

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 26 - Trainers

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.

DESDE EL 16 AL 29 DE DICIEMBRE

CONTENIDO CALL CENTER



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



FRAUDE



ACTIVIDAD



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA





DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención puede ser entregada a titular o usuario del servicio.
- **No debes indicar al cliente que estarás haciendo un cambio de tecnología, dado que este cambio sólo se podrá confirmar una vez esté el técnico en el domicilio del cliente. Para el cliente estás ingresando una visita o una modificación, según corresponda**
- El cambio de red HFC a Fibra (FTTH) aplica para clientes que soliciten cambiarse a fibra, sin necesidad de una reparación de por medio.

DEBES SABER

- Solo en caso en que cliente se encuentre marcado en SMA con el siguiente mensaje: "Ofrece cambio de tecnología a Fibra Óptica (sólo si tiene habilitado el botón)", ofrece proactivamente el cambio de tecnología. Apóyate en la siguiente publicación [Siguiendo Mejor Acción \(sma\)](#).
- Todo cliente que requiera una visita técnica derivada de una reparación Internet, TV y telefonía, debe pasar por el proceso de cambio de tecnología siempre y cuando el cliente cuente con **servicios de internet instalados en su domicilio**.
- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente **dejar el comentario del inconveniente** que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **no es compatible con cambios de plan**, por ahora, sólo aplica para reparaciones.
- El cambio de tecnología sólo **aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.
- **Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.**
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos:
 - **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
 - "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"

Ejemplos de mensajes

**SOLO CABLE/ CABLE
FONO:**

**MÁS DE UNA
PROMOCIÓN**

SERVICIOS B2B

**SERVICIOS
CORNERSTONE**

Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet.



**SOLO CABLE/ CABLE
FONO:**

**MÁS DE UNA
PROMOCIÓN**

SERVICIOS B2B

**SERVICIOS
CORNERSTONE**

Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Servicios B2B

77445310-5-S-001

a BEC:

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: uat@prometeo.cl Fallos masivos: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial** Clase: **Servicio**

Profesión: Región: VALPARAISO Subtipo: Subclase: Fijo

Marca: VTR Código postal:

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Servicios cornerstone siebelqa.vtr.cl:2080 dice CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131) Aceptar			

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión o ingresar pedido de modificación de instalación según corresponda.

Sólo si cliente consulta, informar —

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH,** si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
- **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH.** Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.
 - Desvío de llamados

- Trial desvío de llamados
- Pack mira quien llama
- Trial pack mira quien llama
- Pack Visor de llamados
- Trial pack visor de llamados

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

1. **Confirma que el [estado de los servicios](#) 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

PASO 1

PASO 2

2. Valida que en Productos instalados, el **botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA** esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica) sí se puede realizar.**

De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)



GESTIÓN

PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

PASO 4

Andes

1-6904645694

Revisar Verificar **Enviar** TSQ Cancelar pedido Generar documento

Nº de Pedido: 1-6904645694

Integrador de Venta: MIVIL

Integrador de Envío: Venta Presencial

Tipo Portador: No Portador - Venta M

Tipo de Pedido: Pedido de ventas

Etapa: Confirmación

Ingresador: BALACDC

Canal de Ventas: Sucursal

Conductor: BALACDC

Aplicar cuotas: ☐

Comentarios:

Nombre de Cliente: ESTUARDO PEREZ MOLIN

Cuenta de Cliente: 11199428-0

Nº de Serie OS:

Estado Nº de Serie OS:

Subtipo Cuenta:

Cuenta de Servicio: 11199428-0-001

Dirección de Servicio: APOQUINDO AV 4200

Cuenta de Facturación: 690223756

email: walt.30@gmail.com

Deuda no vinculante: ☒

Motivo Descartación:

Expiración Aprobada: ☐

Motivo de cambio: Sin motivo

Estado: Pendiente

Fecha de creación: 06/05/2018 11:53:39

Fecha de modificación: 06/05/2018 11:53:39

Deuda nuevo: 06/05/2018 11:53:39

Motivo:

Vigencia de cobro: 01/07/2018 11:53:39

Estado de Trámite:

Contenido de Estado:

Pago Upfront Promesa de Venta: ☐

Generar Bodega Factura Online: ☐

Clasificación Pto	99999
Clasificación Indul	99999.2
Saldo Límite Débito Pto	\$0.000.000
Saldo Límite Débito Indul	\$0.000.000
Deuda Pto	\$0
Deuda Indul	\$0
Pago Up Front	\$0.000.000
Pago Up Front recibido	☐
Punto Manual	\$49.990
Carga Única Vto	\$0.000.000
Pto Deuda Débito	00013049.5

PASO 5 y 6

5. Una vez aprobado el TSQ, debes GENERAR DOCUMENTO.

6. Presionar el botón “ENVIAR”

IMPORTANTE: NO se debe presionar botón “Verificar”

1-451711656

Revisar Verificar Enviar TSQ Cancelar pedido **Generar documento**

PASO 7

7. Una vez enviado el pedido, automáticamente agendará a **la fecha más próxima**.

Urgencia 1-35452222 Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos

Lista de actividades

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento**

Confirmar Agendamiento

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60 Fecha Agendamiento: 13/12/2016 11:00:00

Inicio más temprano: 13/12/2016 11:00:00 Hora Desde: 13/12/2016 11:00:00

Inicio más tarde: 20/12/2016 00:00:00 Hora Hasta: 21/12/1999 21:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: TERESA VIAL T114 DEPTO 401

Ciudad: SANTIAGO Código postal: 8320000

Región: AIZ Fecha certificada: 21/12/1999 21:00:00

Consulta Capacidad

1 - 10 de más de 10+

Fecha Agend.	hora Desde	hora Hasta
14/12/2015	10:00:00	13:00:00
14/12/2015	13:00:00	16:00:00
14/12/2015	16:00:00	19:00:00
14/12/2015	19:00:00	21:00:00
15/12/2015	10:00:00	13:00:00
15/12/2015	13:00:00	16:00:00
15/12/2015	16:00:00	19:00:00
15/12/2015	19:00:00	21:00:00
16/12/2015	10:00:00	13:00:00
16/12/2015	13:00:00	16:00:00

Aceptar Cancelar

PASO 8

8. En sección **“ACTIVIDADES”**, pestaña **“Agendamiento”** agregar en Notas según corresponda:

- **Campaña Proactiva:** Clientes Marcados en SMA
- **Cliente que necesita reparación:** Indicar el tipo de reparación y de solicitud de servicio
- **Cambio de tecnología a solicitud de cliente:** Indicar que cliente solicitó Cambio a Fibra

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 90 Fecha Agendamiento: 20/08/2023 15:00:00

Inicio más temprano: 20/08/2023 05:00:00 Hora Desde: 20/08/2023 15:00:00

Inicio más tarde: 19/10/2023 00:00:00 Hora Hasta: 19/10/2023 00:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: PUEBLO DE MAU (CERCA A 15)

Ciudad: SANTIAGO Código postal: 8320000

Región: AIZ Fecha certificada: 01/01/2000 00:00:00

Datos de trabajo

RUT Técnico: 20205

Nombre Técnico: RIA ORIENTE

Zona: ZONA METROPOLITANA

Zona tipo: N

Notas

19/10/2023 15:00:00

INFORMA

Sólo si cliente consulta, indicar que la visita podría tardar entre 1 a 3 horas

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs.

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

Junto con la reparación, el técnico en terreno validará la factibilidad de cambiar la tecnología de su red a fibra VTR sin costo, lo que le permitirá tener una Experiencia de navegación más rápida, sin interrupciones, más segura, con velocidad simétrica (misma velocidad de subida y bajada de información) y una conexión más estable.

Ideal para mejorar su experiencia mientras teletrabaja, para acceder a información en la nube, usar aplicaciones de streaming, jugar on line y en el uso de electrodomésticos y dispositivos conectados vía wi fi"



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

FRAUDE



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

- Aplica para casos en los que clientes o no clientes VTR desconocen haber contratado servicios fijos o móviles en nuestra empresa.

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• Una llamada de cobranza. • La llegada de una boleta a un domicilio en donde no existe algún servicio VTR instalado. • Cuando el titular desea contratar servicios. • Ya es cliente VTR y se entera que figura con un segundo servicio fijo o plan móvil en una dirección que no reconoce.		

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• 1eras líneas de atención en Sucursal, Call Center, Chat y RRSS • Este procedimiento aplica para titular o tercero con poder Notarial. • Procedimiento para Equipo BackOffice al final de esta publicación		

GENERALMENTE EL CLIENTE SE DA CUENTA DEL FRAUDE A TRAVÉS DE:	ALCANCE	CASOS DE FRAUDE
• Falsificación de firma en los contratos y/o documentos de respaldo del titular • Suplantación de identidad y/o domicilio		

GESTIONA

- PROCEDIMIENTO APLICA PARA CALL CENTER / CHAT – RRSS / SUCURSALES
- Gestionar la acreditación del monto que aparece adeudado bajo el motivo “Fraude”
- Para revisar el Procedimiento de Ajuste Andes pincha [AQUÍ](#)

PASO 1

Corresponde ingresar una Solicitud de Servicio de tipo Fraude.

1. Completar los campos obligatorios para el correcto ingreso de la Solicitud de Servicio en Andes

- **TIPO:** Fraude
- **ÁREA:** Fraude
- **SUBÁREA:** Falsificación De Contrato / Suplantación De Identidad / Estafa Y Otras Defraudaciones/ Serv. Móvil - Suplant. Identid/Serv. Móvil - Falsif. Contrato/Serv. Móvil - Estafa/Defrauda.
- **DESCRIPCIÓN:** Registrar Nombre y Rut de cliente, documentos recepcionados, información de cliente.

! El tiempo máximo de respuesta de esta Solicitud es de 72 hrs. Hábiles.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 10000962-5 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

10000962-5

Rut: 10000962-5 Dirección: ALELI 4390 Teléfono principal: 989046387 Resultado última encuesta EPI: En cobranza: Fecha última encuesta EPI:

Nombre: JULIAN PAZ Comuna: CERRILLOS En cobranza: ☐ Fecha última encuesta EPI:

Apellido paterno: MUNOZ e-mail: uat3prometeo@gmail.com Fallas masivas: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: SABA Edad: 50 Retenidos: ☐ Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados

Rut del Cliente: 10000962-5 Teléfono residencial solicitante: 989046387 Dirección: ALELI 4390 Tipo: Fraude

RUT Solicitante: 10000962-5 Teléfono laboral solicitante: 989046387 Comuna: CERRILLOS Área: Fraude

Nombre solicitante: JULIAN PAZ Teléfono celular solicitante: 989046387 Región: Subárea: Estafa y otras defraudaciones

Apellido paterno solicitante: MUNOZ Email solicitante: uat3prometeo@gmail.com Activo: Descripción: Falsificación de contrato

Apellido materno solicitante: SABA Número serie CI solicitante: Número de interacción: Suplantación de identidad

PASO 2 Y 3

2. Hacer click en el **botón GUARDAR**, para que la solicitud quede registrada y tenga la solución o respuesta respectiva según corresponda el caso.

3. Pinchar sobre el **N° de SS creada, que se encuentra en estado ABIERTA**, lo que permitirá ir a las Actividades que ésta genera y **así poder derivarla**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10000962-5 | Cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de clientes Lista de clientes

10000962-5

Rut: 10000962-5 Dirección: ALELI 4390 Teléfono principal: 988046387 Resultado última encuesta EPA: En cobranza Fecha última encuesta EPA:

Nombre: JULIAN PAZ Comuna: CERRILLOS En cobranza: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido paterno: MUNOZ Email: jul3prometeo@gmail.com Fallos masivos: ☐ Resultado última encuesta NPS:

Apellido materno: SABA Edad: 50 Referidos: ☐ Fecha última encuesta NPS:

Segmento valor:

Vista 360 Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallos masivos Contactos Perfiles Actividades **Solicitudes de servicio** Pedidos Activos instalados

Rut del Cliente: 10000962-5 Teléfono residencial solicitante: 988046387 Dirección: ALELI 4390 Tipo: Fraude

RUT Solicitante: 10000962-5 Teléfono laboral solicitante: 988046387 Comuna: CERRILLOS Área: Fraude

Nombre solicitante: JULIAN PAZ Teléfono celular solicitante: 988046387 Región: Subárea: Estufa y otras defec

Apellido paterno solicitante: MUNOZ Email solicitante: jul3prometeo@gmail.com Activo: Descripción: Dr. Juan Cea Rut: 123545678910 Contraseña: 123456789

Apellido materno solicitante: SABA Número serie CI solicitante: Número de interacción:

Solicitudes de servicio

Número	Nº de SS	Estado	Fecha de creación	Tipo	Área	Subárea	Tipo requerimiento	RUT Solicitante	Nombre Completo S.	Descripción
1491125111		Abierta	05/10/2017 16:03:44	Fraude	Fraude	Estufa y otras defec	Requerimiento	10000962-5	JULIAN PAZ MUNOZ - Dr. Juan Cea, Rut 2114666-7, la cob	

PASO 4 Y 5

4. Posicionarse sobre la **Actividad RESOLUCIÓN** y siguiendo el siguiente orden **completar los campos de:**

- **MOTIVO:** Registrar el motivo del ingreso de la Solicitud de Servicio.
- **ÁREA A DERIVAR:** Back Office Comercial
- **ESTADO:** Seleccionar Derivada.

! Si hay documentación que adjuntar, este es el momento, en la pestaña ARCHIVOS ADJUNTOS

5. Pinchar el botón **GUARDAR**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:10000962-5 | Cuenta:10000962-5 | Nº de SS

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de solicitudes de servicio

Información SS

Nº de SS: 1-469125531 Tipo: Fraude Estado: Abierta Descripción: On Juan Cea, Rut 2114666-7, le cobraron \$750 mil por servicios que...

Rut del Cliente: 19000962-5 Área: Fraude Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: JULIAN PAZ MUNOZ Subárea: Estafa y otras d Propietario: MBAQUEROB

RUT Solicitante: 19000962-5 Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento Fecha de creación: 05/10/2017 16:05:4

Nombre Completo Solicitante: JULIAN PAZ MUNOZ Dirección: ALEJ 4390 Número reclamo: Canal de ingreso: Secursal Fecha de solución:

Número serie O solicitante: Correo electrónico: wat3prometeo@gmail.com Teléfono celular solicitante: 988046387 Fecha de cierre:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: Id Alarma Falla Masiva: Usuario creador: MBAQUEROB

Actividades Fallas masivas SS relacionadas Seguimiento de auditoría Nota Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso Nº reclamo Validación APN

Código de resolución: Motivo:

Actividades

ID Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cien	Área a Derivar	Motivo	Fecha Creación
1-7RAZVI	Resolución	Derivada	MBAQUEROB	Genera Requerimiento	05/10/2017 16:05			BackOffice Comercial	Ingreso de SS por estafa y	05/10/2017 16:05:54

PASO 6, 7 Y 8

6. Informa

"Sr(a) XXX, en nombre de VTR le pido disculpas por lo sucedido. Haremos los descuentos correspondientes al servicio que se está cobrando indebidamente. Nos contactaremos con usted dentro de 72 horas hábiles para gestionar la desconexión de estos servicios y así no vuelvan a ser facturados. Para su tranquilidad le informo que esto genera una investigación interna para saber qué sucedió. Le recomendamos hacer la denuncia ante fiscalía o carabineros para su respaldo y como comprobante ante el seguimiento que haremos de su caso. "

7. **Documentación necesaria** que el cliente debe entregar al BackOffice al momento del contacto:

- Denuncia en Fiscalía, PDI o Carabineros
- Copia de Cédula de identidad
- Declaración jurada ante Notario
- Boleta de algún servicio que demuestre su domicilio real (opcional)

8. Ajuste

Si la deuda es hasta \$300.000 mil pesos proceder con el Ajuste.

IMPORTANTE

Se deben enviar todos los casos al correo DL CL prevencion.fraude@clarochile.cl Si la deuda es mayor a 300.000 mil pesos, además se debe incluir los respaldos para validar y luego se podrá proceder con la Acreditación. Considerar respuesta hasta 72 horas.

*Se considera la deuda por cada Cuenta no por la suma de la deuda en varias Cuentas

9. Actualizar los fonos de contacto del cliente

NOTA: El equipo BackOffice será el encargado de gestionar la baja de los servicios.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El procedimiento de Fraude aplica para casos en los que clientes o no clientes VTR desconocen haber contratado servicios fijos o móviles en nuestra empresa.

☐

Falso

☐

Verdadero

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

Este procedimiento indica la manera correcta de gestionar la eliminación de un Servicio de Valor Agregado (SVA)

La eliminación de un servicio de valor agregado (SVA) es un pedido de MODIFICACIÓN, e implica que la cuenta del cliente se reducirá en costos, desde la próxima factura.

SVA: Servicio Valor Adicional. Estos pueden ser Dbox, Extensores, servicios adicionales al teléfono, entre otros.

Revisa los SVA vigentes en el Plan Comercial [AQUÍ](#)

Servicios Adicionales (SVA)

DEBES SABER

- La petición de eliminación puede ser realizada por el titular de la cuenta
- Debes validar el N° de serie de la Cédula de Identidad del titular.
- Validar la cuenta de Servicio de donde se eliminará el servicio.
- Siempre verificar el N° de Serie del titular al ingresar el Pedido de modificación.
- Invitar al cliente a programar la baja de su servicio para el último día del DOM
- Los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la oferta. Es el cliente que debe solicitar la eliminación.
- Informar del vencimiento de la oferta asociada según corresponda. El tener conocimiento de su fecha de facturación le permitirá al cliente saber cuándo puede dar de baja un adicional, para evitar cobro de días proporcionales.
- No ingresar la modificación si el cliente tiene valores en cobranza o boleta del mes vencida.
- No entregar datos del cliente a un tercero (Fonos de contacto, dirección, Rut, nombre completo)
- **NO se puede agregar y eliminar SVA en un mismo pedido, se debe realizar en pedidos separados.**
- El procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES indica la compatibilidad de este con otros requerimientos. Para revisar el procedimiento de CONVIVENCIA DE ÓRDENES, pinchar [AQUÍ](#)

- Recuerda incluir en la Tipificación #BAJA SVA

INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• ¿Por qué razón dará de baja este servicio? • ¿De cuál dirección necesita eliminarlo? (Aplica si el cliente tiene más de una cuenta de Servicio) • ¿Consulta cuál es el número de serie del decodificador? Es necesario que lo consultes para que revises cuál es el decodificador correcto a eliminar	

INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
1. Validar que los datos del cliente estén actualizados 2. Verifica que el servicio esté <u>ACTIVO</u> y sin <u>COBRANZA</u>	

GESTIÓN

ELIMINACIÓN DE SVA

PASO 1



En la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **JERARQUÍA DE CUENTAS** y elegir la cuenta de servicio, según la dirección del servicio a eliminar

PASO 2

Productos Instalados

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Descripción del Producto

Producto

Estado

Triple Stock

Triple Stock

Activo

Banda Ancha

Banda Ancha

Activo

Descuento Multi Servicio

Descuento Multi Servicio

Activo

Equipo

Equipo

Activo

Telefonia Fija

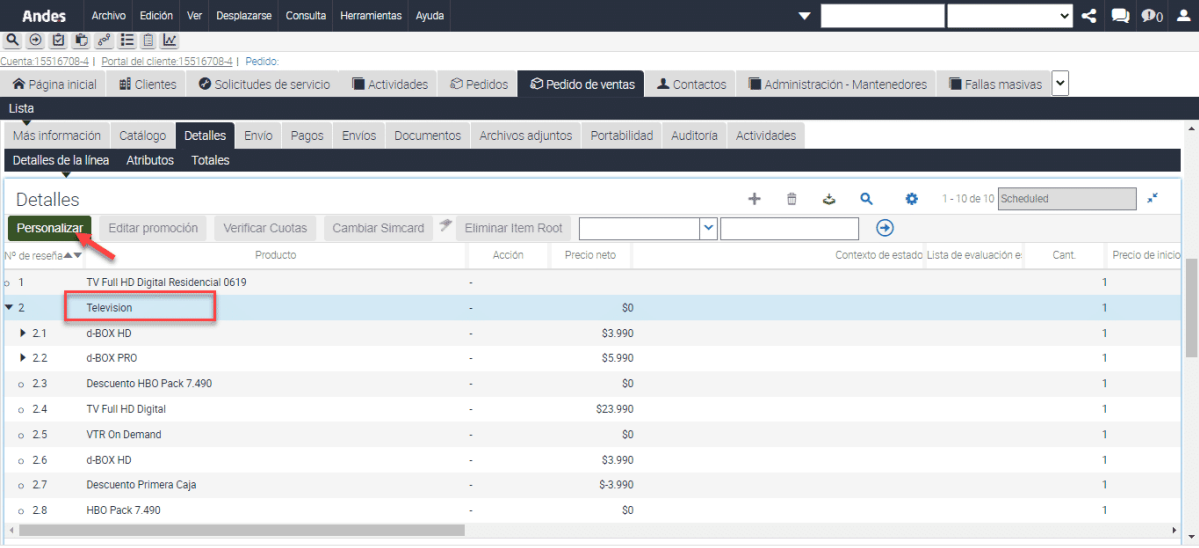
Telefonia Fija

Activo

En la cuenta de servicios, seleccionar el pack o promoción contratado y seleccionar el botón MODIFICAR, en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS**

Se debe marcar flag de deuda no vinculante, sólo si el Rut al que la deuda está vinculada es distinto al de cliente y si es así tener en cuenta que se debe solicitar la documentación necesaria que indique que esa deuda no es del cliente actual en esa dirección

PASO 3

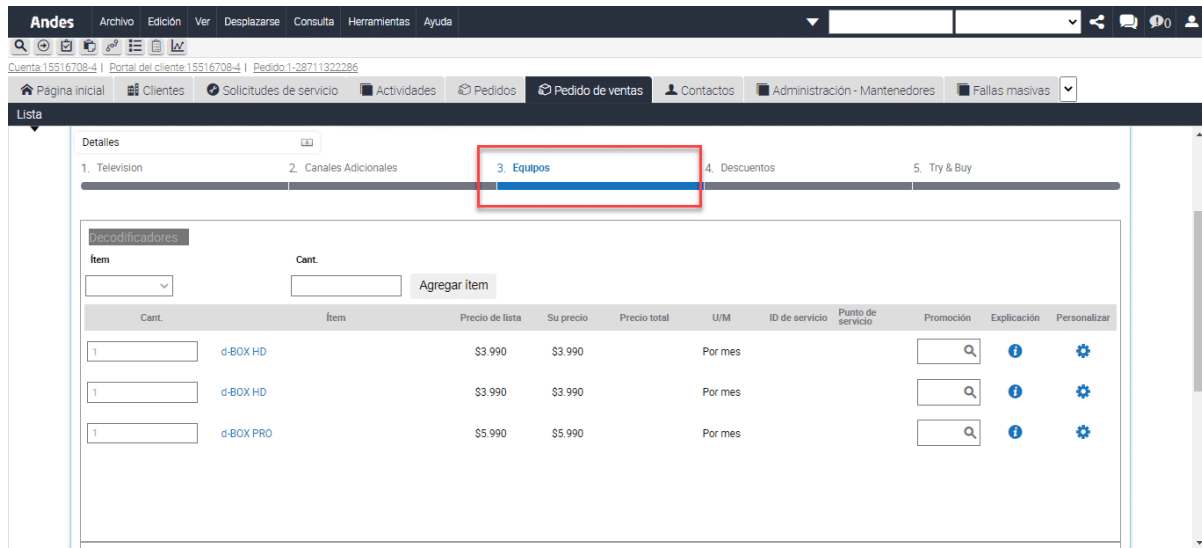


The screenshot shows the 'Andes' system interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', 'Administración - Mantenedores', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' tab is selected. The 'Detalles' view is active, showing a table of services. The 'Personalizar' button is highlighted with a red box and a red arrow. The table below shows a list of services, including 'Television' which is highlighted with a red box.

Nº de reseña	Producto	Acción	Precio neto	Contexto de estado	Lista de evaluación e	Cant.	Precio de inicio
1	TV Full HD Digital Residencial 0619	-				1	
2	Television	-	\$0			1	
2.1	6-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.2	6-BOX PRO	-	\$5.990			1	
2.3	Descuento HBO Pack 7.490	-	\$0			1	
2.4	TV Full HD Digital	-	\$23.990			1	
2.5	VTR On Demand	-	\$0			1	
2.6	6-BOX HD	-	\$3.990			1	
2.7	Descuento Primera Caja	-	\$-3.990			1	
2.8	HBO Pack 7.490	-	\$0			1	

Seleccionar el producto al que se le eliminará el SVA (Ejemplo: DBOX); presionar el botón **PERSONALIZAR** para acceder a la vista de servicios adicionales activos.

PASO 4



Se abre el configurador del catálogo.

Ir a la pestaña **"Equipos"** para eliminar Dbox y Extensor

PASO 5

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:1-28711322286

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Item Cant. Agregar ítem

Cant.	Item	Agregar ítem	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD		\$3.990	\$3.990	Por mes					
1	d-BOX HD		\$3.990	\$3.990	Por mes					
1	d-BOX PRO		\$5.990	\$5.990	Por mes					

Selecciona el SVA a eliminar y colocar cantidad = 0, luego hacer clic en el botón **“Agregar Item”**.

PASO 6

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta:15516708-4 | Portal del cliente:15516708-4 | Pedido:1-28711322286

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Pedidos Pedido de ventas Contactos Administración - Mantenedores Fallas masivas

Lista

SU
CNR total
\$0
Mensualidad total
\$23.990

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Reconfiguradores:

Item Cant. Agregar ítem

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Como se observa en la siguiente imagen, se eliminó 1 equipo Dbox PRO.

PASO 7

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. At the top, there's a menu bar with 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below it, a breadcrumb trail shows 'Página inicial' > 'Clientes' > 'Solicitudes de servicio' > 'Actividades' > 'Pedidos' > 'Pedido de ventas'. The main content area is titled 'Lista' and shows a product configuration step 3, 'Equipos'. A summary box on the left displays 'Television' with 'Su precio \$0', 'CNR total \$0', and 'Mensualidad total \$23.990'. A progress bar at the bottom indicates the steps: 1. Television, 2. Canales Adicionales, 3. Equipos (active), 4. Descuentos, and 5. Try & Buy. The 'Equipos' section contains a table with two rows of 'd-BOX HD' items, each with a quantity of 1, a list price of \$3.990, and a unit price of \$3.990. The 'Terminado' button is highlighted with a red box.

Guardar Cancelar **Terminado** Finalizar Verificar

Mensajes

Television
Su precio \$0
CNR total \$0
Mensualidad total \$23.990

Detalles

1. Television 2. Canales Adicionales 3. Equipos 4. Descuentos 5. Try & Buy

Decodificadores

Cant.	Item	Precio de lista	Su precio	Precio total	U/M	ID de servicio	Punto de servicio	Promoción	Explicación	Personalizar
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					
1	d-BOX HD	\$3.990	\$3.990		Por mes					

Para salir del configurador de producto, debe hacer clic en el botón **“Terminado”**

IMPORTANTE

En el caso que elimines un DBOX y este tenga un descuento, automáticamente al eliminar el servicio, también se eliminará el descuento asociado

PASO 8

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Pedido de ventas' form is displayed with the ID '1-480443360'. The form includes fields for 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar', 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento'. The 'Estado' is set to 'Pendiente'. The 'Desde cuando' field is highlighted with a red box, and a calendar pop-up is visible over it. The 'Terminado' button is also highlighted with a red box.

Nº de Pedido	Nombre del Cliente	Estado	Clasificación Fijo
1-480443360	CARLOS SALINAS JIMEN	Pendiente	

Fecha de creación	Fecha de Modificación	Desde cuando	Saldo Límite Crédito Fijo
17/10/2017 17:47:08	17/10/2017 17:47:08	2017-10-22 12:00:11	

Modalidad de Venta	Modo de Envío	Tipo Portado	Tipo de Pedido	Etapa	Vendedor	Canal de ventas	Propietario	Acelerador cuotas	Comentarios	Reserva delivery	Orden con delivery	Dirección envío delivery
Fijo	Visita Técnica	No Portado - Venta Fij	Modificación	Orden	CABARCAS	Sucursal						

Cuenta del Cliente	Nº de Serie Cl	Subtipo Cuenta	Cuenta de Servicio	Dirección de Servicio	Cuenta de Facturación	e-mail	Deuda no vinculante	Motivo Desconexión	Demando Aprobado
22700717.5			22700717.3-G-001	APOQUINDO AV 4800	926400298	cristian.leon@e-vtr.cl			

Calendario
Oct 2017
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

Hora	Minuto	Zona horaria
12:00:11		(GMT-04:00) Santiago

Abora Terminado

Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **DESDE CUANDO** para seleccionar la fecha en que se desprovisionará el servicio que se está eliminando
Luego pinchar el botón **TERMINADO**.

Si el cliente desea dar la baja en el momento, no es necesario seleccionar el campo **DESDE CUANDO**

PASO 9

The screenshot shows the 'Andes' software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main navigation bar shows 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas' (selected), 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Lista' section displays the order number '1-610221920'. Below this, there are buttons: 'Revisar', 'Verificar', 'Enviar' (highlighted in red), 'TSQ', 'Cancelar pedido', and 'Generar documento' (highlighted in green). The form fields include:

- Nº de Pedido: 1-610221920
- Nombre del Cliente: GERMAN RICHE CARVAJ
- Estado: Pendiente
- Clasificación Fijo: Inicio
- Modalidad de Venta: Fija
- Cuenta del Cliente: 10522989-5
- Fecha de creación: 21/12/2017 18:15:50
- Clasificación Movil:
- Método de Envío: Visita Técnica
- Nº de Serie CI:
- Fecha de Modificación: 21/12/2017 18:15:50
- Saldo Límite Crédito Fijo: \$-26,990
- Tipo Portado: No Portado - Venta Fi
- Estado Nº de Serie CI:
- Desde cuando: 21/12/2017 01:00:00
- Saldo Límite Crédito Movil:

Additional options include 'Reserva delivery', 'Orden con delivery', and 'Dirección envío delivery'. The bottom navigation bar includes 'Más información', 'Catálogo', 'Detalles' (selected), 'Envío', 'Pagos', 'Envíos', 'Documentos', 'Archivos adjuntos', and 'Actividades'. The 'Detalles de la línea' section shows 'Atributos' and 'Totales'.

El ejecutivo/asesor deberá pinchar el botón **GENERAR DOCUMENTO**

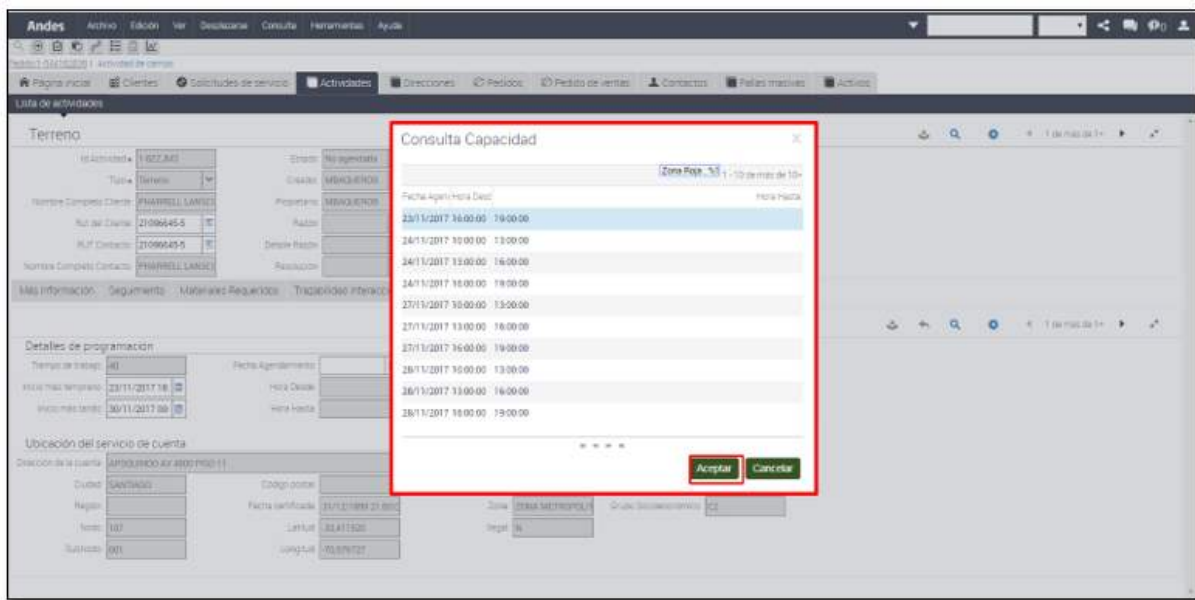
Pinchar el botón **ENVIAR**.

INFORMA

"Sr XXX, hemos eliminado con éxito el servicio XXX. Recuerde que el servicio estará activo hasta el día XX de XX."

ELIMINACIÓN CON VISITA TÉCNICA

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Si el cliente consulta si puede entregar el equipo en sucursal: <i>"Sr(a) XXX, le recuerdo el equipo xxxx será retirado por personal técnico de VTR desde su domicilio. Por ende, no debe concurrir con él a ninguna sucursal ya que estas no cuentan con la posibilidad de recepcionar ni eliminar su equipo".</i> El agendamiento que se describe a continuación es para dar término al servicio activo. El retiro del equipo será coordinado desde despacho. 1. Una vez ENVIADO el pedido, si el SVA requiere visita a domicilio, se desplegará en forma automática la pantalla de agendamiento. El ejecutivo/asesor deberá coordinar una fecha y hora con el cliente				



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pinchar el botón GUARDAR. Confirmar presionando botón CTRL+S que en el apartado de terreno quede el estado como "agendado"

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedidos 1-544163839 | Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio **Actividades** Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Activos

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-422.JM3 Estado: No agendada Fecha Inicio: 23/11/2017 18:00 Descripción: Modificación de Servicio

Tipo: Terreno Creador: MBAQUEROB Fecha Cierre: Fecha Cierre: Canal: Sucursal

Nombre Completo Cliente: PHARRRELL LANSO Propietario: MBAQUEROB Fecha Comprometida: Comentarios:

Rut del Cliente: 21096645-5 Razón: Código Cierre: Área a Derivar:

RUT Contacto: 21096645-5 Detalle Razón: Motivo:

Nombre Completo Contacto: PHARRRELL LANSO Resolución:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 40 Fecha Agendamiento: 27/11/2017

Inicio más temprano: 23/11/2017 18:00 Hora Desde: 10:00:00

Inicio más tardío: 30/11/2017 00:00 Hora Hasta: 13:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: Id Técnico: Nombre Técnico:

Notas:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOQUINDO AV 4800 PISO 11 Bucket: 00025 Tipo vivienda: RESIDENCIA

Ciudad: SANTIAGO Código postal: Territorio: RM ORIENTE Clase vivienda:

Región: Fecha certificada: 31/12/1999 21:00:00 Zona: ZONA METROPOLITANA Grupo Socioeconómico: C2

Nodo: 107 Latitud: -33.411520

Subnodo: 001 Longitud: -70.579727

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Pinchar la barra de ruta para **regresar a la pantalla del PEDIDO:**

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Actividad de campo

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio **Actividades** Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Activos

Lista de actividades

Terreno

Id Actividad: 1-8ZZ-JM3 Estado: No agendada Fecha Inicio: 23/11/2017 18:00 Descripción: Modificación de Servicio

Tipo: Terreno Creador: MBAQUEROS Fecha Cierre: Comentarios:

Nombre Completo Cliente: PHARRELL LANSDI Propietario: MBAQUEROS Canal: Sucursal

Rut del Cliente: 21099645-5 Razón: Fecha Comprometida: Área a Derivar:

RUT Contacto: 21099645-5 Detalle Razón: Código Cliente: Motivo:

Nombre Completo Contacto: PHARRELL LANSDI Resolución:

Más información Seguimiento Materiales Requeridos Trazabilidad Interacción **Agendamiento** Pasos Finalización

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 45 Fecha Agendamiento: 27/11/2017

Inicio más temprano: 23/11/2017 18:00 Hora Desde: 10:00:00

Inicio más tarde: 30/11/2017 00:00 Hora Hasta: 13:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: Id Técnico: Nombre Técnico: Notas:

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: APOQUINDO AV 4800 PISO 11 Bucket: 00025 Tipo vivienda: RESIDENCIA

Ciudad: SANTIAGO Código postal: Territorio: RM ORIENTE Clase vivienda:

Región: Fecha certificada: 21/12/1899 23:00:00 Zona: ZONA METROPOLITANA Grupo Socioeconómico: C2

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

El cliente **recibirá un SMS con la confirmación de la eliminación**. Como muestra la imagen, se observa la **Actividad de SMS SALIENTE**.

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



CONTRATACIÓN SERVICIOS MÓVILES

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Mantén siempre informado al cliente sobre el proceso de la venta, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican. Siempre háblale al cliente con la verdad y no omitas información.

- Recuerda que el cierre de la venta se debe realizar con el titular del servicio o un tercero con poder simple (cuya copia deberá enviarte por correo electrónico, según corresponda).

DEBES SABER

- A raíz del contexto actual y del riesgo que ven nuestros clientes al entregar el N° de serie, se ha dispuesto -hasta nuevo aviso- que en las campañas Outbound no se solicitará el n° de serie de la cédula de identidad al cliente, sino que se validará la titularidad a través de las siguientes preguntas de verificación de identidad, preguntas que el cliente debe contestar:
 - Nombre completo
 - RUT
 - Dirección donde tiene servicios VTR

1. INFORMA AL CLIENTE QUE SE REPASARÁ LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

Una vez ofertado los servicios móviles, debes confirmar con el cliente si acepta la oferta entregada.

a. Si el cliente no acepta la oferta entregada, agradece su tiempo y lamenta la situación. Además informa los medios donde nos puede volver a contactar.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], le agradezco su tiempo y lamentamos que no acepte nuestros servicios. Lo invitamos a que, si desea comunicarse posteriormente con nosotros, nos pueda contactar gratuitamente al 600 800 9000 o en vtr.com. Tenga usted un muy buen día/tarde.

b. Si el cliente si acepta la oferta entregada, infórmale que se repasará de manera ordenada la confirmación de su solicitud y que, para efectuar el cierre, debe tener a mano su carnet de identidad y aceptar de formar explícita la contratación de los servicios. Además, debes mencionar que, la conversación está siendo grabada.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], hoy con fecha XX de XXXX del año 20XX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente donde confirmaremos sus datos personales (por lo que es necesario que tenga a mano su carnet de identidad), el servicio contratado, sus características y condiciones, y la aceptación explícita de la contratación. Además, a modo de respaldo y seguridad, le comento que esta conversación está siendo grabada. ¿Está usted de acuerdo? [Cliente debe indicar Sí]

2. CONFIRMA LOS DATOS PERSONALES DEL CLIENTE —

Indícale al cliente que para activar su servicio es necesario que proporcione cada uno de los siguientes datos personales:

- a.** Nombre completo
- b.** RUT
- c.** Fecha de nacimiento
- d.** Número de serie del Carnet de Identidad (este dato es obligatorio, si el cliente no lo entrega no es posible continuar con la venta)
- e.** Dirección completa
- f.** Número de teléfono a portar (solo si aplica)
- g.** Teléfonos de contacto
- h.** Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido)

IMPORTANTE: Estos datos se deben solicitar y no confirmar con el cliente.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], para poder realizar la activación de su servicio le pido por favor me pueda proporcionar sus siguientes datos personales:

- *Su nombre completo:*
- *Su Rut:*
- *Su fecha de nacimiento:*

- *El número de serie de su carnet de identidad:*
- *Su dirección:*
- *El número de teléfono que desea portar [solo si aplica]:*
- *Teléfonos de contacto:*
- *Su correo electrónico:*

3. CONFIRMA LOS SERVICIOS CONTRATADOS —

Informa al cliente el nombre de la empresa en la que esta contratando, el nombre del servicio solicitado, su descripción, características y precio, y el nombre de los servicios adicionales solicitados (solo si corresponde) con su precio.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], le informo que está contratando en la empresa "VTR Chile" el plan XXXX, que incluye minutos libres a XXX números para llamar a todo destino dentro de territorio nacional, XXX GB de navegación y XXX SMS y que tiene un costo mensual de \$XX.XXX, valor que está sujeto a reajuste de IPC. Le recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional de \$XX y un valor por SMS adicional de \$XX.

a. En caso que el plan incluya plataformas Streaming, utiliza el siguiente script:

Además, Su servicio incluye una suscripción sin costo a las siguientes plataformas streaming XXXX [detallar según el plan contratado por el cliente]. Para mayor información acerca de las características y condiciones de estas plataformas puede visitar la página vtr.com/movil-entretencion/.

4. CONFIRMA PROMOCIONES —

Informa al cliente el valor mensual del servicio con promoción, la duración, condiciones y restricciones de la promoción, e informa además el valor en que quedará el servicio una vez terminada la promoción.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], al contratar los servicios le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es) que consiste(n) en: [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento y duración]. Una vez terminada la promoción, el valor a pagar será de \$XX.XXX [valor total de los servicios contratados], valor que está sujeto a reajuste de IPC. ¿Está usted de acuerdo? [Cliente debe indicar Sí]

5. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y A LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Debes informar al cliente lo que se le cobrará en su primera boleta, junto con el siguiente detalle de la facturación de los servicios:

- a. Tipo de facturación
- b. Reajuste de IPC
- c. Método de envío de boleta

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], le informo que su boleta será emitida aproximadamente un mes después que su número esté activo en VTR, cobrando su cuenta a mes vencido.

Por reajuste de IPC:

Don/Sra. [nombre del cliente], le recuerdo que su contrato de servicio está sujeto a la variación semestral del Índice de Precios al Consumidor (IPC); valor que se verá reflejado mensualmente en su boleta.

Por el envío de la boleta:

Don/Sra. [nombre del cliente], la boleta de sus servicios se envía mediante correo electrónico. ¿Está de acuerdo en recibir la boleta en el e-mail que me indicó previamente? [Cliente debe indicar Sí – No].

6. CONFIRMA LOS DATOS DEL DESPACHO

Confirmar con el cliente los siguientes datos de la dirección de despacho para continuar con la venta: región, comuna, calle, número exterior, número interior (si corresponde) y referencias (si corresponde). Además, debes indicar los plazos de entrega y consultar al cliente quien recibirá el pedido y teléfonos de contacto para el delivery.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], para continuar con la venta, es necesario confirmar los siguientes datos de la dirección de despacho por favor:

- *Región XXXX*
- *Comuna XXXX*
- *Calle [o pasaje] XXXX*

- *Número exterior XXXX*
- *Número interior XXXX (si corresponde)*
- *Referencias (si corresponde)*

Además, le informo que su despacho se llevará a cabo dentro de XXXX [Indicar plazo según el tipo de despacho:

- Despacho Express: menos de 3 horas (son horas corridas no hábiles). Compras realizadas de lunes a viernes después de las 17:00 hrs., sábado después de las 11:00 hrs. o domingos y festivos, el cliente recibirá su compra el día hábil siguiente.
- Despacho Normal: 2 días hábiles en Santiago, 3 días hábiles capitales regionales y 5 días hábiles para otras ciudades.]

Por último, es posible que me confirme si usted o un tercero recibirá el pedido y me mencione algún número de contacto para que el delivery lo pueda contactar.

7. INFORMA SOBRE LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO —

Informa al cliente desde que momento quedará activo su servicio dependiendo del tipo de venta.

Utiliza el siguiente script:

En caso de venta con portabilidad:

Don/Sra. [nombre del cliente], en su caso, como ha portado su número desde otra compañía, el número quedará habilitado en VTR al día hábil siguiente de la recepción de la simcard (en la madrugada), pudiendo utilizar el servicio desde ese momento. ¿Está de acuerdo? [Cliente debe indicar Sí].

Además, le recuerdo que debe insertar el chip de VTR una vez pierda la señal en su compañía actual.

En caso de migración (prepago a postpago):

Don/Sra. [nombre del cliente], el número quedará habilitado desde este momento. ¿Está de acuerdo?

[Cliente debe indicar Sí].

En caso de número nuevo:

Don/Sra. [nombre del cliente], el número quedará habilitado cuando usted reciba el chip. ¿Está de acuerdo?

[Cliente debe indicar Sí].

8. SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA ENVIAR INFORMACIÓN PUBLICITARIA —

Debes solicitar la autorización del cliente para que VTR le pueda enviar información publicitaria, promocional, comercial y de entretenimiento.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], ¿le gustaría recibir información publicitaria y promociones de los productos de VTR? [Cliente debe indicar Sí – No].

9. DESPEDIDA Y TRANSFERENCIA A PUNTOS SUBTEL —

Pregunta al cliente si tiene alguna duda o consulta sobre lo informado y luego indícale que lo dejarás con una grabación que le entregará información obligatoria de la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) por lo que es importante que escuche la grabación y en caso que presente alguna duda o consulta nos contacte por nuestros canales de atención.

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], ¿tiene alguna duda o consulta respecto a la información brindada? [Cliente debe indicar Sí – No].

Don/Sra. [nombre del cliente], a continuación, y para cumplir con lo solicitado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, lo dejaré con una grabación que contiene información relevante sobre los servicios contratados, por lo que es importante que pueda escuchar la grabación completa. Si sobre esta información presenta alguna duda o consulta nos puede contactar a nuestros canales de atención al 600 800 9000 o al 103 desde su teléfono móvil de VTR. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia.

10. PUNTOS SUBTEL —

IMPORTANTE: Mientras la grabación de puntos Subtel no esté disponible, es el ejecutivo quien debe entregar la información al cliente.

A continuación, y según lo solicitado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), se le procederá a mencionar los siguientes puntos:

1. Debe saber que puede acceder a los servicios de Postventa llamando telefónicamente al 600 800 9000 o al 103 desde su teléfono móvil, también que puede acceder desde la página web vtr.com o la sucursal virtual y a través de otros medios electrónicos como Twitter y Facebook; finalmente, también podrá acudir de manera presencial a las sucursales que están habilitadas para este fin.
2. Al momento de la activación de sus servicios, recibirá vía correo electrónico el contrato que especifica las condiciones acordadas de su servicio.
3. Para su respaldo, adicionalmente a la copia del contrato enviada, se almacenará una copia del mismo en los sistemas de respaldo de VTR Chile, al igual que sus posteriores modificaciones.
4. Puede comunicarse gratuitamente al 600 800 9000, al 103 desde su teléfono móvil de VTR o visitarnos en vtr.com y consultar nuestras ofertas disponibles para servicios conjuntos y por separado. Además, para reclamo móvil podrá llamar al 105 y para reclamos hogar al 600 800 9000.
5. La solicitud de grabación por una atención telefónica se debe solicitar de manera presencial en una Sucursal debido que no está permitido el envío de ésta. Recuerde que esta solicitud puede ser realizada por el Titular o un Tercero con poder notarial.
6. El servicio Roaming y Larga Distancia Internacional se puede habilitar o deshabilitar llamando al 103 desde su teléfono móvil o por medio de la Sucursal Virtual de vtr.com.
7. Para finalizar, la permanencia en la compañía es definida por usted, y dentro de los 10 días siguientes a la suscripción del contrato, usted podrá retractarse si lo desea, llamando directamente al 600 800 9000, al 103 desde su teléfono móvil VTR o en la sucursal virtual en vtr.com, en donde se le informará la manera de proceder.

Agradecemos su tiempo y su preferencia por contratar nuestros servicios, que tenga un muy buen día.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 26!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR