

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - Cornerstone



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 DICIEMBRE



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

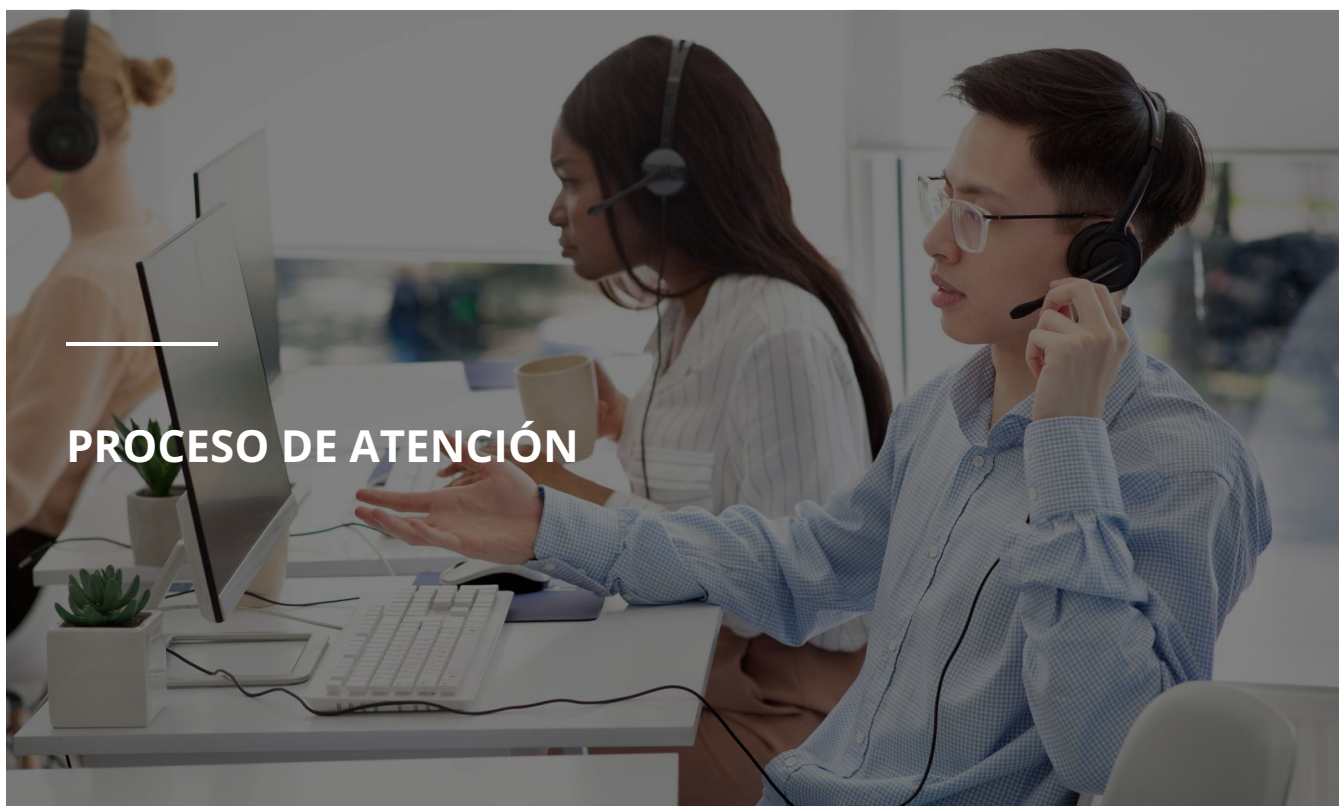


PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE



DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

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 y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

DESCRIPCIÓN

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

DEBES:

- Utilizar correctamente el término **SEÑOR/A y/o DON**. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar "Señorita" o "Señora". Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina
- Usar términos como: **SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE**.
- Tener una correcta **MODULACIÓN, DICCIÓN y PRONUNCIACIÓN** de las palabras.
- Generar una **FLUIDEZ** en la conversación.

NO DEBES:

- **Tutear al cliente**. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos **coloquiales o localismos**. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar **muletillas**.
- Usar **diminutivos**. Ej: Momentito o Igualito.

- Usar términos como **ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.**

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
<u>DESCRIPCIÓN:</u> Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. <u>DEBES:</u> • Parafrasear cuando sea necesario, para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. <u>NO DEBES:</u> • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
<u>DESCRIPCIÓN:</u> Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y		

ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, **Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.**

DEBES:

- **Personalizar** al cliente a lo largo de toda la atención.
- **Ofrecer disculpas** al cliente cuando sea necesario.
- **Ante un agradecimiento del cliente**, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- **Contener** al cliente siendo empático, amable y cordial.
- **Manejar correctamente los tiempos**, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- **Aprovechar los momentos de pausa** para intervenir.
- **Si cliente dice impropiedades (malas palabras)** dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
 - *"Estimado Sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."*
- **Controlar los tiempos de espera** y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón **la llamada se cae o se corta**, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación [CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER](#)

NO DEBES:

- **Entregar mensajes ambiguos.** Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- **Faltar el respeto al cliente**, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- **Pedir disculpas excesivamente** y de forma mecánica.
- **No debes levantar la voz** más que el cliente para que deje de hablar.

CORRECTO USO DE HOLD MUTE

CONTEXTO —

- Siempre debes **entregar el contexto al cliente de la espera ya que se utilizará el Hold** y generará una barrera en la comunicación.
- Debes **solicitar la espera y agradecer** al retomar la atención.
- **El uso de MUTE no está permitido bajo ningún caso.**

MOTIVOS —

1. ¿En qué momento está permitido Hold? Evitando que el cliente se sienta desatendido o abandonado

MOTIVOS:

a) Si al momento de estar atendiendo a un cliente te enfrentas a un ruido que no te permite escucharlo; como, por ejemplo: camión, perro, ambulancia, bomberos, llanto de un niño(a).

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX, le pido disculpas, en estos momentos tengo un ruido externo a nuestra conversación que no me permite escuchar claramente lo que me comenta, lo dejaré en silencio unos segundos mientras se soluciona esta interrupción.

Al retomar:

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

b) Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor.

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX, permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso con mi supervisor, vuelvo enseguida.

Al retomar

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

c) Cuándo requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor.

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso, vuelvo enseguida.

Al retomar:

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

PREGUNTAS —

2. ¿Dónde lo identificamos en la pauta de calidad?

SUBCAUSA MANEJO Y CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN, afectando la Resolutividad y tu indicador de PEC UF RAC.

3. ¿Cuánto tiempo máximo puede permanecer el cliente en Hold sin que afecte tu calidad de atención?

Es deber del ejecutivo al dejar al cliente en espera, retomar la atención en un plazo máximo de 1 minuto con el objetivo de no generar sensación de abandono. Si el ejecutivo requiere más tiempo, deberá retomar la llamada y volver a dejar nuevamente al cliente en espera y cumplir con el umbral. Así sucesivamente hasta que pueda continuar con la atención.

ACOGER Y EMPATIZAR —

Definición: Es ser capaz de escuchar con atención lo expresado por el cliente, siendo agradable, se pone en el lugar del cliente y se adapta a él. Es mostrar interés en la atención, es la oportunidad de hacer sentir al cliente importante y escuchado mientras presenta su requerimiento.

- Escuchar con atención y no interrumpir para conocer las necesidades del cliente, agradecer el tiempo en espera si éstos son necesarios.
- Evitar pausas o silencios prolongados en la conversación.
- Ya que no puedes solicitar tiempo de espera fuera de las 3 casuísticas mencionadas, siempre debes mantener al tanto al cliente de la gestión que te encuentras realizando para evitar la sensación de abandono.

- En caso que el cliente haga un llamado de atención haciendo notar el abandono (por ejemplo: "Aló?", "Estas ahí?"), debes responder al cliente de manera inmediata argumentando el motivo por el cual permaneciste en silencio.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA

CONTEXTO

Buscamos generar experiencias positivas desde el primer contacto con nuestros clientes. Por eso, a partir del 21 de julio de 2025, si la información del cliente como RUT y/o nombre ya está disponible en Workspace o Genesys, no se la volveremos a solicitar al inicio de la atención. Solo se validará esta información en aquellos casos donde el motivo de contacto lo requiera expresamente. Esta modificación en el protocolo de atención apunta a una atención más fluida, empática y centrada en la confianza. Cada interacción cuenta, y evitar preguntas innecesarias también es una forma de cuidar la experiencia del cliente.

Si el nombre del titular y la persona que nos contacta es del mismo género, debes personalizar el saludo de acuerdo al nombre que se indica en Workspace/CRM y preguntar el motivo de la atención, además corrobora, en caso de que el cliente tenga más de un servicio, a que servicio está asociada su consulta.

Apóyate en el siguiente script:

Buenos días/tardes/noches Sr/Sra. [nombre y apellido de Workspace], bienvenido a XXX, usted habla con [nombre y apellido del ejecutivo] y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Me indica por favor cuál es el motivo de su llamada?

SECUENCIA:

- 1. Utiliza el RUT que entrega el sistema (si está disponible) para ingresar al CRM sin solicitarlo nuevamente.** Esto agiliza la atención y evita preguntas repetitivas para el cliente.
- 2. Personaliza el saludo y la atención desde el inicio.** Utiliza su nombre si lo tienes disponible, y genera una conexión empática en los primeros segundos del contacto.
- 3. Pregunta con claridad el motivo de su requerimiento o consulta.** Asegúrate de escuchar con atención y demostrar comprensión activa.

4. Si el cliente tiene más de un servicio contratado:

- En el caso de servicios móviles, verifica si el requerimiento es sobre el PCS desde el que llamó.
- En servicios fijos, confirma el domicilio correspondiente al requerimiento.

5. Valida la titularidad del servicio solo si el motivo del contacto lo requiere. Por ejemplo, en trámites sensibles como cambios de plan, información confidencial o solicitudes contractuales.

Si el nombre de la persona que nos contacta es distinto género, debes consultar el nombre de quien llama, el Rut/PCS asociado a la atención y el motivo de la llamada.

Apóyate en el siguiente script:

Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a) a XXX. Mi nombre es [nombre y apellido del ejecutivo]. ¿Podría indicarme su nombre por favor?

Sr/Sra. XXX, para poder asistirle necesito me indique el RUT/PCS del servicio que necesita consultar.

Si el motivo de la consulta requiere que sea el titular el que nos contacte para ejecutarlo, indícale que esta atención sólo es posible brindarla al titular del servicio, por lo que para poder ayudarle necesitamos que sea él/ella quien nos contacte.

Apóyate en el siguiente script:

Sr/Sra. XXX, entiendo su solicitud, sin embargo, para poder realizar esta gestión es necesario que el titular del servicio se comunique directamente con nosotros. Le agradeceríamos que él o ella nos contacte para poder ayudarle de la mejor manera.

2. 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 publican 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 se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR LA ACCIÓN AL CLIENTE —

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides 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.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de descuento en planes:
 - *“Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.*
- Pago no aplicado:
 - *“Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.*

4. OFRECER CAMPAÑA —

IMPORTANTE: Ofrece al cliente la posibilidad de portar su servicio móvil a CLARO, explicando que ahora somos una sola compañía, al amparo de América Móvil.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Recuerde que ahora, puede tener lo mejor de VTR y Claro en el mismo servicio, ya que ahora somos una sola compañía. Al cambiar su chip móvil por el de Claro, además de tener tarifas preferenciales para el

costo mensual de su plan, también podrá disfrutar de beneficios CLARO CLUB, como descuentos en entretenimiento, servicios y gastronomía. Le parece que revisemos qué plan le acomoda?

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - 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.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

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.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.

- 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.

6. CIERRE

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

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.

- **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?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"

- 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".

- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.

"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"

- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)

Ejemplos de despedida:

- *Sr(a). XXX, 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?*

- *Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*

Informar al cliente que, como complemento a la atención entregada, se le enviará un tutorial vía WhatsApp relacionado a la casuística consultada, con el objetivo de que pueda autogestionar la solución en caso de presentar nuevamente la misma situación. Esta medida aplica para clientes de Servicio Fijo que consulten por alguna de las siguientes situaciones: activación de credenciales de la Sucursal Virtual, explicación del ciclo de facturación, solución a problemas con el control remoto y activación de plataformas de streaming (Disney+, Max, Prime Video, Universal+, Mega GO, Riivi, Atresplayer, Edye y Cindie). Esto aplica solo en caso que durante la atención no se haya entregado ya el video tutorial. No se debe reenviar.

Ejemplo:

Sr(a) XXX, para complementar la atención brindada, le enviaremos un tutorial vía WhatsApp relacionado con su consulta. Este es un material de autoatención que le servirá como apoyo en caso de que se presente nuevamente la misma situación.

Para hacer envío del vídeo debes completar el siguiente [FORMULARIO](#) y en menos de un minuto el video será enviado vía Whatsapp al cliente. Recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLIENTES CORNERSTONE



CLIENTES CORNERSTONE

CORNERSTONE

OBJETIVO: Atender correctamente a los clientes con telefonía cornerstone, tecnología antigua que no es compatible con los productos actuales.

DEBES SABER

Estos clientes se atienden de forma distinta a un cliente normal cuando solicitan:

- **Reparación del Fono (Inconvenientes telefónicos)**
- **Cambios de promoción (Plan)**

- **Traslados**
- **Desconexión servicios principales**

Cualquier **atención de otro tipo en post venta** se tiene que ejecutar de acuerdo a los **procedimientos publicados en Clave**, tales cómo:

- Explicación de boleta
- Inconvenientes internet 7 pasos HFC
- Desconexión de servicios principales/ SVA
- Delivery – autoinstalación
- Aplicaciones de streaming
- Reparaciones técnicas
- Procedimiento TV
- Inconvenientes con pago
- Retención y desconexión de canales premium

IDENTIFICAR CLIENTE CORNERSTONE

Si cliente no es cornerstone y el motivo de la llamada es:

- Por temas comerciales: se debe transferir a la plataforma de Botón Rojo.
- Para desconectar servicios principales: se debe transferir a la plataforma de Retención.
- Para desconectar canales premium: se debe transferir a la plataforma de desconexión premium.
- Apóyate con el [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)

1. Revisar la tecnología asociada al plan del servicio de telefonía fija:

a) Desde la vista 360, en productos instalados acceder al Producto Principal del servicio de Telefonía Fija.

b) Si el CPE Technology es MVP o VP significa que la tecnología es cornerstone y debe seguir este procedimiento.

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Producto▲▼

Descripción del Producto

Categoría detallada

Número de serie del ac

Dirección de S

Telefonía Fija Numero Comun Fono Control 110 Vencido	Telefonía Fija Numero Comun Fono Control 110 Vencido	Producto Customizable Otros Fijos Producto Principal	ONGOLMO 321 DEPTO 202 ONGOLMO 321 DEPTO 202 1728187627 ONGOLMO 321 DEPTO 202
Asistencia VTR	Fono Control 110 Vencido Asistencia VTR	SVA	ONGOLMO 321 DEPTO 202
Television	Television	Producto Customizable	ONGOLMO 321 DEPTO 202

Productos y servicios

Descripción del activo

Producto

Identificador del s

Vigente hasta

Fabricante

Modelo Equipo

Nº de serie

Categoría detallada

Fono Control 110 Vencido	Fono Control 110 Vencido	29/11/2021	PROVCIU	CIU12	1728187627	Producto Principal
--------------------------	--------------------------	------------	---------	-------	------------	--------------------

Atributos

Fallas masivas

Consulta Saldo Prepago

Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

Nombre de atributo

Tipo de datos

Valor

Descripción

CPE Technology	Texto	MVP	
CPE Type	Texto	MVP	
NAPPortId	Texto		
NAPReservation	Booleano	N	
NAPReservationId	Texto		
NoConexiones	Número	2	
OverridedPartNumber	Texto		

GESTIÓN

Si un cliente Cornerstone necesita una de las siguientes solicitudes:

- Reparación de Teléfono fijo
- Traslado de servicios
- Actualización de plan

Debes realizar lo siguiente:

1. Una vez que confirmaste que es un cliente Cornerstone debes ingresar una Solicitud de servicio para que un técnico pueda visitar el domicilio y actualizar la tecnología de tu teléfono fijo:

- TIPO: Telefonía fija
- ÁREA: Reparación
- SUB ÁREA: Sin tono
- Importante que en la observación de la Solicitud de servicio dejar el registro #Cornerstone

2. Informar al cliente que, debido a la tecnología antigua de su teléfono, un técnico irá a visitarlo para generar la actualización de su red y así poder continuar con la solicitud que nos indica.

3. Informar al cliente que 7 días posterior a la actualización de tecnología puede realizar las solicitudes: cambio de plan, traslado o reparación de teléfono fijo.

CLIENTE SOLICITA CAMBIAR SU TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA —

No es factible ingresar el cambio de red a este grupo de clientes ya que cuentan con una tecnología que es incompatible con los planes actuales. Para explicar motivo al cliente, debes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XX, revisamos en sistema y lamento informarle que actualmente no tenemos factibilidad para poder instalar fibra óptica en la dirección registrada."

Si cliente insiste o indica que su vecino sí cuenta con Fibra Óptica, informa:

"Según la consulta realizada en nuestro sistema con los datos registrados, indica que su dirección [calle XX número XX] no es factible con la red de fibra óptica, por lo que, en estos momentos no es viable ingresar el cambio."

CLIENTE SOLICITA DX DE SERVICIOS PRINCIPALES —

Baja solo fono

- Ejecuta la baja según el procedimiento [SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#).

Baja televisión y/o internet pero mantiene fono

- Siempre intenta retener según la oferta del plan de retención
- Si no logras retener el servicio de internet y/o televisión y el cliente desea mantener el servicio de telefonía es necesario realizar en primer lugar un cambio de tecnología en su domicilio para luego gestionar la baja
- Si cliente acepta el cambio de tecnología generar la reparación

Baja de todos los servicios

- Siempre intenta retener según la oferta del plan de [retención](#)
- Si cliente no acepta y prefiere dar la baja a todos los servicios guíate por la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#), en el apartado de desconexión de servicios principales

CLIENTES NO MIGRABLES

OBJETIVO —

Atender correctamente a clientes con:

- Conexión Brigde (trabajan con 4 IP públicas las cuales quedan reservadas al primer grupo de equipos vinculados. Si se desea conectar otro equipo, se debe resetear para volver a vincular)
- Más de una línea telefónica
- Más de una promoción en una misma cuenta de servicio.
- Servicio LDI

CÓMO IDENTIFICAR —

Cómo identificar al grupo de clientes NO MIGRABLES :

DEBES SABER

Estos clientes se atienden de manera normal con los procedimientos publicados en CLAVE, tales como:

- [Explicación de boleta](#)
- [Inconvenientes internet 7 pasos HFC](#)
- [Desconexión de servicios principales/ SVA](#)
- [Delivery – autoinstalación](#)
- [Aplicaciones de streaming](#)
- [Reparaciones técnicas](#)
- [Procedimiento TV](#)
- [Inconvenientes con pago](#)
- [Retención y desconexión de canales premium](#)

La única excepción es cuando el cliente solicita cambiarse a la red de fibra óptica, ya que, por el momento, no es factible ingresar el cambio de tecnología a este grupo. Para explicar motivo al cliente, debes apoyarte con el siguiente script:

“Sr(a) XX, revisamos en sistema y lamento informarle que actualmente no tenemos factibilidad para poder instalar fibra óptica en la dirección registrada.”

Si cliente insiste o indica que su vecino sí cuenta con Fibra Óptica, informa:

“Según la consulta realizada en nuestro sistema con los datos registrados, indica que su dirección [calle XX número XX] no es factible con la red de fibra óptica, por lo que, en estos momentos no es viable

ingresar el cambio.”

CLIENTES RECIENTEMENTE INSTALADOS CON FTTH

Información del caso	
Origen:	Llamada entrante a 79004
Cola:	10033
RUT:	0010815039-4
NOMBRE:	x
SEGMENTO:	BLINDAJE
RAMA IVR:	ABLINDAJECOM
CallID:	S2-AST04P-1719512092.1146934
ConnID:	0082036c44618d54
Estado Migracion:	Cliente Migrado
ID de la llamada:	25fd25fe-34b1-11ef-a4f8-2d3b633b82ef
Información Adicional:	Cliente recientemente instalado en red FTTH

CLIENTES FTTH

Cómo identificar al grupo de clientes recientemente instalado con Fibra Óptica:

en la sección Información adicional de IVR se mostrará **“Clientes instalados recientemente en FTTH”**.

DEBES SABER

- Estos clientes se atienden de manera normal con los procedimientos publicados en CLAVE, tales como:
- [Explicación de boleta](#)
- [Plataforma Cornestone - Inconvenientes Internet Red FTTH 7 Pasos](#)

- [Desconexión de servicios principales/ SVA](#)
- [Delivery – autoinstalación](#)
- [Aplicaciones de streaming](#)
- [Reparaciones técnicas](#)
- [Inconvenientes control remoto](#)
- [Solución de Inconvenientes Dbox Smart](#)
- [Inconvenientes con pago](#)
- [Recuperación Clave WIFI](#)
- [Retención y desconexión de canales premium](#)



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



Para continuar debes revisar todos los contenidos.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 22 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
22!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR