



Equipo Contenidos

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 04 - Botón Rojo

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 iSAC.

DESDE EL 19 AL 25 DE FEBRERO



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



ACTIVIDAD



DESCUENTO NO CARGADO



DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- La atención solo se puede entregar al titular

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o CANALES PREMIUM, puedes realizar las siguientes excepciones:**
 - Puede descontar el cobro de hasta **3 boletas**, en forma retroactiva.
 - La excepción se puede realizar cada **12 meses** calendario.
 - **EN CASO QUE APLIQUE**, sólo debes ingresar las solicitud de servicio indicados en esta publicación
 - Si existe algún motivo adicional de ajuste al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
 - Para revisar todos los SVA y Canales Premium vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL FIJO](#)

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- **Cada vez que realices un ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente:**
 - **SVA** → #COBRO SVA
 - **CANALES PREMIUM** → #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL)

En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

TNT SPORTS	TNT
FOX SPORTS	FOX

HBO MAX	HBO
UNIVERSAL	UNI
PACK ADULTO	ADU
TODO LO DEMAS	OTR O

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- ¿Ud. contrató el SVA/CANAL?
- ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación?
- ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo?
- ¿Cuál fue el medio de contratación?

BOTÓN ROJO

DESCONOCE CONTRATACIÓN —

Explica al cliente que entiendes su molestia y que por esta vez realizarás el ajuste de la totalidad de todos los saldos cobrados por el concepto de SVA/CANAL.

Ajusta según el monto que tienes aprobado.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
 - **SVA ➡ #COBRO SVA**
 - **CANALES PREMIUM ➡ #NORECONOCE (CANAL)**
- En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

TNT SPORTS	TNT
FOX SPORTS	FOX
HBO MAX	HBO
UNIVERSAL	UNI
PACK ADULTO	ADU
TODO LO DEMAS	OTRO

Si el cobro es mayor al saldo que tienes aprobado, ingresa la solicitud de servicio:

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA

- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.
- El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

VALOR DEL SVA/CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO

1. Ofrece alguna promoción que tengas disponible en tu catálogo a fin de que el cliente mantenga el servicio.
2. Si el cliente acepta, ingresa el descuento, de lo contrario, confirma la eliminación del servicio. Apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#) en el apartado Eliminar **SVA** o **CANALES PREMIUM** según corresponda
3. Si el cliente reclama por el cobro realizado, explica que entiendes su molestia y que por esta vez realizarás el ajuste de la totalidad de todos los saldos cobrados por el concepto de **SVA/CANAL**.

Ajusta según el monto que tienes aprobado.

- Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
 - **SVA**→ #COBROSVA
 - **CANALES PREMIUM**→ #DIFPRECIO (CANAL)
- En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

TNT SPORTS	TNT
FOX SPORTS	FOX
HBO MAX	HBO

UNIVERSAL	UNI
PACK ADULTO	ADU
TODO LO DEMAS	OTRO

Si el cobro es mayor al saldo que tienes aprobado, ingresa la solicitud de servicio:

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.
- El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".

TÉRMINO DE PROMOCIÓN

1. **Ofrece alguna promoción que tengas disponible en tu catálogo** a fin de que el cliente mantenga el servicio (si aplica).
2. **Si el cliente acepta, ingresa el descuento**, de lo contrario, informa que es el único descuento que se puede ofrecer.:
 - **En caso de SVA**, apóyate en la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN\)](#).
 - En caso de **Canales Premium**, revisa la publicación [RETENCIÓN Y DECONEXIÓN DE CANALES PREMIUM](#)

3. **Informa que el servicio queda eliminado desde hoy** y que desde la próxima facturación el cobro ya no se verá reflejado

- **Recuerda que si el cobro de SVA/CANAL viene a facturar, el cobro no aparecerá desde la boleta subsiguiente.**

4. Si **cliente reclama por el cobro, ajusta el monto total autorizado por puesto de trabajo.** Revisa la publicación [AJUSTE](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste **SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO**
- En la observación del Ajuste registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
- **SVA** → #COBROSVA
- **CANALES PREMIUM** → #TERMINOPROMO(CANAL)
- En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente:

TNT SPORTS	TNT
FOX SPORTS	FOX
HBO MAX	HBO
UNIVERSAL	UNI
PACK ADULTO	ADU
TODO LO DEMAS	OTRO

Si el cobro es mayor al saldo que tienes aprobado, ingresa la solicitud de servicio:

- **Tipo:** Facturación
- **Área:** Inconsistencia de venta
- **Subárea:** No reconoce cobro SVA
- **Descripción:** Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación.

El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

INFORMA

"Sr(a) XXX, para resolver su caso es necesario ingresar una solicitud al área especialista, quienes resolverán dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles; le pido disculpas por esta inconsistencia en su cuenta".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 4

ACTIVIDAD



Equipo Contenidos

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si el valor del SVA es diferente al ofrecido, debemos ofrecer una promoción cercana y que este cargada en nuestro catálogo

☐

Falso

☐

Verdadero

DESCUENTO NO CARGADO



GESTIONA

INTRODUCCIÓN

- Gestionar **casos donde cliente NO FINIX** manifieste que no está reflejado en su facturación un descuento ofrecido por venta o retención para servicios principales.
- **Esta atención se puede dar al Titular o un tercero**

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
• Recuerda que los planes FINIX NO OPTAN A DESCUENTOS DE VENTA (Adquisición). Rígete por la información del Plan Comercial para no entregar información errónea. • En caso que un cliente con plan Finix indique que se le ofreció un descuento de venta pero este no se encuentra cargado, informa: ◦ <i>"Sr. XXX el plan al que se cambió no es compatible con ningún descuento de adquisición. Lamentamos la información errónea que se le entregó"</i> • Si el cliente manifiesta intención de desconexión, transfirere a la plataforma de Retención. • Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema • Si existe algún motivo adicional de ajuste al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar • En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste. Ejemplo: "#DESCUENTO, se acredita primer mes descuento no aplicado 4x3, #DIASSINSERVICIO descuento por 3 días sin servicio 1.000, #CANALNOCONTRATADO 7.000 • Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes • EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación		

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. ¿Cuál es el descuento que se le ofreció?		

2. El descuento, ¿fue porque Ud. contrató algún servicio o para mantener servicios?
3. ¿En qué fecha le ingresaron el descuento?
4. ¿Por cuanto tiempo es el descuento?
5. ¿Esta atención fue a través de que medio?
6. ¿Existe diferencia entre lo cobrado en su boleta y el valor pactado?

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA
1. Revisa en la vista 360, en productos instalados la promoción activa. 2. Revisa la fecha de activación del servicio, esto te permite identificar si es un nuevo cliente y determinar si el descuento que el cliente menciona es por venta o por retención. Pincha un servicio y aparecerá este detalle. 3. Valida si el descuento está cargado, la fecha de activación y el tiempo de duración de dicho descuento. AL hacer clic en el descuento aparecerá la fecha de activación de la misma manera que el producto principal donde también podrás identificar si es un descuento comercial o de retención. 4. Revisa comentarios que nos puedan entregar mayor información para este caso. Desde la vista 360 del cliente ingresa a la pestaña ACTIVIDADES. 5. Revisa detalle de la boleta y poder identificar si el descuento está cargado o no y si el alza de la boleta corresponde a otro motivo. Ingresas al perfil de facturación, pinchar última boleta y así obtenemos la boleta en PDF. 6. Revisa el DOM y así poder comparar la fecha de activación del descuento ya que si el descuento de cargo posterior al DOM aparecerá en la próxima boleta. Vista 360 del cliente, perfil de facturación. 7. Revisa ofertas vigentes en el PLAN COMERCIAL o PLAN DE RETENCIÓN según sea el caso. 8. Revisa si cliente tiene descuentos anteriores por este mismo motivo en los últimos 12 meses. 9. Verifica también en las ACTIVIDADES si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado a descuento no cargado.		

BOTÓN ROJO

DESCUENTO EXISTE EN SISTEMA

1. Ingresas el descuento que el cliente indica no haber recibido. Recuerda que en el catálogo debes seleccionar Plan de retención/Anulación/Anulación. En el ingreso guíate con la publicación [INGRESO Y FACTURACION DEL DESCUENTO](#).

2. Luego del ingreso del descuento, explica al cliente:

VOZ

"Sr. XXX siento las molestias causadas; para dar solución hemos ingresado el descuento ofrecido de \$XXXX x X meses. De acuerdo a su ciclo de facturación, el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

1. Cliente acepta conforme → Finaliza tu atención.

2. Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida → Ajusta la primera cuota del descuento

- **En el ajuste, deja en la observación "#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

*"Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (**mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste**) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal"*

DESCUENTO OFRECIDO NO EXISTE O NO ESTÁ VIGENTE

1. Ofrece al cliente el descuento más cercano al descuento no existente. Puedes apoyarte con el siguiente script:

VOZ

"Sr. XXX lamentablemente el descuento ofrecido no existe en la oferta comercial vigente y por tanto no puedo ingresarlo en sistema. Lo más cercano que tengo para ofrecerle es el descuento especial de \$XXXX por XX meses, el que se vería reflejado desde su próxima facturación, ¿De acuerdo?"

SI EL CLIENTE NO ESTÁ CONFORME CON EL DESCUENTO

Porque requiere el descuento ofrecido en primera instancia (no existente o no vigente) ingresa la Solicitud de servicio en la cuenta de Facturación para gestionar el caso

- **TIPO:** CUENTA
- **ÁREA:** IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTO
- **SUBÁREA:** PROMO, NO CARGADA EN SISTEMA
- **DESCRIPCIÓN** Indicar en un breve resumen lo indicado por el cliente, además de la boleta en donde aparece el cobro en cuestión.

VOZ

Sr(a) XXX, se ha ingresado su caso para que sea revisado por el área especialista. Nos contactaremos con usted dentro de 5 días hábiles, le pido disculpas por las molestias que esto le pueda ocasionar.

SI EL CLIENTE ACEPTA DESCUENTO

Ingresa el descuento. Recuerda que en el catálogo debes seleccionar Plan de retención/Anulación/Anulación. En el ingreso guíate con la publicación [INGRESO Y FACTURACION DEL DESCUENTO](#).

Luego del ingreso del descuento, explica al cliente.

VOZ

"Sr. XXX siento las molestias causadas; para dar solución hemos ingresado el descuento de \$XXXX x X meses. De acuerdo a su ciclo de facturación, el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan".

Se presentan 2 escenarios:

- 1. Cliente acepta conforme** → Finaliza tu atención.
- 2. Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida** → Ajusta la primera cuota del descuento

- **En el ajuste, deja en la observación “#DESCUENTO más el o los motivo de ajuste**
- Debes elegir el sub-motivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA.**

Explica al cliente:

VOZ

“Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal”

DESCUENTO LEALTAD

En el caso de gestionar un pedido de modificación en Andes pero que aparece el mensaje de alerta

“...Error en elegibilidad de la orden descuento lealtad \$5000 x 6 meses....”, realiza el siguiente paso a paso:

1. **Revisa** cuántos meses el cliente ha tenido el descuento lealtad
2. **Elimina** el descuento lealtad
3. **Ingresar** el pedido de modificación solicitado por el cliente
4. Ingresar la siguiente **solicitud de servicio** en la cuenta de facturación:

Solicitud de servicio en la cuenta de Facturación para gestionar el caso:

- **TIPO:** CUENTA
- **ÁREA:** IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTO
- **SUBÁREA:** PROMO. NO CARGADA EN SISTEMA
- **DESCRIPCIÓN** Indicar DESCUENTO LEALTAD- facturado en [cantidad de meses con el descuento lealtad vigente] boletas.

REGISTRA:

Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Desc.Prom no aplicado/término

En la observación registra #DESCUENTO (sólo si hiciste el ajuste por excepción)

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.



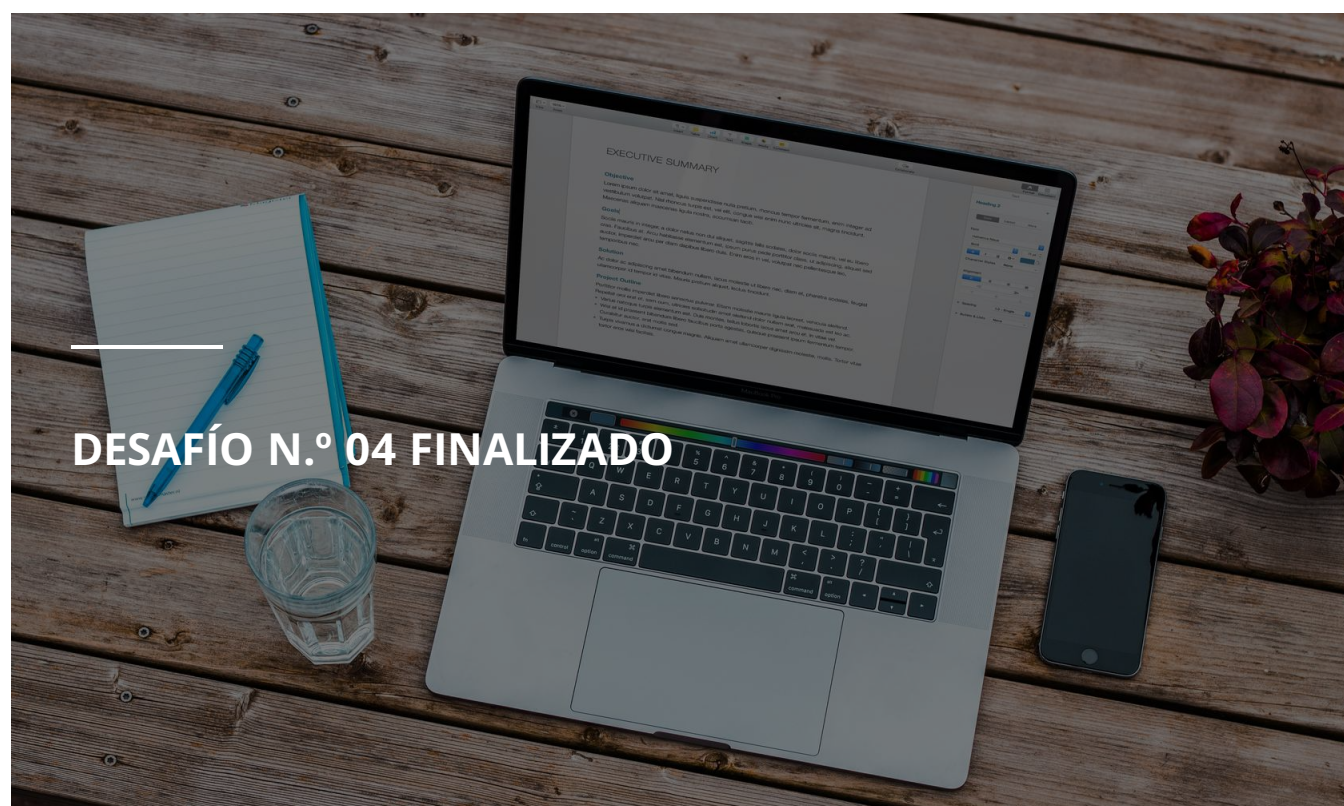
Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

EC Equipo Contenidos



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 04!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR