



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - HFC

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.

☰ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

☰ ATENCIÓN DE CLIENTES DTH - INSTRUCCIONES PARA EJECUTIVOS

☰ TRASLADO DE DOMICILIO

☰ DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

PROCESO DE ATENCIÓN:



1

BIENVENIDA

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por este día".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?"

- "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
- "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

Si tiene el Nombre del cliente en CRM:

"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?"

Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:

"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en qué lo (la) puedo ayudar?"

ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.

- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Clave.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante:

- Hacer un resumen de gestión realizada en sistema.
- Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir si corresponde.

• Ejemplo de informar acción al cliente:

- Carga de descuento en planes: ***“Don Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le***

recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta”.

OFRECER CAMPAÑA

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación [CAMPAÑAS BLINDAJE](#)
- Si existe campaña:
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.
- Para el servicio Móvil, siempre que el cliente tenga activo el botón Recomendador en CRM One con una oferta de recambio de equipo tanto en boleta como en tarjeta, debes ofrecer la renovación de su equipo de forma proactiva. Si el cliente acepta renovar, debes utilizar el procedimiento descrito en la publicación [RENOVACIÓN DE EQUIPO MÓVIL](#) en la sección Call Center.

- El ejecutivo puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto ad-hoc según lo averiguado del cliente.

REGISTRO EN SISTEMA

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones en los sistemas correspondientes. En el campo observación ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.
- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- Gestión realizada.
- Número de contacto (solo registrarlo para el servicio Hogar).
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
- Si el cliente es prepago móvil y está registrado como Anónimo en CRM One, apóyate de la publicación **Procedimientos Prepago Móvil** para validar y registrar la atención.

Ejemplos de Registros:

- ***Carga de canal Premium con descuento:***

- Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- **Visita Técnica:**
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones) Ejemplo:

“Sr.(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?”

- Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. No es necesario mencionar el envío del SMS en la llamada de atención. Puedes apoyarte de la publicación **ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTES DESDE SOFTPHONE**. El mensaje de referencia es el siguiente: “Bienvenido al canal de atención digital. Ingresa en **<https://linktr.ee/ClaroChile>** y comenzarás tu atención”.

- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se debe pedir y no entregar la información directamente. Si. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento **ANDES - CÓMO VALIDAR VIGENCIA DE DATOS.** Sólo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar correo y teléfono, puedes apoyarte del procedimiento **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL** un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.

- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.
- Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.

"Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro donde podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros"

Informar al cliente que al finalizar la llamada puede eventualmente recibir una encuesta para evaluar la atención, apóyate del siguiente script:

"Don/ Sra. XXXX eventualmente podría recibir por mail una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el 0 representa la nota más baja y 10 la más alta. Agradecemos nos pueda colaborar con su respuesta, su opinión es muy importante para nosotros, muchas gracias".

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

Ejemplos de despedida

¿Lo puedo ayudar en algo más Dn./Sra. xxxx?. Una vez el cliente lo confirma el ejecutivo se despide: "Sr(a). xxxx por mi parte me despido, recuerde que lo atendió xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día (tarde o noche)".

"Dn./Sra.xxxx gracias por comunicarse con nosotros, hemos actualizado sus antecedentes y/o gestionado la solicitud xxxxx. que tenga un buen día (tarde o noche)".

CONTINUE

ATENCIÓN DE CLIENTES DTH - INSTRUCCIONES PARA EJECUTIVOS



OBJETIVO:

**Garantizar una atención eficaz, cordial y oportuna a los
clientes con servicios Televisión Satelital (DTH) de la empresa
TUVES.**

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN



Derivación de consultas Móvil:

» Si el cliente tiene consultas sobre soporte técnico, servicios o gestiones de televisión satelital (DTH), el ejecutivo debe orientar correctamente e indicar el siguiente canal exclusivo de atención:



600 081 6000



Si el cliente insiste en ser atendido por Claro:

» Se le debe informar lo siguiente: "***Claro solo emite la boleta del servicio. Para consultas de boleta, técnicas o soporte, debe comunicarse directamente con TuVes al:***



600 081 6000



Si llama al IVR de Claro (800 171 171, opción 3):

» Escuchará el siguiente mensaje y la llamada finalizará automáticamente:

"Este número ya no está disponible para consultas sobre televisión satelital TuVes. Por favor, llama al  **600 081 6000. Te lo repito,  600 081 6000.**

Gracias por llamar a Claro, por ti cada día mejor."



CONTINUAR

TRASLADO DE DOMICILIO



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

¿A quién se brinda esta atención?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿En qué canales se atiende?: En todos los canales de atención.

¿Qué documentos se deben presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

¿Aplica validación de identidad?: Si aplica. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**.

Requisitos: - El traslado se puede efectuar sólo a **direcciones factibles**. - En caso de **servicio con deuda**, sólo se podrá trasladar los mismos servicios que el cliente tiene actualmente. No se puede agregar servicios adicionales o actualizaciones de promoción que aumenten el valor mensual al momento de ingresar el traslado. Cualquier nueva contratación, podrá hacerla una vez trasladado y con la cuenta al día. - Clientes con **oferta comercial no vigente**, que soliciten traslado, deberán actualizar su plan a los planes vigentes para poder efectuarlo. Para revisar si la oferta que tiene el cliente sigue vigente, te debes apoyar de la publicación **PLAN COMERCIAL**.

CLIENTE CON DIRECCIÓN SIN FACTIBILIDAD:



MATRIZ DE ATENCIÓN TRASLADO DE SERVICIOS:

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Confirma que los datos del cliente sean correctos. En caso de necesitar modificarlos, apóyate en la publicación **MODIFICACIÓN DE DATOS**.

2. Verifica que el cliente tenga el **servicio activo y sin deuda**. En caso que no, puedes generar una inhibición de cobranza. Apóyate en la publicación **INHIBICIÓN AL FLUJO DE COBRANZA**.

3. Verifica **el plan que tiene contratado el cliente y su vigencia en Productos Instalados**. Puedes apoyarte en el **PLAN COMERCIAL** para revisar si el plan está dentro de los planes actuales, de lo contrario, es un plan no vigente.

3.1. Si es un plan no vigente, debes informar al cliente que su plan debe ser actualizado antes de realizar el traslado, de lo contrario Andes no permitirá realizar la gestión. Si el cliente acepta, realiza la actualización según lo indicado en la publicación **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**.

3.2. Si es un plan vigente, continúa con el **paso N°4**.

4. Revisa **la fecha de instalación de los servicios** en la vista 360° del cliente en la sección de Productos Instalados.

4.1. Si la instalación fue hace menos de 1 mes, debes solicitar el contrato de arriendo o compraventa del nuevo domicilio para realizar el traslado, estos documentos el cliente los tiene que enviar a tu correo, si no los tiene disponibles en la atención, debes indicar que vuelva a llamar cuando ya los tenga.

4.2. Si la instalación fue hace más de 1 mes, continúa con el **paso N°5.**

5. Revisar si la dirección del nuevo domicilio tiene un tipo de red diferente a la dirección actual, para esto apóyate del procedimiento **VER TIPO DE RED.**

5.1. Si el tipo de red del nuevo domicilio es distinto al de la dirección actual, transfiere a la plataforma de Retención según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**, dado que no se puede realizar el traslado.

5.2. Si el tipo de red del nuevo domicilio es igual al de la dirección actual, continúa con el **paso N°6.**

6. Verifica que la nueva dirección sea factible para realizar el traslado, para esto, revisa la **factibilidad técnica del nuevo domicilio en la página de GIS**, apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GIS**. En caso de tener dudas en la búsqueda de la nueva dirección valida la dirección en la web del **Servicio de Impuestos Internos SII**, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN SII**. Puedes también validar la dirección en Google Maps, para esto apóyate del apartado **VALIDAR DIRECCIÓN EN GOOGLE MAPS**.

6.1. Si la dirección si es factible, ingresa el traslado en Andes, para esto, apóyate del apartado **GESTIÓN**.

6.2. Si la dirección no se encuentra en Andes, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio:**Solicitud de validación Factibilidad para Traslado.**

Tipo: Datos

Área: Validar dirección traslado

Subárea: Validar dirección traslado

Descripción: Ingresa la descripción correspondiente

IMPORTANTE: Dentro de la Solicitud de Servicio, dirígete a la pestaña **Actividades** donde debes rellenar los campos con la información de la dirección que se va a validar. Si esto no se realiza, no es posible gestionar la búsqueda de la nueva dirección. Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios te puedes apoyar de la publicación **INGRESO DE SOLICITUD DE SERVICIO.**

Una vez ingresada la Solicitud de Servicio informa al cliente lo siguiente:

Sr(a) XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que la red se encuentra en mantención. Hemos generado una solicitud para revisar su caso. Me contactaré con usted dentro de 3 días hábiles para informar la factibilidad del traslado.

Al recibir la respuesta que el **domicilio está Ok para trasladar servicios**, debes contactar al cliente y gestionar el ingreso del traslado, para esto, apóyate del apartado **GESTIÓN**. En caso que no aparezca la dirección en ninguna búsqueda, continúa con el **paso N°6.3**.

6.3. Si la dirección no es factible, informa al cliente que el domicilio no tiene factibilidad técnica para realizar el traslado. Apóyate del siguiente script:

CALL CENTER

Sr(a) XXXX, hemos revisado en nuestro sistema y la dirección que me indica no es factible para instalación de nuestros servicios ya que nuestra empresa no tiene cobertura por el momento.

A continuación, debes transferir a la plataforma de retención según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.**

INFORMA:

Una vez ingresado el traslado, informa al cliente los siguientes puntos:- La fecha de cuando se realizará el traslado del servicio.

- El cliente tiene que llevar a su nuevo domicilio los equipos que tiene en el domicilio actual.

- Le debes recordar que tiene que haber una persona mayor de edad en el domicilio a la hora del traslado.

VOZ:

Sr(a) XXXX, el traslado de sus servicios quedo programado para el día XX. Es necesario que el titular o una persona mayor de 18 años se encuentre en el domicilio. Además, le recordamos que es necesario que lleve los equipos (d-box, modem, etc.) al nuevo domicilio.



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°12 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12 -
HFC**

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

FINALIZAR