

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 14 - Alto Riesgo



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 CLAVE.

DESDE EL 01 AL 14 DE JULIO



NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



REAJUSTE IPC HOGAR



ACTIVIDAD

 TIPIFICACIONES

 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES

 DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



1

ALCANCE

- La atención se puede brindar a titular o tercero

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero**, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- **Este cambio se relaciona con la fecha del dom.**
- **Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios**
- **Sugerir el uso de tutoriales** que explican el detalle de la boleta/factura en <http://centrodeayudaonline.vtr.com/>

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- En la observación obligatoria, registra **#DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.**
- Al registrar el **# DESCUENTO** permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes
- Un **cambio de plan (actualización de promoción)** puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan
- Los **proporcionales también se pueden generar por cambio de canal**, por ejemplo, de un canal SD a otro HD

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce?
- ¿Cuál fue el servicio/producto contratado?
- ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar?
- ¿Cuál fue el plan al que se cambió?
- ¿Cuándo realizó el cambio de plan?
- ¿A qué canal se cambió?

3

GESTIONA

INFORMA

Explica al cliente el cobro de proporcionales:

INFORMA

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses por un monto de \$15.000. Puedes realizar el descuento de hasta \$15.000.

SI MONTO EXCEDE LOS \$15.000.-

Debes **transferir de manera asistida al cliente al equipo Botón Rojo**, quienes continuarán con la atención.

INFORMA

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".

SI MONTO NO EXCEDE LOS 15.000.-

INFORMA

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación [AJUSTE](#)

- Debes elegir el submotivo de ajuste **Promoción mal explicada**
- En la **observación del Ajuste registra el #PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado

CLIENTE SI HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Debes transferir de manera asistida al cliente al equipo Botón Rojo, quienes continuarán con la atención.

INFORMA

"Sr(a) XXX lo voy a transferir a un ejecutivo especialista para revisar su caso y darle solución. Por favor espere en línea".



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

REAJUSTE IPC HOGAR



ALCANCE

DEBES SABER

NO APLICA REAJUSTE IPC

- Este procedimiento te servirá para gestionar consultas y rechazos frente al reajuste IPC
- Aplica para clientes residenciales
- Esta atención la puedes entregar al titular o usuario de la cuenta

--

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- El reajuste IPC se comienza a ver reflejado en la boleta a partir del Dom 8 del mes de ENERO 2024 - El reajuste impacta a los servicios principales, servicios de valor agregado (SVA) y las programaciones Premium de clientes - El reajuste de este periodo es de 2.1% - Aplica para Servicios adicionales de clientes con planes FINIX - No se debe ingresar ningún tipo de descuento para clientes que no estén de acuerdo con el reajuste IPC. Es considerado una mala práctica		

ALCANCE	DEBES SABER	NO APLICA REAJUSTE IPC
- Quienes contrataron servicios principales o realizaron cambios de plan en los últimos 3 meses. - Clientes convenio ARMADA, ARMADA RETIRO, CENTRAL ODONTOLÓGICA, COLEGIO ARTURO PRAT y FONDOS PROPIOS - Clientes que tengan ingresadas Solicitudes de Servicio No reconoce IPC en el período Julio y Enero EJEMPLOS:		

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-202506829407	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	02/07/2022 18:15:32
1-157560397909	Televisión	Reparación Técnica	Disco No enciende	27/03/2021 18:42:33
1-153300365616	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	09/03/2021 21:01:35
1-153152752876	Comercial	Gestión Comercial	Baja de Servicio no cursada	09/03/2021 11:34:07
1-153021665418	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	08/03/2021 18:07:55
1-153021316714	Postventas	Postventas	Desconexión Futura	08/03/2021 18:07:55
1-152977540263	Facturación	Inconsistencia Fact.	No reconoce valor plan	08/03/2021 15:29:20
1-150735155494	Cuenta	Implementación de	Inconsistencia Oferta Producto	21/02/2021 19:26:27

Aplica reajuste IPC

Nº de SS	Tipo	Área	Subárea	Fecha de creación
1-212907917439	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	21/02/2023 22:02:35
1-207552386872	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	20/10/2022 14:17:10
1-206363047313	Comercial	Gestión Comercial	No reconoce aumento IPC	22/09/2022 22:26:13

NO aplica reajuste IPC

En caso que un cliente consulte por el mensaje de reajuste en su boleta, explica:

VOZ

"Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

CLIENTE NO ACEPTA EL REAJUSTE POR IPC

VERIFICA PRECONDICIONES

PASO 1

1. **Revisa en los productos instalados cuál es la promoción contratada y su fecha de vigencia o contratación:**

Recuerda que los planes que NO TIENEN REAJUSTE IPC son:



Fecha de instalación	Producto
07/03/2022	Doble Pack Finix 0322hd
12/12/2014	Equipo
12/12/2014	Banda Ancha
12/12/2014	Television
11/12/2014	Asistencia VTR

IMPORTANTE

Si el cliente indica que hubo un aumento en los servicios principales de su plan Finix, debes revisar la siguiente publicación [ERROR EN REAJUSTE DE IPC EN PLANES FINIX](#)

Clientes convertidos ARMADA- ARMADA RETIRO

PASO 3

3. Revisa en los **PRODUCTOS INSTALADOS** si el cliente tiene ingresado un descuento en sus servicios principales: **Si al momento de la atención el descuento fue ingresado hace 5 días o menos, NO PUEDES ingresar la solicitud de servicio.**

GESTIÓN

PROMOCIÓN FINIX —

Cliente sólo tendrá reajuste en sus servicios adicionales (SVA) y canales premium

- Si el cliente es Finix y reclama por el reajuste en sus SVA o canales, informa el motivo del alza con el siguiente script:

“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. En su cuenta el reajuste sólo afecta a los servicios adicionales y no afecta a los servicios principales que tiene contratados”

- En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta:

Primera línea Call center:

Explicar al cliente que lo derivaras con un equipo especialista para regularizar su caso y transfiere de forma asistida a Botón Rojo

“Sr. XXX deme un momento para transferirlo con un equipo especialista para revisar su caso”

OTROS SERVICIOS PRINCIPALES —

Cliente tendrá reajuste en sus servicios principales, adicionales (SVA) y canales premium

- Si el cliente tiene otros servicios principales y reclama por el reajuste, informa el motivo del alza con el siguiente script:

“Sr XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega VTR. Se realiza semestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio”

- En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta:

Primera línea Call center:

Explicar al cliente que lo derivaras con un equipo especialista para regularizar su caso y transfiere de forma asistida a Botón Rojo

“Sr. XXX deme un momento para transferirlo con un equipo especialista para revisar su caso”

¿QUÉ ES EL IPC?

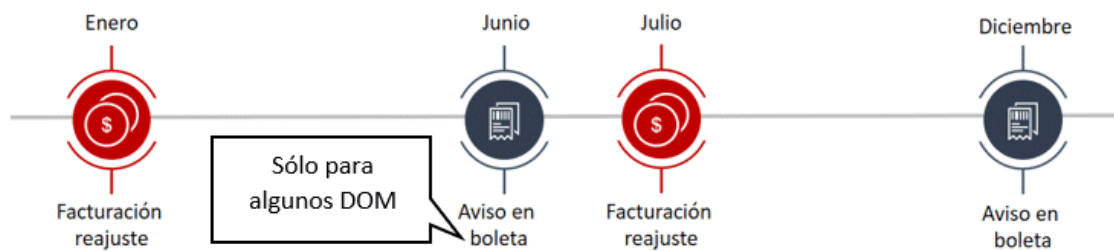
IPC

BOLETA

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL **REAJUSTE DE IPC** es un indicador económico al que están afectos tanto los bienes como servicio de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El IPC en el caso de VTR se reajuste semestralmente:

HOGAR



IPC

BOLETA

Un mes antes del reajuste respectivamente, se da aviso a los clientes de los DOM 17-18-19 – a través de la boleta- que en su próxima facturación se verá reflejado el reajuste de IP





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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Los proporcionales **nunca** se generan por cambio de canal, por ejemplo, de un canal SD a otro HD

☐

Falso

☐

Verdadero

TIPIFICACIONES



PROCEDIMIENTO

DEBES SABER

- Estas nuevas tipificaciones servirán para tener un mejor registro, enfocándose en el ¿por qué nos contacta un cliente? Y no necesariamente en la gestión de los ejecutivos.
- Puedes revisar las nuevas tipificaciones en el siguiente [ARCHIVO](#).



IMPORTANTE: Las tipificaciones se deben realizar en la cuenta de CLIENTE.

RAZÓN ▼	SERVICIO ▼	MOTIVO ▼
General	Transferencias	Transferencia a Comercial
General	Transferencias	Transferencia a Técnica
General	Transferencias	Transferencia Retención SSPP
General	Transferencias	Transf. a Retención Premiun
General	Transferencias	Transfiere a Botón Rojo
General	Transferencias	Transfiere a B2B
General	Transferencias	Transfiere a otra plataforma
General	Fallas sistémicas	Masiva Técnica (NNOC Ticket)
General	Fallas sistémicas	Falla Masiva Comercial
General	Fallas sistémicas	Falla sist./procesos ISAC-CRM
Atención técnica	Config/Activaciones/Desact	Cambio/Config./capacitación
Atención técnica	Config/Activaciones/Desact	SVA funcionamiento acti/desac
Atención técnica	Config/Activaciones/Desact	Autoinstalacion Inst/act/conf
Atención técnica	Correo electrónico	Correo Electrónico VTR
Atención técnica	Internet	Sin Internet
Atención técnica	Internet	Intermitencia Internet
Atención técnica	Internet	Velocidad Internet
Atención técnica	Internet	Clave Wifi
Atención técnica	Internet	Problema Extensor

ARCHIVO

NUEVAS TIPIFICACIONES DISPONIBLES EN CLAVE

GESTIÓN

1. En Andes se generará de manera automática una actividad de llamada entrante
2. Cuando el ejecutivo da por resuelta la atención, debe finalizar la actividad **LLAMADA ENTRANTE** con la resolución entregada al cliente para esto, deberá:
 1. Volver a la vista 360 de la cuenta cliente. Ingresar a la actividad generada al comienzo en la última actividad asignada que se encuentra en estado **PENDIENTE**
 2. Se debe hacer clic en la fecha para desplegar el menú de los campos

- **Razón**
- **Detalle razón**
- **Resolución**
- Completar el campo **COMENTARIOS**, con todos los aspectos relevantes de la atención.

3. Para terminar, cambiar el campo estado a **FINALIZADA**.

The image displays two screenshots of the 'Andes' software interface, specifically the 'Actividades' form. The top screenshot shows the 'Razón' and 'Detalle razón' fields highlighted with red boxes. The bottom screenshot shows the 'Estado' dropdown menu with 'Finalizada' selected, also highlighted with a red box.

Top Screenshot (Razón and Detalle razón fields):

- Form Header:** Andes - Archivo - Edición - Ver - Desplazarse - Consulta - Herramientas - Ayuda
- Navigation Bar:** Página inicial - Clientes - Solicitudes de servicio - **Actividades** - Direcciones - Pedidos - Pedido de ventas - Contactos - Faltas masivas
- Form Fields:**
 - Cerrar Disputa:** ID Actividad (448950), Tipo (Resolución), RUT Cliente (228458-3), Nombre Completo Cliente (ANGELMO SEGURA), RUT Contacto (228458-3), Nombre Completo Contacto (ANGELMO SEGURA).
 - Estado:** Abierta
 - Fecha Inicio:** 26/03/2018 17:34
 - Fecha Compromiso:** 02/04/2018 10:34
 - Fecha Cliente:** 02/04/2018 10:34
 - Procedimiento:** REAGUACION
 - Canal:** Secundario
 - Código Cliente:** [Empty]
 - Motivo:** [Empty]
 - Comentarios:** [Empty]
 - Área a Derivar:** [Empty]
- Tab Bar:** Más información - Seguimiento - Materiales Requeridos - Trazabilidad Interacción - Agendamiento - Pasos - Finalización
- Bottom Section:**
 - ID Llamada NPS:** [Empty]
 - Estado Encuesta:** [Empty]
 - Fecha Encuesta NPS:** [Empty]
 - Fecha Encuesta EPA:** [Empty]
 - Resultado Encuesta NPS:** [Empty]
 - Resultado Encuesta EPA:** [Empty]
 - Nota Solicitud de Servicio:** 1127728542
 - Nota Orden:** [Empty]
 - Nota Ajuste:** [Empty]
 - Fecha de envío:** [Empty]

Bottom Screenshot (Estado dropdown menu):

- Form Header:** Andes - Archivo - Edición - Ver - Desplazarse - Consulta - Herramientas - Ayuda
- Navigation Bar:** Página inicial - Clientes - Solicitudes de servicio - **Actividades** - Direcciones - Pedidos - Pedido de ventas - Contactos - Faltas masivas
- Form Fields:**
 - Cerrar Disputa:** ID Actividad (140620), Tipo (Llamada Entrar), RUT Cliente (787453-1), Nombre Completo Cliente (MARIA JIMENA VEL), RUT Contacto (787453-1), Nombre Completo Contacto (MARIA JIMENA VEL).
 - Estado:** Abierta (dropdown menu open)
 - Fecha Inicio:** 26/12/2017 09:51
 - Fecha Compromiso:** [Empty]
 - Fecha Cliente:** [Empty]
 - Procedimiento:** Abierta
 - Canal:** [Empty]
 - Código Cliente:** [Empty]
 - Motivo:** [Empty]
 - Comentarios:** [Empty]
 - Área a Derivar:** [Empty]
- Tab Bar:** Más información - Seguimiento - Materiales Requeridos - Trazabilidad Interacción - Agendamiento - Pasos - Finalización
- Bottom Section:**
 - ID Llamada NPS:** [Empty]
 - Estado Encuesta:** [Empty]
 - Fecha Encuesta NPS:** [Empty]
 - Fecha Encuesta EPA:** [Empty]
 - Resultado Encuesta NPS:** [Empty]
 - Resultado Encuesta EPA:** [Empty]
 - Nota Solicitud de Servicio:** [Empty]
 - Nota Orden:** [Empty]
 - Nota Ajuste:** [Empty]
 - Fecha de envío:** [Empty]



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES



CONTEXTO

Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que **manifiesta explícitamente** el deseo de **dar de baja** sus servicios principales.

Esta atención se puede entregar a titular o usuario. De acuerdo al Procedimiento que utilices para resolver.

SERVICIOS PRINCIPALES

DEBES SABER

- Siempre debes tener una **actitud empática** y **escucha activa** buscando que el cliente perciba la intención de querer ayudarlo.
- Muestra **preocupación** y busca resolver el inconveniente o molestia del cliente Técnico/Comercial.
- Si el cliente está molesto, **deja que se exprese sin interrumpirlo** y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 hrs), se debe **volver a transferir a retención de Manera Asistida** sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja
- Para casos de desconexión a través de WhatsApp el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual. Para derivar, apóyate con la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con **@RETE"** ante solicitudes de baja de SSPP
- Si el cliente solicita desconexión de su o sus **servicios móviles** y menciona que se debe a la contingencia sanitaria de COVID-19, corrobora si posee alguna oferta en el siguiente [LINK](#)

GESTIÓN

Para dar inicio a esta atención, si el cliente manifiesta que ya no quiere mantener sus servicios principales, guíate por el siguiente protocolo:

- **Script VOZ:** “Sr.(a) XXX lamento escuchar lo que me comenta. ¿Qué servicios desea eliminar y por qué motivo?”

Guíate de acuerdo al motivo de baja que indica el cliente:

DIFICULTADES ECONÓMICAS

Esta atención se puede entregar sólo titular

GESTIÓN

Revisar en sistema si el cliente tiene SVAs contratados en la sección de **“PRODUCTOS INSTALADOS”** en Andes, e indicar que los puede eliminar para abaratar costos, si el cliente acepta debes **eliminar el o los SVAs**.

Guíate por la siguiente tabla para ofrecer alternativas de forma escalonada las que puedes combinar entre sí, respetando el orden de las mismas:

	OFRECE	BENEFICIO	CLIENTE ACEPTA
1° Ac ci ón	En caso que el cliente tenga SVA (Asistencia VTR, decodificadores adicionales, mira quien llama, extensores, entre otros) sugerir eliminarlos.	Mantener los mismos servicios principales, pero bajar el valor mensual en forma permanente.	Eliminar servicio (s) adicional (es). Revisa el paso a paso en botón Servicios Adicionales (SVA)

2° ac ci ón	Si tiene canales Premium FOX SPORT, CANAL ADULTO Y/O TNT SPORT, puedes ofrecer un descuento para mantenerlo	Bajar la cuenta total manteniendo los mismos servicios contratados	Ingresar descuento (Paso a paso en Retención y desconexión canales Premium)
	Si no acepta, elimina el canal Premium	Mantener los mismos servicios principales, pero bajar el valor mensual en forma permanente o aplicación de descuento por algún canal Premium	Desconecta el canal

Se debe confirmar con el cliente el valor mensual aproximado en que quedará su boleta y los cambios realizados

"Sr(a) XXXX su plan tiene las siguientes características XXXX, su boleta quedó con un valor de XXXX mensual"

2. Si no acepta ninguna de las opciones debes trasladarte al paso **INFORMA**

COMPETENCIA

Esta atención se puede entregar sólo titular

GESTIÓN

Sr.(a) XXX según lo que me indica, ¿le parece que revisemos juntos alternativas, en este momento?

VERIFICA

- Revisa en sistema cuál es el plan que tiene el cliente y cuánto paga por él
- No olvides usar el comparador de marcas del PLAN COMERCIAL

GESTIONA

De acuerdo al motivo informado por el cliente, resuelve apoyándote en los casos de esta misma publicación:

MOTIVO	SUB- MOTIVO	ACCIÓN
COMPETENCIA	Problemas Técnicos	Revisar acordeón Inconvenientes Técnicos
	Problemas Económicos	Revisar acordeón Dificultades Económicas
	Problemas con cobros en boleta	Revisar acordeón Problemas Comerciales
	Cambio de Domicilio	Revisar acordeón Traslado / Cambio de Domicilio

Si no acepta ninguna de las opciones debes trasladarte al paso INFORMA.

NO UTILIZA EL SERVICIO

Esta atención se puede entregar sólo titular

GESTIÓN

SI ERES DE LA PLATAFORMA COMERCIAL

Sr/Sra. xxx, ¿le parece que revisemos juntos alternativas, en este momento?

INDAGA

- ¿Qué servicio no utiliza?
- ¿Por qué motivo dejó de usarlos?
- ¿Los contrató por algún motivo especial?
- Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo → Aplica el Procedimiento de Dificultades Económicas
- Si Ud. No lo ocupa, ¿hay alguien a quien si pueda traspasárselos? En caso que el cliente indique que sí puede traspasarlos, puedes ofrecer un cambio de titular..

Si el cliente acepta un cambio de titular, revisa el procedimiento CAMBIO DE TITULAR

Cliente que se va de viaje

- ¿Por cuánto tiempo se irá de viaje?
- ¿En su domicilio queda alguien que sí ocupe los servicios?
- ¿Si elimina el servicio, con qué lo reemplazará?

VERIFICA

1. Revisa en sistema cuál es el plan que tiene el cliente y cuánto paga por él.

OFRECE	BENEFICIOS	CLIENTE ACEPTA	CLIENTE NO ACEPTA
--------	------------	-------------------	----------------------

Entrega argumentos de los beneficios y ventajas competitivas del servicio con intención de desconexión	Apóyate con la Matriz de argumentos que aparece en el ítem "Competencia"	Realiza el cambio en sistema, en caso que aplique	Transferir a Retención
[En caso de cliente que estará de viaje] Suspensión transitoria por 2 meses	Mantener antigüedad y beneficios y sin cobros durante el periodo suspendido	Ingresar una suspensión transitoria	

- Si no acepta ninguna de las opciones debes trasladarte al paso **INFORMA**

Registra

De acuerdo al Procedimiento realizado

PROBLEMAS COMERCIALES

GESTIÓN

1. **Indaga sobre el inconveniente que tiene el cliente con su cuenta** y apóyate con los procedimientos correspondientes para darle una solución. Puedes apoyarte con la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)
2. **Si después de entregarle una solución el cliente insiste en desconectar el servicio debes trasladarte al paso INFORMA**

INCONVENIENTES TÉCNICOS

Esta atención se puede entregar a titular o usuario

GESTIÓN

1. Debes consultar al cliente si tiene **inconvenientes en el funcionamiento de los servicios**, si es así tienes que solucionar su problema según el procedimiento correspondiente.
2. Si a **pesar de solucionar el problema del cliente insiste en desconectar** debes trasladarte al paso **INFORMA**
3. Si el cliente **está conforme por que le solucionaste su inconveniente técnico** y ya no quiere desconectar, **pero exige que le descuenten los días sin servicios** tienes que transferir a la plataforma Comercial según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)
"Sr(a) XXXX lo voy a transferir con el área correspondiente de revisar estos casos y puedan ayudarte con lo que nos comentas."

TRASLADO / CAMBIO DE DOMICILIO

Esta atención se puede entregar a titular o usuario o Representante Legal

GESTIÓN

Para validar, revisar e ingresar traslado a la nueva dirección, apóyate con la publicación [TRASLADO DE SERVICIOS \(CAMBIO DE DOMICILIO\)](#).

IMPORTANTE:

En los casos que el cliente indique que desea trasladar sus servicios, pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses.

Para ingresar traslado apóyate con la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#)

FALLECIMIENTO DE TITULAR

Esta atención se puede entregar a usuario o familiar del titular.

GESTIÓN

- La Desconexión la pueden realizar sólo familiares directos: Hijo(a), Esposa(o), Padres.
- Como excepción también se podrá solicitar por un familiar "No directo" que se compruebe con carnet de identidad relación con los apellidos (hermanos, primos, sobrinos, etc.)
- No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que la necesaria se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil, esto aplica para ingresar la baja o retener.

INDAGA:

- ¿Está en conocimiento que puede mantener los servicios a nombre de otra persona?

VERIFICA

1. **Cliente->** Ofrecer un cambio de titular.
 2. **Verifica que el cliente no posea deuda.** En caso de presentar deuda informa al cliente el monto y que la cuenta debe estar al día para cuando se realice el cambio de titularidad.
- **Si el cliente acepta un cambio de titular** revisa la publicación [CAMBIO DE TITULAR](#)
 - **Si el cliente no Acepta Cambio de Titularidad ->** Si el cliente no acepta, trasládase al paso **INFORMA.**

INFORMA

INFORMA

Si el cliente **no acepta la opción entregada, trasfiere de manera asistida a la plataforma de retención**, entregando al ejecutivo los siguientes datos:

- **a)** Nombre y apellido de cliente
- **b)** Rut de cliente
- **c)** Domicilio Cliente
- **d)** Empaquetamiento
- **e)** Que desea desconectar el cliente
- **f)** Cual fue la última oferta ofrecida al cliente
- **g)** Motivo de dx y ánimo de cliente

Informa al cliente:

Comprendo estimado (a) XXX, para finalizar su requerimiento, debo transferir al ejecutivo que gestionará su desconexión. Permítanos un momento por favor, para informar a mi colega.

- **Una vez realizada la transferencia, cierra la atención con el siguiente Script:**
 - *Estimado (a) XXX, gracias por su espera, lo transfiero con el ejecutivo XXX, quien le colaborará en la solución a su requerimiento. Que tenga buen día/tarde.*
- Para orientación, puedes guiarte por el [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.](#)



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 14 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 14!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR