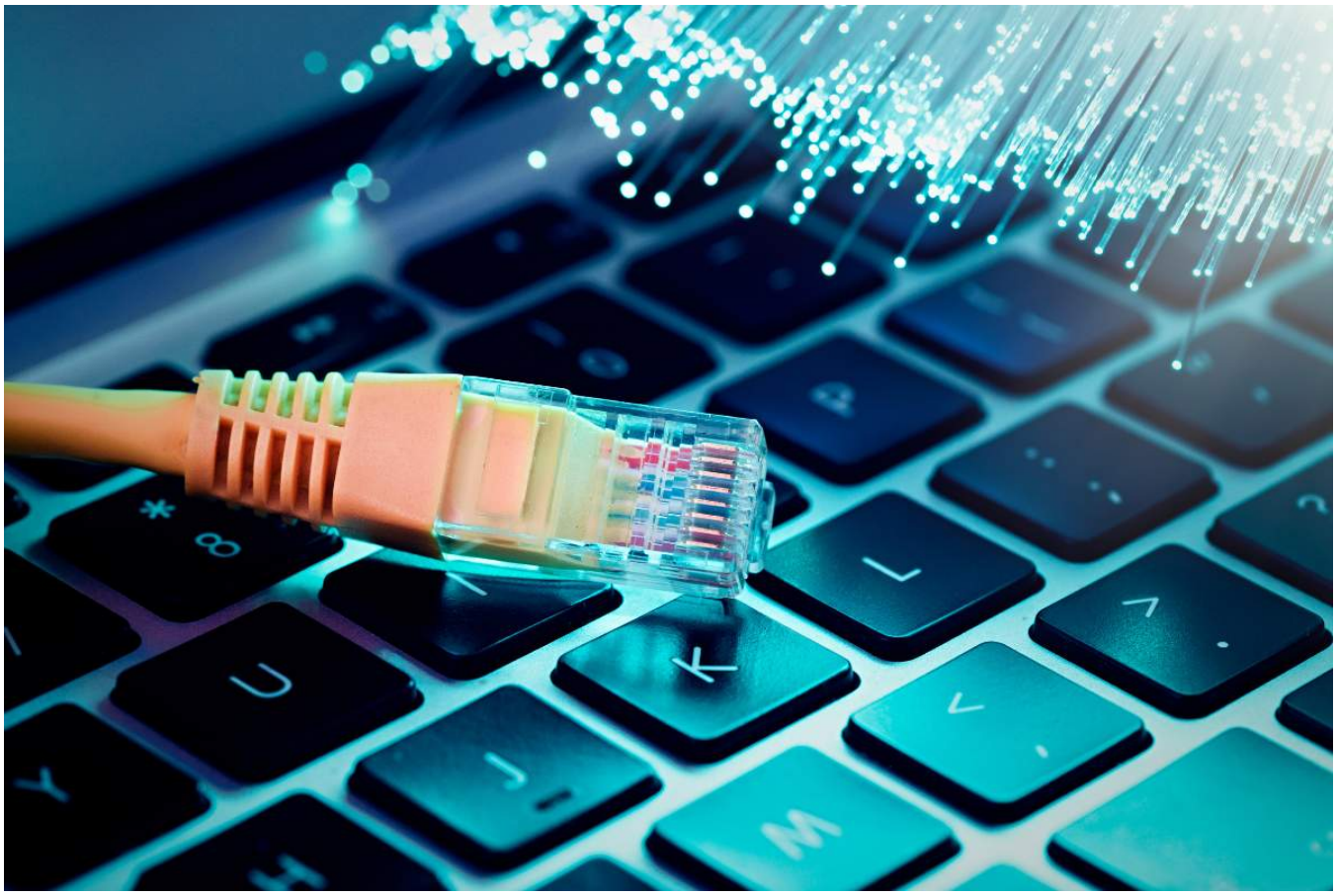
BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL

PILOTO MODELO DE ATENCIÓN CALL CENTER

DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 5

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



DEBES SABER

- El cambio de fibra nace de 4 posibles escenarios. **Para cualquiera de estos, debes ofrecer el cambio a fibra:**

    - Cliente interesado en conocer o contratar servicios sobre tecnología Fibra Óptica.
    - Cliente que realiza una consulta comercial, independientemente del motivo de contacto.
    - Cliente HFC cuyo inconveniente técnico fue solucionado durante la interacción.
- Cliente HFC que requiere asistencia técnica en terreno.
- El cambio de tecnología no tiene costo para el cliente.
- Un cliente FTTH no puede cambiar su tecnología a HFC.
- Para que el cliente cambie su tecnología de HFC a Fibra, debe tener internet en su plan, en caso contrario debes realizar una actualización de promoción.
- La forma de ver si una dirección tiene factibilidad para cambio a fibra, es posicionarse en la promoción contratada y así el botón CAMBIO TECNOLOGÍA aparezca en verde.
- Si el cliente rechaza la actualización a Fibra debes dejar en el registro de atención y en la observación de la reparación el **#RECHAZAMIGRA.**

- Existen CONSIDERACIONES IMPORTANTES asociadas a los servicios que tenga contratados el cliente. Es obligatorio que las revises en toda atención y las informes si el cliente consulta o bien cuando el plan actual del cliente tenga modificaciones.
CONSIDERACIONES CLIENTES VTR FINIX HFC:

- **Cliente sólo internet Finix:** Se puede cambiar a sólo internet Finix FTTH
- **Cliente sólo TV Finix:** Ofrece Stream TV Plus. Es importante que informes al cliente que el cambio de su plan conlleva un costo de instalación de $50.000, los que serán facturados en su próxima facturación. Si el cliente acepta, apóyate en la publicación **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN**

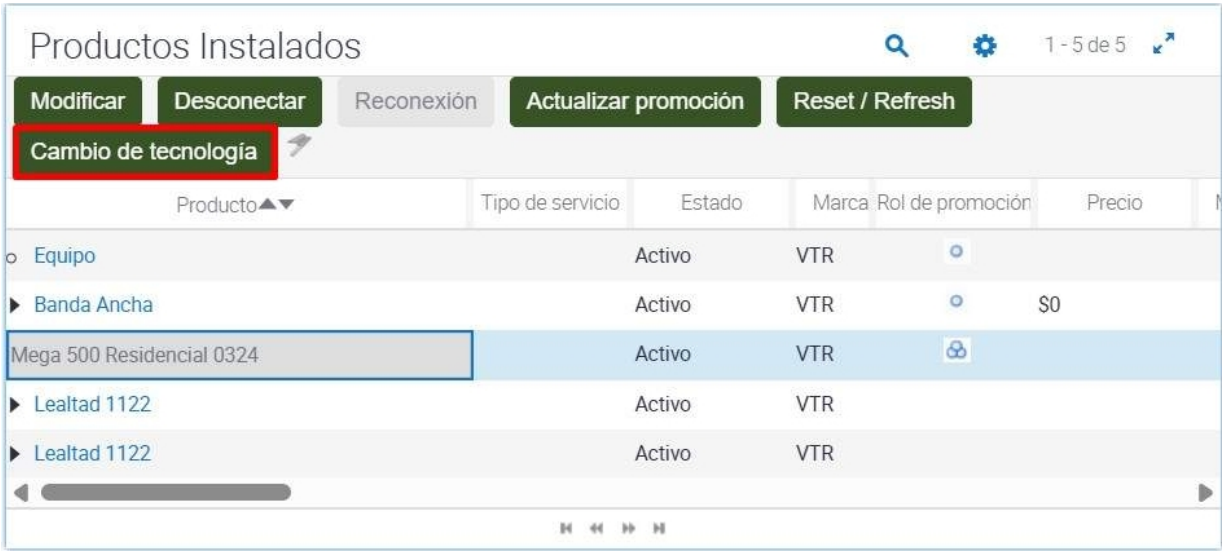
CASO 1: CLIENTE CONSULTA O SOLICITA TENER FIBRA ÓPTICA:

PASO 1 | **PASO 2** | **PASO 3**

Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO**

PASO 1 | **PASO 2** | **PASO 3**

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.



PASO 1 | **PASO 2** | **PASO 3**

Verifica que el plan que tenga contratado el cliente incluya INTERNET. En caso contrario, informa que debe contratar dicho servicio para acceder. Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX, le informamos que, para acceder a Fibra, podría hacerlo a través de una Actualización de Promoción con un descuento adicional. Los planes a los cuales puede acceder son XXXX]. ¿Le interesa?"

- Si el cliente no acepta, informa que para tener fibra óptica es necesario el servicio de internet en el domicilio.
- Si el cliente acepta, derivada el caso al SOPORTE DIFERIDO. Informa al cliente que en un plazo máximo de 48 hrs. hábiles (lunes a viernes) será contactado por un ejecutivo para indicar agendamiento.
- Debes validar el correo y N° de celular para que el cliente sea contactado.

NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa que por el momento no está disponible, pero que constantemente estamos ampliando nuestra red. Apóyate del siguiente script:

“Sr(a) XXX, le informo que por el momento no cuenta con factibilidad para optar a fibra óptica, pero le dejo la tranquilidad que constantemente estamos ampliando nuestra red, por lo que prontamente podrá acceder a estos servicios.”

Cuenta con factibilidad: sin cambios

CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

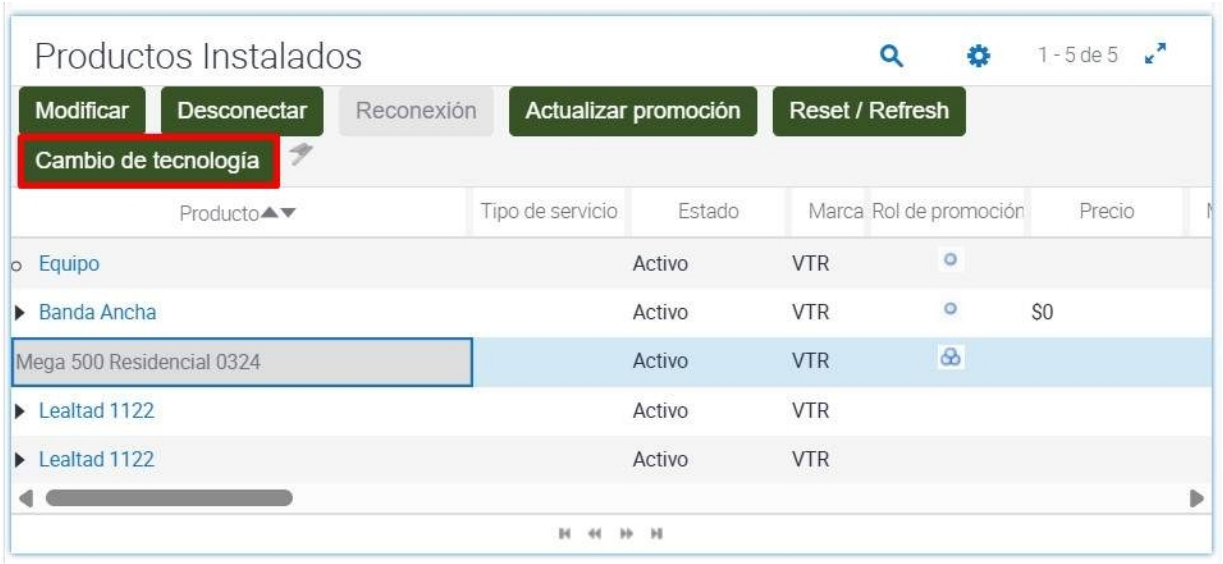
Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA**

Si surge algún mensaje de error al momento de enviar el pedido, revisa el botón **SOLUCIÓN DE ERRORES,** de esta publicación.

CASO2: CLIENTE QUE NOS CONTACTA POR CUALQUIER MOTIVO COMERCIAL DEBES OFRECER CAMBIO A FIBRA

PASO 1	CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD	CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

1. Antes de finalizar la atención que estás entregando, (específicamente en el ítem 4, OFRECER CAMPAÑA del **PROTOCOLO DE ATENCIÓN**), revisa en Andes si el cliente tiene factibilidad para cambiarse a fibra. Para esto, posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.



PASO 1	CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD	CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

Continúa con el protocolo de atención, según el requerimiento que estás solucionando.

PASO 1	CLIENTE NO TIENE FACTIBILIDAD	CLIENTE TIENE FACTIBILIDAD

Informa según el siguiente script:

"Revisando tu servicio, veo que actualmente cuentas con una tecnología antigua. Por ser un cliente preferente queremos actualizar tus equipos con la última tecnología con Fibra Óptica totalmente sin costo para ti ¿Qué día te acomoda agendar la visita?"

CLIENTE ACEPTA EL CAMBIO

Ingresa el cambio según el botón de esta publicación **INGRESAR EN CAMBIO A FIBRA..**
Si surge algún mensaje de error al momento de enviar el pedido, revisa el botón SOLUCIÓN DE ERRORES, de esta publicación.

CLIENTE NO ACEPTA EL CAMBIO

Entrega el argmentario de esta publicación.

CASO 3: CLIENTE HFC NECESITA UNA REPARACIÓN

PASO 1	PASO 2	NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA	CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Revisa que el estado del servicio sea ACTIVO. Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada. Apóyate en la publicación **ESTADO DEL SERVICIO**

PASO 1	PASO 2	NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA	CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Posiciónate en la promoción en PRODUCTOS INSTALADOS, para confirmar la factibilidad del cambio de Fibra.



PASO 1	PASO 2	NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA	CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Ingresa la visita técnica según el procedimiento de Inconvenientes que aplicaste. Para ingresar la visita, puedes apoyarte en la publicación VISITAS TÉCNICAS.

PASO 1	PASO 2	NO CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA	CUENTA CON FACTIBILIDAD PARA CAMBIO A FIBRA

Informa al cliente que, para solucionar su inconveniente, es necesario que vaya un técnico a actualizar la tecnología del domicilio a fibra. Informa según el siguiente script:

"Para solucionar el inconveniente, realizaremos una visita técnica a su domicilio. Durante esta visita actualizaremos tus equipos con la última tecnología con Fibra Óptica sin costo, para entregarte un servicio más estable y evitar que este tipo de inconvenientes vuelva a presentarse. ¿Qué día te acomoda agendar la visita?"

Ingresa el cambio de tecnología según esta publicación o apóyate la sección ARGUMENTARIO que te ayudará con el manejo de objeciones en caso de que el cliente rechace o tenga dudas sobre la visita.

ARGUMENTARIO

ARGUMENTARIO

HAN VENIDO A CAMBIARME PERO EL TÉCNICO NO HA PODIDO

- **Respuesta:** No es la experiencia que queremos brindar y por este motivo enviaremos un equipo técnico especialista que se asegurará de dejar instalado la tecnología de Fibra

IMPORTANTE: Cuando ingreses la migración en Andes, debes registrar en el campo DESCRIPCIÓN, el #DUCTOSTAPADOS

¿TIENE COSTO?

- **Respuesta:** No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.

LO PENSARÉ

- **Respuesta:** Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarte la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.

ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN

- **Respuesta:** Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.

NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.

- **Respuesta:** Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por Sucursal- Call Center. Debe saber que nuestro técnico se encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA

- **Respuesta:** La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adiciona-les o agregar equipos a los que ya tiene contratados.

VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO

- **Respuesta:** ¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible.

YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.

- **Respuesta:** No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?

EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.

- **Respuesta:** Don/Srta [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado). La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

CONTINUAR

OTT A LA CARTA



Definir el procedimiento que deben seguir los ejecutivos de atención para gestionar solicitudes de venta y postventa relacionadas con Aplicaciones de Streaming asociadas a servicios hogar.

CARACTERÍSTICAS

TNT SPORTS	DISNEY+	NETFLIX (SOLO VTR)	CRUNCHYROLL (SOLO VTR)

TNT Sports permite acceder a la transmisión del **fútbol chileno y contenido deportivo**, incluyendo:

- Campeonato Nacional.
- Liga de Ascenso.
- Copa Chile.
- Supercopa.
- Programas deportivos y mucho más.

El ingreso a **TNT SPORTS es a través de la APP de HBO MAX** desde cualquier dispositivo compatible usando las credenciales de la Sucursal Virtual.
TNT SPORTS está disponible para **1 sólo dispositivo a la vez.**

TNT SPORTS	DISNEY+	NETFLIX (SOLO VTR)	CRUNCHYROLL (SOLO VTR)

Disney+ es la plataforma de Streaming de The Walt Disney Company que trae estrenos de películas, series originales y clásicos de siempre, donde se podrá disfrutar de lo mejor de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic y Hulu. Sin anuncios.
Se encuentra disponible en 2 tipos de suscripciones, las cuales tienen las siguientes características:

Utiliza esta tabla como guía para identificar la mejor alternativa según la necesidad del cliente, considerando principalmente:

- Interés en contenido deportivo (ESPN).
- Cantidad de dispositivos a utilizar.
- Preferencia por beneficios v/s precio.



TNT SPORTS	DISNEY+	NETFLIX (SOLO VTR)	CRUNCHYROLL (SOLO VTR)

Netflix es la plataforma de Streaming líder en entretenimiento, con un catálogo de series, películas y producciones originales de alcance global. Ideal para disfrutar historias para todos los gustos, sin límites, en cualquier momento y lugar. Se encuentra disponible en 3 tipos de suscripciones, las cuales tienen las siguientes características:

Utiliza esta tabla como guía para identificar el plan de Netflix que mejor se adapte a las necesidades del cliente, considerando principalmente:

- Calidad de reproducción (HD o 4K).
- Cantidad de dispositivos que utilizarán el servicio simultáneamente.
- Necesidad de agregar miembros extra fuera del hogar.
- Preferencia entre funcionalidades disponibles y valor del plan.

COMPARATIVA PLANES NETFLIX

CARACTERÍSTICA	BÁSICO $7.190/mes	ESTÁNDAR $9.990/mes	PREMIUM $12.990/mes
Contenido disponible	Juegos, series y películas; sin publicidad y sin límite	Juegos, series y películas; sin publicidad y sin límite	Juegos, series y películas; sin publicidad y sin límite
Dispositivos para ver contenido simultáneamente	1 dispositivo compatible a la vez	2 dispositivos compatibles a la vez	4 dispositivos compatibles a la vez
Calidad de reproducción	720p (HD)	1080p (HD)	4K (UHD) + HDR
Descargas simultáneas	Hasta 1 dispositivo compatible	Hasta 2 dispositivos compatibles	Hasta 6 dispositivos compatibles
Miembros extra (fuera del hogar)	— No disponible	1 miembro extra que no viva contigo	2 miembros extra que no vivan contigo
Audio espacial de Netflix	— No disponible	— No disponible	Incluido

IMPORTANTE: El cliente podrá contratar cualquiera de las suscripciones disponibles de Netflix (Básico, Estándar o Premium) según la oferta vigente y el valor correspondiente será incorporado en su **boleta de servicios hogar.**

TNT SPORTS	DISNEY+	NETFLIX (SOLO VTR)	CRUNCHYROLL (SOLO VTR)

CRUNCHYROLL es la aplicación de Streaming **exclusiva de animación japonesa** (**animé)**, con miles de series y estrenos directos desde Japón. Ideal

para fans que quieren vivir el anime sin límites, en cualquier momento y lugar.
Se encuentra disponible en 2 tipos de suscripción, con las siguientes características:
Utiliza esta tabla como guía para identificar el plan de Crunchyroll que mejor se adapte a las necesidades del cliente, considerando principalmente:

- Cantidad de dispositivos que utilizará simultáneamente.
- Necesidad de descargar contenido para verlo sin conexión.
- Interés en acceder a **Crunchyroll Game Vault (biblioteca de videojuegos móviles).**
- Preferencia entre beneficios y valor del plan.



CONTINUE

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que soliciten **bloquear** o **desbloquear** su servicio (simcard) y/o su equipo por robo o pérdida.

BLOQUEO

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales** y **Sucursales**.
- Esta atención se entrega al **titular del servicio.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Por normativa legal, cuando un cliente solicite el bloqueo de su servicio, debes solicitar y registrar en el template de la orden los datos de quien realiza la solicitud. Los datos requeridos son: **RUT, nombre completo, dirección y motivo del bloqueo**.
- El bloqueo por robo y/o pérdida del servicio **no detiene el cargo mensual del plan ni el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo**.
- El bloqueo de IMEI que se aplica al equipo es siempre a la **IMEI en uso**, la que puedes revisar en CRM One a través del botón **Verificar Red**.
- Si la línea tiene una **Orden en estado Enviada en CRM One**, se debe cancelar dicha Orden, informar al cliente esta situación e ingresar el bloqueo del servicio.
- Para **líneas prepagos**, se podrá realizar el bloqueo si el cliente y el equipo están registrados en CRM One, en caso contrario se debe validar quien es el dueño del número donde dicha validación solo se realiza en Sucursales.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

De acuerdo a la **Resolución Exenta de Subtel, N°4.281**, en caso que una empresa comercializadora de equipos, sufra el robo de estos, puede solicitar el bloqueo de los respectivos IMEI, a través del Formulario Web habilitado en la página de Claro Chile.

En caso de recibir consultas, debes indicarle a la empresa que puede realizar la solicitud de bloqueo a través de nuestra web en el siguiente link **https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/** completando el Formulario y la Planilla que se detalla en la solicitud. Apoyarte del siguiente script:

Call Center

Sr(a) XXXX, la solicitud de bloqueo debe ser realizada a través de nuestro sitio web. Para ello, deberá ingresar al siguiente link https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/, completar el formulario y adjuntar la planilla solicitada con la información requerida. Una vez enviada la solicitud con todos los antecedentes, esta será gestionada por el área correspondiente.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.
Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.
Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
Resultado: Imposible completar.
Registrar en la atención:
Nombre de la persona que atendemos.

- Motivo de la atención.
- Información entregada.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

OBJETIVO

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar una solicitud de bloqueo de equipo (IMEI) por robo o pérdida, cuando el equipo afectado no corresponda al usado actualmente en la línea del cliente, diferenciando las acciones que se deben realizar según canal de atención.

El procedimiento busca orientar al ejecutivo sobre cómo gestionar el bloqueo del equipo mediante el ingreso de un ticket, validando previamente la propiedad del equipo por parte del cliente.

ALCANCE

Aplica a la atención de clientes titulares con servicio móvil que soliciten el bloqueo de su equipo por robo o pérdida, el cual no corresponde al equipo usado por la línea, a través de Sucursales o Canal Digital WhatsApp. Call Center N0 debe derivar al cliente a cualquiera de los canales mencionados anteriormente.

El procedimiento contempla la validación de si el equipo estaba asociado a la línea contratada y la gestión del bloqueo de IMEI mediante ticket previa acreditación de la propiedad del equipo por parte del cliente.

Aplica a:
Canal de atención: Sucursales y Canal Digital WhatsApp. Call Center N0 debe derivar al cliente a los canales mencionados anteriormente.
Negocio: Móvil.
Cliente: Titular.

CONSIDERACIONES

- El bloqueo solo de equipo permite bloquear la IMEI del equipo que fue robado o perdido pero que no estaba siendo utilizado en la línea del cliente. Para esto, el

cliente debe conocer la IMEI del equipo y presentar un documento que acredite que es el dueño del equipo.

- Es posible bloquear tanto equipos comercializados por Claro como aquellos comercializados por otras empresas.
- Si el equipo si estaba siendo utilizado con la línea del cliente al momento del robo o pérdida, se debe seguir el procedimiento **BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO**.
- Si el cliente no puede acreditar que es el dueño del equipo, no es posible realizar el bloqueo de equipo.
- La declaración simple no es un documento válido que permita acreditar que el cliente es dueño del equipo. Este documento no debe ser adjuntando en la solicitud de bloqueo.

DESBLOQUEO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica solo para **Sucursales**. **Call Center** y **Canales Digitales** deben derivar al cliente a su Sucursal más cercana.
- Esta atención se entrega solo al **titular del servicio** por lo que es necesario realizar validación de identidad. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** y la valida la identidad del cliente según la opción disponible en tu canal.

CONTAC CENTER

Frente a consultas de clientes que soliciten el desbloqueo de un servicio bloqueado por robo o pérdida, informa que, por disposición regulatoria, esta gestión debe ser realizada de forma presencial por el titular del servicio en una Sucursal.
Apóyate del siguiente script para entregar la información al cliente y, posteriormente, registra la consulta en CRM One:

Call Center

Sr(a) XXXX, le informo que, por disposición regulatoria y para resguardar la seguridad del titular del servicio, el desbloqueo de una línea bloqueada por robo o pérdida debe ser solicitada de forma presencial por el titular en una Sucursal.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.
Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.
Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
Resultado: Imposible completar.

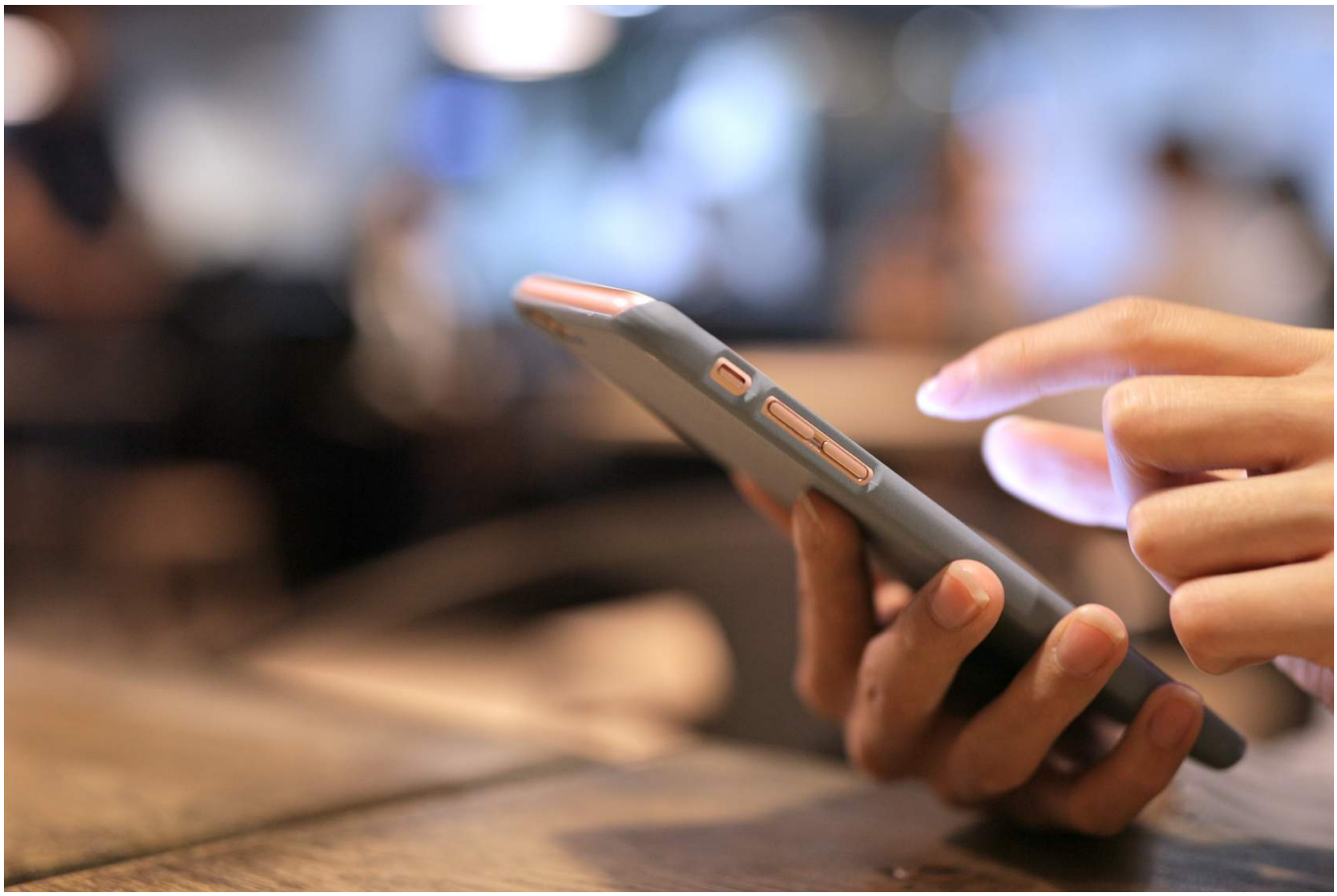
Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información entregada.

Para revisar el paso a paso apóyate en la siguiente publicación aquí.

CONTINUE

PILOTO MODELO DE ATENCIÓN CALL CENTER



El Modelo de Atención y Experiencia define cómo servimos y cómo queremos que se sientan nuestros clientes en cada interacción. Integra las cinco Claves de la Experiencia, los comportamientos, protocolos, intransables y el modelo de atención, con el objetivo de movilizar nuestra Propuesta de Valor, especialmente en sus pilares Cercanos y Positivos.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

En caso de que un cliente manifieste **incomodidad por ser tuteado**, se deberá ajustar inmediatamente la forma de dirigirse y responder con respeto y disposición. Puedes entregar el siguiente mensaje: *"Le ofrezco disculpas si el trato le resultó incómodo. Con gusto me dirigiré a usted de la forma que prefiera."* ó *"Le pido disculpas, gracias por indicármelo. Me dirigiré a usted de manera formal."*

LAS 5 CLAVES TRANSVERSALES DE LA EXPERIENCIA

1 CLAVE | 2 CLAVE | 3 CLAVE | 4 CLAVE

RECIBO

Hago sentir al cliente bienvenido, reconocido y esperado desde el primer momento.

¿POR QUÉ?

Porque cada cliente merece una recepción **cercana y positiva.** Así comienza una buena experiencia impulsada por la **pasión con la que hacemos las cosas.**

1 CLAVE | 2 CLAVE | 3 CLAVE | 4 CLAVE

CONECTO

Entiendo que detrás de cada contacto hay una persona real, con una necesidad concreta.

¿POR QUÉ?

Porque escuchar, adaptarnos y empatizar es parte de lo que somos: **confiables y resolutivos.** Cuando conecto de verdad, genero impacto.

1 CLAVE | 2 CLAVE | 3 CLAVE | 4 CLAVE

FACILITO

Resuelvo, acompaño y actúo con claridad y precisión en cada paso, de manera ágil y sin fricciones.

¿POR QUÉ?

Porque yo soy el experto. Me anticipo, entrego información clara y oportuna con **excelencia** y me apoyo en lo **digital** para hacerlo más **simple y conveniente**

1 CLAVE | 2 CLAVE | 3 CLAVE | 4 CLAVE

ASESORO

Entrego información oportuna y transparente. Oriento y asesoro ofreciendo productos y servicios de valor, para que tome la mejor decisión.

¿POR QUÉ?

Porque entregar experiencias sin fricciones demuestra **eficiencia** y refuerza la **confianza**. Hacerse cargo con **agilidad** es clave para que el cliente sienta que eligió bien.

1 CLAVE	2 CLAVE	3 CLAVE	4 CLAVE

CIERRO

Genero compromiso, explico con claridad los próximos pasos, ofrezco medios de autogestión y cierro con gratitud, asegurándome una buena experiencia.

¿POR QUÉ?

Porque cerrar confirmando que todo quedó bien, genera **cercanía**, permite recibir feedback y fortalece la relación

5 CLAVES DE ATENCIÓN CALL CENTER VOZ

Step 1

1. RECIBO

COMPORTAMIENTO-CÓMO

Saludo cordialmente, me presento con mi nombre y menciono que soy de Claro o VTR. Desde el inicio transmito disposición para ayudar, generando confianza y haciendo sentir al cliente reconocido y valorado.

PROTOCOLO SUGERIDO

" ¡Hola! Gracias por comunicarte con Claro, mi nombre es Carolina. Estoy aquí para ayudarte, ¿en qué te puedo apoyar hoy?"
“Muy buenas tardes, habla Eduardo de Claro. Gracias por tu llamada, dime por favor cómo puedo ayudarte.”
“Hola, bienvenido a Claro. Mi nombre es Ana y con gusto te seré tu ejecutiva el día de hoy.”

Step 2

2. CONECTO

COMPORTAMIENTO-CÓMO

Escucho con atención y empatía. Reconozco la necesidad del cliente, realizando preguntas de indagación claves y resumo con mis palabras lo que entendí, transmitiendo confianza y cercanía. Identifico el tipo de llamada: consulta, solicitud o reclamo.

PROTOCOLO SUGERIDO

"Gracias por contarnos. Entonces, lo que quieres es revisar una categorización de llamada, sobre el cargo adicional en tu boleta y entender bien de qué se trata, ¿verdad?"
“Entiendo, déjame confirmar si comprendí bien: el inconveniente que tu servicio de internet es….”
“Perfecto, para ayudarte mejor voy a hacerte unas preguntas y así revisar bien tu caso.”

Step 3

3. FACILITO

COMPORTAMIENTO-CÓMO

Hago que la gestión sea clara y sencilla. Uso un lenguaje sin tecnicismos, explico paso a paso cada gestión, escalamiento o compromiso, reduzco cualquier fricción y evito pedir información más de una vez.

PROTOCOLO SUGERIDO

"Revisemos juntos el detalle de tu boleta; así verificamos paso a paso a qué corresponde el cargo que me indicas. Ya revisé tu caso y el ajuste quedará aplicado en tu próxima boleta"
“Te explico lo que revisaré en sistema: Primero voy a descartar temas como deudas y fallas masivas en tu sector, Luego revisaré tus equipos de forma remota..."
“No te preocupes, yo me encargo de la gestión y te voy explicando lo que voy haciendo.”
“Te comento que tu caso será resuelto por un área especialista. Un ejecutivo se pondrá en contacto contigo en XX hrs. Para que ese contacto sea exitoso, indícame a qué número te pueden contactar.”

Step 4

4. ASESORO

COMPORTAMIENTO-CÓMO

Valido que el cliente quede conforme con la gestión, escalamiento o compromiso. Además, ofrezco un beneficio personalizado que sume valor al cliente, desde una venta hasta un servicio ya adquirido, explicándolo de forma simple, breve y desde su conveniencia, sin sonar forzado.

PROTOCOLO SUGERIDO

Tu requerimiento quedó resuelto. Aprovecho de contarte que tienes una promoción disponible para cambiar tu equipo sin costo. Si te interesa, lo vemos en un minuto.
“Si quieres, puedo asesorarte en una opción que te ayude a optimizar tu plan.”
"Recuerda que tienes disponible incluir en tu plan el canal XXX"

Step 5

5. CIERRO

COMPORTAMIENTO-CÓMO

Hago un breve resumen sobre la gestión realizada y valido con el cliente que no tenga dudas. Cierro la llamada con agradecimiento y cercanía. Si aplica, aprovecho la instancia para invitar al cliente a autogestionarse a través de canales digitales y/o promover campañas internas.

PROTOCOLO SUGERIDO

"Entonces, ya revisamos tu boleta, te expliqué el ajuste y quedará aplicado en la próxima facturación. ¿Tienes alguna otra duda? Si no, aprovecha de revisar todo desde la App Mi Claro. ¡Gracias por tu tiempo y que tengas un excelente día!"
“Para resumir, revisamos tu boleta y el ajuste quedará reflejado en la próxima facturación.”
“¿Te quedó alguna duda adicional antes de cerrar la llamada?”
"A modo de resumen, entonces, para resolver tu inconveniente de televisión, uno de nuestros técnicos visitará tu domicilio el día lunes entre las 10 am y las 13 hrs...."

INTRANSABLES EN LA ATENCIÓN CALL CENTER VOZ

En cada atención- SIN EXCEPCIÓN- pon en práctica LOS INTRANSABLES. Estos establecen los **mínimos no negociables de la experiencia**, que siempre deben cumplirse para asegurar confianza, consistencia y calidad en cada interacción.

ESCUCHO SIN INTERRUMPIR	Soy cercano y positivo, permito que el cliente se exprese y valido su necesidad antes de responder.
USO LENGUAJE SIMPLE Y CLARO	Evito tecnicismos, siglas o frases confusas. Me comunico de forma natural, sin muletillas y en un nivel que el cliente entienda fácilmente.
GENERO CONFIANZA Y EMPATÍA	Me pongo en el lugar del cliente, escucho con comprensión y busco soluciones que realmente respondan a su necesidad.
SOY TRANSPARENTE	Entrego información completa y clara sobre procesos, plazos o condiciones. No oculto ni maquillo información.
CONOZCO EL PRODUCTO	Domino planes, equipos, servicios y beneficios vigentes. Nunca entrego información confusa o desactualizada.
SOY RESOLUTIVO	Busco siempre resolver en el primer contacto. Evito transferencias innecesarias y gestiono dentro de mi alcance cada requerimiento.

CUIDO LOS SILENCIOS	Mantengo presencia durante la llamada. Evito pausas largas y uso los silencios de forma empática, haciendo sentir acompañado al cliente.
ME ADHIERO A LOS PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS	Cumplo los lineamientos establecidos en SOMOS CLAVE, para asegurar una atención consistente, segura y de calidad.
SOY RESPETUOSO	Trato al cliente con amabilidad, paciencia y profesionalismo, incluso en situaciones difíciles o de reclamo.
SOY EMBAJADOR DE LA MARCA	Represento el sello CLARO VTR en cada llamada, transmitiendo confianza, energía y compromiso con la experiencia del cliente.



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO TRAINER Nº21!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR