

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - 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.



CAMBIO DE PLAN- UPGRADE O DOWNGRADE DE RGU



CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO

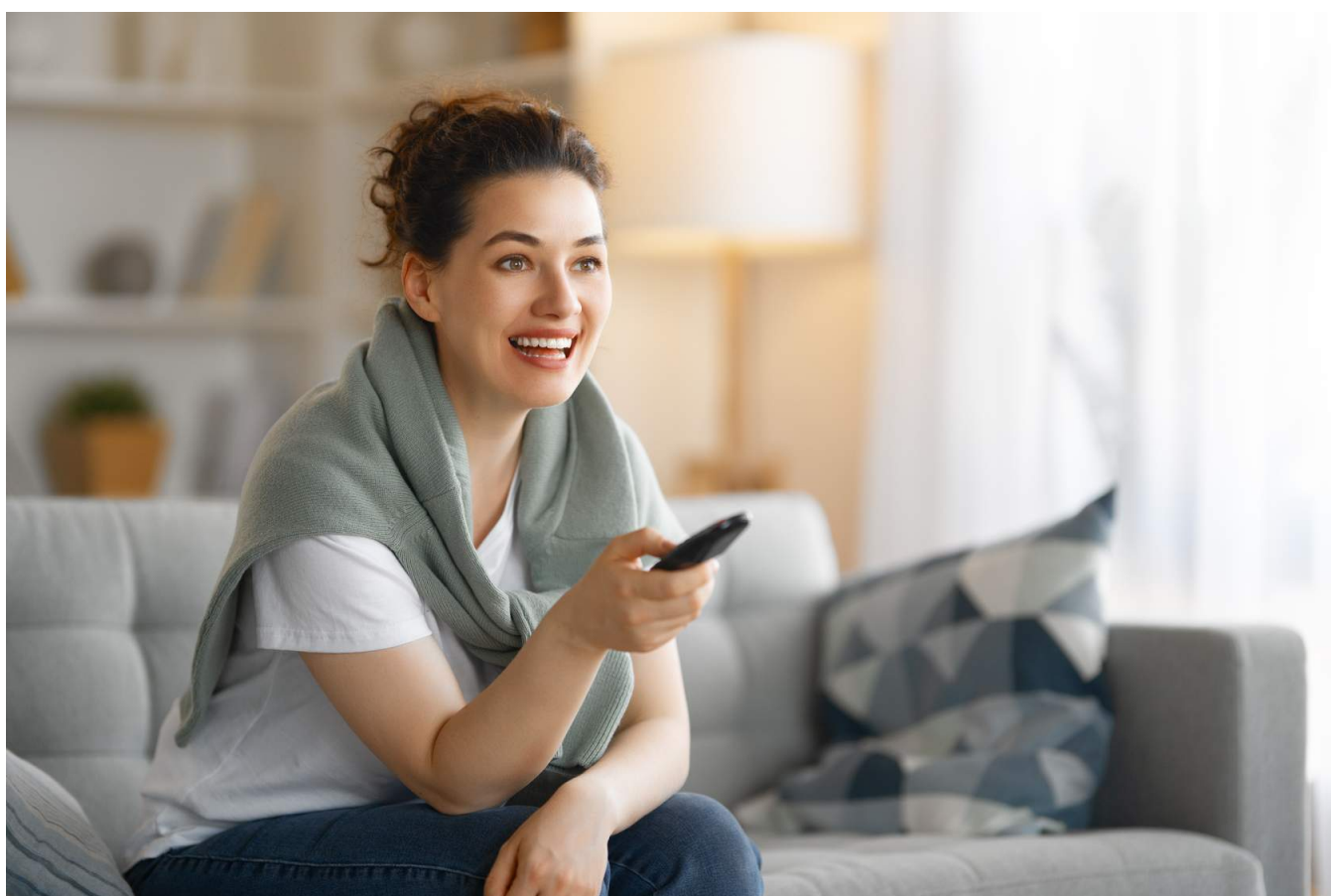


ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE PLAN- UPGRADE O DONWGRADE DE RGU



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



1

La atención sólo puede ser entregada al titular de la cuenta. En caso de sucursales la puede solicitar un tercero con poder notarial.

2

El cliente debe tener la cuenta **sin deuda vencida**.

3

Si el plan requiere una modificación de modem o decodificador se generará un cobro de instalación. Esta política puede variar mes a mes.

DEBES SABER:



1

Ejecutivos de Call Center primera línea NO DEBEN REALIZAR CAMBIOS DE PLAN, ni ofrecerlo DE MANERA PROACTIVA.

2

Si el cambio implica la desconexión de uno de los servicios principales, debes transferir en forma asistida a la plataforma de retención.

3

Si el cambio implica un Upgrade de velocidad, debes revisar en INCOGNITO el modelo del modem y así informar correctamente que corresponde un cambio de equipo y por ende el cobro de instalación.

Si el cambio implica una mejora en la grilla de canales, debes cerciorarte de que el cliente tenga decodificador (es) HD, de lo contrario se generará una visita técnica con costo de instalación.

CLIENTE INDICA QUE DESEA BAJAR COSTOS DE SU BOLETA/DESEA PAGAR MENOS:

IMPORTANTE

El rol del ejecutivo de primera línea es, para estos casos, asesorar al cliente a eliminar SVA y/o Canales Premium para reducir costos y **NO OFRECER CAMBIOS DE PLAN**.

1. Indicar al cliente que la única forma para bajar el precio de su plan es **eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos en su plan**.

2. En caso de que el cliente tenga en su cuenta SVA y Canales Premium activos, primero debes ofrecer eliminar los SVA y después los Canales Premium.

a) Si el cliente no tiene canales Premium o SVA activos en su cuenta, indicar que no es posible bajar más los costos de su plan.

b) Si el cliente indica conocer planes más convenientes, como por ejemplo revisando <https://www.claro Chile.cl/> **debes transferir a Botón Rojo**.

3. Si el cliente acepta, elimina el o los canales Premium y/o SVA, informa el monto que va a disminuir su próxima boleta, si tienes dudas con este paso puedes revisar la publicación Venta y Eliminación de Canales Premium

REGISTRA:

Registrar en notas:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Transferencia a Botón Rojo

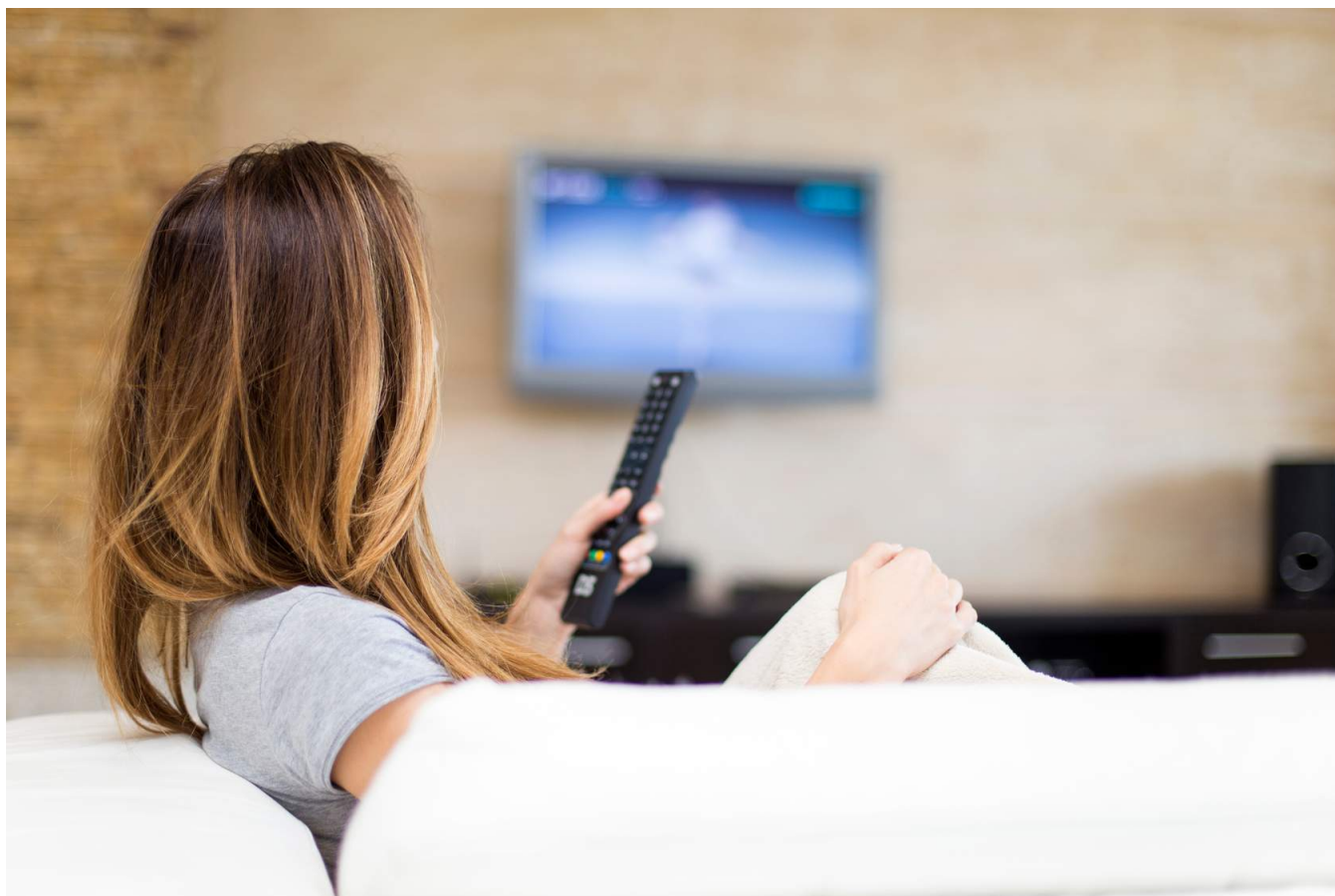
REGISTRA EN TIPIFICA:

HFC MÁS >>> TRANSFERENCIA A BOTÓN ROJO >>> CAMBIO DE PLAN



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO



DEBES SABER:



1

Ante un corte de llamado inesperado en la atención, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace (deben ser 3 intentos seguidos).

2

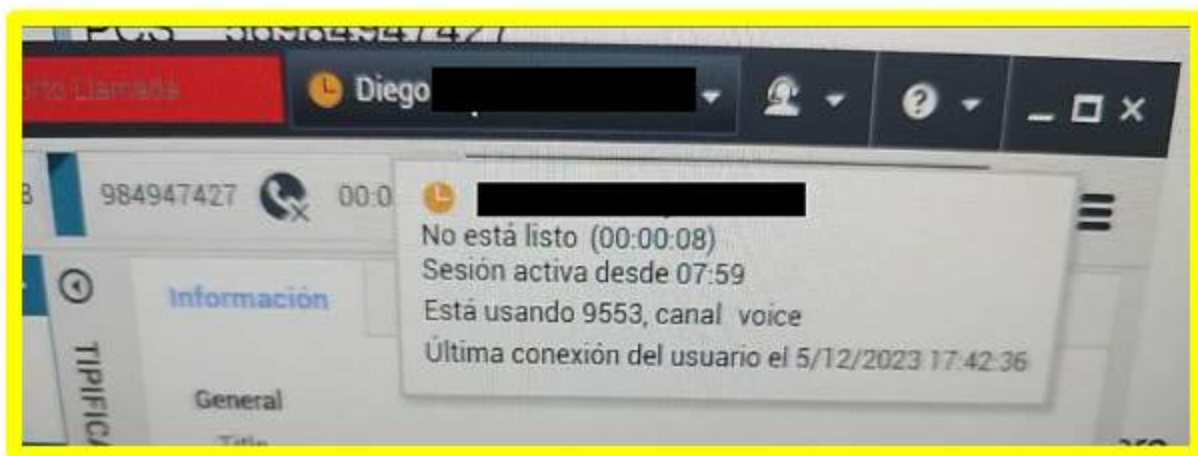
Si es un cliente cartera se debe utilizar el número de contacto que tenga informado en el CRM.

3

Si se ofrece devolución de llamada a cliente, se debe cumplir con este compromiso, de lo contrario, será penalizado.

¿EN QUÉ ESTADO WORKSPACE DEBE QUEDAR EL EJECUTIVO PARA GENERAR LA DEVOLUCIÓN DEL LLAMADO?:

Luego del corte de llamada, el estado de Workspace cambia automáticamente a "After Call Work (ACW)", con ícono de Ausente, lo que permite al ejecutivo realizar la devolución de llamada.



REGISTRO:

TIPIFICA:

- HFC MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > LLAMADA SIN AUDIO
- HFC MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > PITANZAS
- FTTH MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > LLAMADA SIN AUDIO
- FTTH MAS > TRANSFERENCIAS O CORTE > PITANZAS

Ingresa detalle de la atención en el Registro:

Contacto exitoso:

- Nombre del cliente que atendió la devolución
- Devolución de llamada
- Información entregada durante la llamada
- Pruebas realizadas y plazos entregados de corresponder

Contacto no exitoso:

- Informar hora en que se realiza devolución
- Fono al que se intentó contactar

- Numero de intentos realizados (3 de formas reiteradas desde que se corta el llamado)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, ejecutivos de Call Center primera línea no deben realizar cambios de plan, ni ofrecerlos de manera proactiva.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

Ante un corte de llamado inesperado en la atención, realiza de inmediato la devolución de llamada utilizando el número registrado en Workspace, deben ser 6 intentos seguidos.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°11 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 -
HFC**

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

FINALIZAR