

VTR - DESAFÍO N° 10 - Venta Remota - Servicios Móviles

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 07 AL 20 DE OCTUBRE



VISADO DE CONTRATOS



POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

VISADO DE CONTRATOS



RESUMEN DE POLÍTICA

POLÍTICA DE ACREDITACIÓN

Todos los documentos serán validados en el proceso de Visado.

ACREDITACIÓN BÁSICA

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

PASOS PRINCIPALES		ACREDITACIÓN VENTA	
		VENTA MÓVIL	VENTA FIJO
		CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	NO CLIENTE VTR
Acreditación básica	Acreditación de Identidad	1).- Persona Natural sin Giro: - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. 2).- Persona Natural con Giro PNG (RUT< 50 MM): - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. - Copia documento de Inicio de actividades. La consulta vía WEB del SII permite chequear la información contenida en él, pero no exime al cliente de su presentación. - Iniciación Actividades > 3 Meses 3).- Extranjeros, sin permanencia definitiva: - Copia de contrato de trabajo con plazo mayor a un año o indefinido, firmado ante notario. - Se exceptuará Cédula Temporal siempre que adjunte Certificado de Ampliación Vigente. 4).- Diplomáticos: - Copia Tarjeta de Identificación Oficial con Rut o Visa Diplomática u Oficial según corresponda con vigencia de hasta 2 años 5).- Contratación por un Tercero: - Adjuntar poder notarial simple - Copia de ambas cédulas de Identidad por ambos lados.	1).- Persona Natural sin Giro: - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. 2).- Persona Natural con Giro PNG (RUT< 50 MM): - Copia Cédula de Identidad por ambos lados (Según canal), la cual debe estar vigente y sin bloqueos. Cliente debe ser mayor de edad. - Copia documento de Inicio de actividades. La consulta vía WEB del SII permite chequear la información contenida en él, pero no exime al cliente de su presentación. - Iniciación Actividades > 3 Meses de Giros clasificados, No se permiten ventas de planes negocios a PNG con Giros que no sean clasificado previamente (N.C.P), es decir sólo con situación tributaria "OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES NCP" (codigo 960909) 3).- Extranjeros, sin permanencia definitiva: - Copia contrato de trabajo con plazo mayor a un año o indefinido, firmado ante notario. - Se exceptuará Cédula Temporal siempre que adjunte Certificado de Ampliación Vigente 4).- Diplomáticos: - Copia Tarjeta de Identificación Oficial con Rut o Visa Diplomática u Oficial según corresponda con vigencia de hasta 2 años 5).- Contratación por un Tercero: - Adjuntar poder notarial simple
	Acreditación Renta	No aplica	No aplica

DEUDA VTR

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

PASOS PRINCIPALES		ACREDITACIÓN VENTA	
		VENTA MÓVIL	VENTA FIJO
		CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	NO CLIENTE VTR
Deuda VTR	Deuda vencida con VTR	Sin deuda vencida con VTR (Fijo o Móvil) , para Empresas también aplica para los RRLL.	
	Deuda domicilio > a \$5.000	No aplica	Se aceptará: 1).- Copia Contrato de arriendo notarial: Debe indicar que fue celebrado ante notario, para lo cual debe contener frases como: "Firmaron ante mí", "Autorizo las firmas", "Comparsieron ante mí", etc. 2). Copia Contrato arriendo de corredora de propiedades: BST realizará casa-bobo para verificar la administración de vivienda, si esta no se logra "NO" se acepta respaldo. 3).- Copia de Certificado o acta de entrega de casas fiscales: Debe venir firmado y timbrado por oficial a cargo de la unidad. 4).- Copia de Escritura de compra y venta notarial. 5).- Certificado conservador bienes raíces. 6).- Pago de Hipotecario: Dividendo con nombre titular, dirección y N° cuotas o fecha de inicio. 7).- Copia Certificado de defunción en caso de fallecimiento de deudor. No se aceptará: - Copias de Contratos de libreña llenado a mano, contrato con timbre de fotocopia fiel del original, contrato solo con timbre de autorización de firmas. Nota: - La fecha de los documentos deben ser posterior a la deuda del domicilio. - En caso de que los documentos sean de tercero, solo se autorizarán los siguientes familiares directos: Cónyuge, hijos y/o padres y deberán demostrar vínculo.

OTROS

*PRESIONA LA IMAGEN PARA AGRANDAR

ACREDITACIÓN VENTA			
PASOS PRINCIPALES		VENTA MÓVIL	VENTA FIJO
		CLIENTE VTR (Fijo y/o Móvil)	NO CLIENTE VTR
Portabilidad	Formulario Portabilidad	En caso de venta portada, debe adjuntar los documentos de portabilidad firmados correctamente y sin enmendaduras, en caso que si realiza Upgrade (Móvil) este debe cumplir con la política de Upgrade.	
Venta Convenio	Convenio	No aplica	Ventas de convenio deben ser validadas por el área correspondiente y se debe presentar documentación requerida por el "Cotizador" publicado en ISAC. Se debe ingresar la Categoría del Convenio en Sistema.
Visado	Ingreso a sistema	Las promociones vigentes (según plan comercial) deben ser ingresadas correctamente en sistema, así como también los costos de incorporación, activación y validaciones tales como: Grupo tarifario, Lista de precios, Convenios R.R.H.H., Convenios PACIPAT, etc.	
	Venta Terminal, costo de activación y Simcard	Tanto la venta (equipo), simcard, debe ser pagado al contado o con otros medios de pago, nunca cargado en boleta (Excepto delivery y según monto). Cliente portado NO paga costo de simcard.	No aplica
	Llenado y firma de contrato	Toda venta debe adjuntar contrato (completo y sin enmendaduras), firmado por cliente, sea este físico o digital, a excepción de Venta Remota (para fijo).	

CLIENTE VTR PARA EFECTOS DE ACREDITACIÓN DE DOCUMENTOS EN VENTA MÓVIL

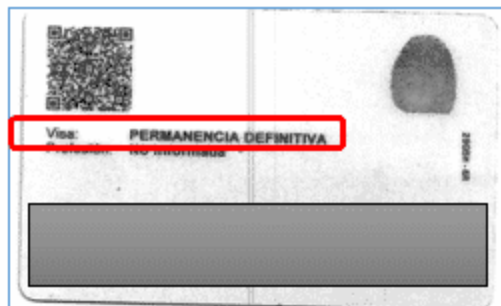
- Es todo cliente con una antigüedad **superior a 6 meses** desde la fecha de activación de la primera compra. Este cliente no estará sujeto a acreditación de renta solo debe acreditar identidad.
- Respecto a la oferta, ésta estará **determinada por el segmento.**

POLÍTICA UPGRADE

ACREDITACION UPGRADE DE SEGMENTO VENTA MOVIL		
Paso acreditación, aumento de un nivel		
Acreditación Upgrade de segmento	1. Portabilidad (postpago otras compañías a postpago VTR)	Solo está autorizado el Upgrade de segmento para portabilidad desde postpago otras compañías a postpago VTR. El respaldo para el Upgrade de portabilidad es el formulario de portabilidad y el de prevalidación, indicando empresa donadora.
	2. Portabilidad (prepago otras compañías a postpago VTR)	No está autorizado el Upgrade de segmento para portabilidad de prepago desde otras compañías a postpago VTR.
	3. Migraciones (prepago VTR a postpago VTR)	Las siguientes especificaciones aplican solo para canal Call Center: • No está autorizado el Upgrade de segmento para migraciones de prepago VTR a postpago VTR. • Están autorizadas las migraciones de prepago VTR a postpago VTR, provengan de un prepago portado o una línea nueva. • Para migrarse a postpago, cliente debe tener una permanencia mínima de un mes como prepago en VTR, ya sea portado o línea nueva. • Después de transcurrido el mes, cliente solo puede acceder a contratar planes cuenta controlada. Para la contratación del plan, aplican las mismas políticas de Crédito.

TIPOS DE ACREDITACIÓN DE DOCUMENTOS

(Extranjero) Visa Permanencia Definitiva



(Extranjero) Visa Sujeta a Contrato



Diplomático —



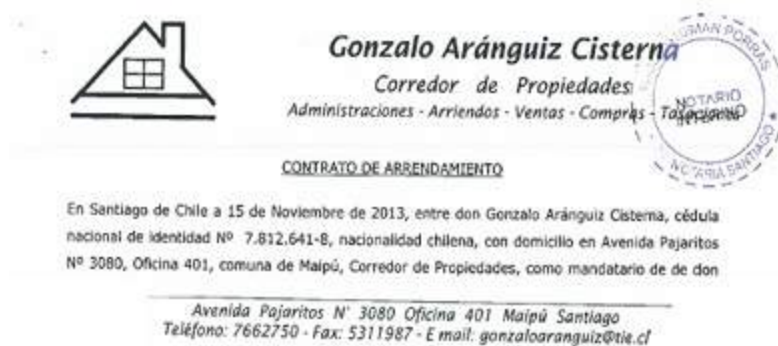
Contrato de arriendo con autorización notarial —

Firmaron ante mí en el anverso doña NIEVES DOLORES LOPEZ CORREA, C.I. 5.891.441-K, como arrendadora; y don RODRIGO ARMANDO CARRASCO LOPEZ, C.I. 12.867.939-1, como arrendatario.-
SAN CARLOS, 17 de agosto de 2015.-



Contrato de arriendo corredora de propiedades

(Debe traer números de contacto vigentes)



Cartola tarjeta de Crédito bancaria

VISA

LANPASS **Santander**

Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito

Nombre del Titular	REINARD VARELA MENDEZ
N° de Tarjeta de Crédito	4152 8110 1322 3696
Fecha Estado de Cuenta	23/10/2015

CONSIDERAMOS APROBADO ESTE ESTADO DE CUENTA SI DENTRO DE 30 DIAS SIGUIENTES AL VENCIMIENTO NO HEMOS RECIBIDO AVISO POR ESCRITO EN CONTRARIO

REINARD VARELA MENDEZ
REINARD_VARELA@YAHOO.COM

I. INFORMACIÓN GENERAL

	Cupo Total	Cupo Utilizado	Cupo Disponible
Cupo Total	\$ 9.577.000	\$ 9.295.957	\$ 281.043

Cheque personalizado

Serie 2008KK 2142529
Totalaba
Totalaba 781

0XX-XXXXXXX
JUAN PEREZ RONDON

\$

001-0320
064
DE 20

PAGUESE A
LA ORDEN DE

LA CANTIDAD DE

PESOS M/L

O AL PORTADOR

Banco de Chile

2142529 0010320 00640137105 01

Cartola tarjeta casa comercial

Cupo mínimo disponible (\$150.000). Si tarjeta emitida por casa comercial es Mastercard o Visa, no se considera tarjeta bancaria, sino de casa comercial.

CMR
ESTADO DE CUENTA
CLIENTE

VISA

Nombre del Titular:	CARLOS ALVAREZ DIAZ
Cupon de pago N°:	8.820.964.08
N° de Tarjeta de Crédito:	499847*****1531
Fecha Facturación Estado de Cuenta:	24/10/2015

I. INFORMACIÓN GENERAL

	Cupo Total	Cupo Utilizado	Cupo Disponible
Cupo Total	3.570.000	145.784	3.424.216
Cupo Compras	1.270.000	60.015	1.209.985
Cupo Avance en Efectivo*	-	85.769	1.124.215
Cupo Súper Avance*	2.300.000	0	2.300.000

No se autoriza

No se autoriza Contrato de arriendo de librería y menos llenado a mano.

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

En Valparaíso a 30 de Septiembre de 2017
entre doña Nora Inés Venegas Núñez domiciliado en Bernales Malloa,
que en adelante se llamará el Arrendador, y doña Gabriela Francisca Molina Dojas,
domiciliado en Valparaíso,
que en adelante se llamará el Arrendatario, han convenido el siguiente contrato de arrendamiento:

PRIMERO: El Arrendador da en arrendamiento a doña Gabriela Molina Dojas
el inmueble ubicado en calle Avenida matta N° 443/casa 3
de la ciudad de Valparaíso

SEGUNDO: La casa habitación arrendada, no podrá ser dedicada por el Arrendatario
sino a vivienda particular

Boleta de la competencia

Boleta del mes el curso, **indicando los últimos 3 meses en la compañía de origen**, se puede revisar en gráfico de consumo/facturación.

entel
Entel PCS "Telecomunicaciones S.A.
Cada Mañana Costando Sur 2001 01 2001 000 00
Lima, Chile. Santiago, Chile
Giro: Telecomunicaciones
Fono: 31 2145 1002 Fax: 31 2358 6452
www.entel.cl

103
103 400 103
105
105 400 105

R.U.T.: 96.806.980-2
BOLETA ELECTRÓNICA
182543328
S.I.I. - Santiago Oriente

Nombre :
Dirección :
Com/Clu :

SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO, ADICIONALES
A LOS ANTERIORES Y DE LARGA DISTANCIA.

CARTA REGISTRADA
182543328

R.U.T. Cliente :
N° de Móvil :
N° de Cliente Para PAC y PAT :
Período de facturación :
Fecha de emisión :
Fecha de vencimiento :
Fecha de Corte :

1121159798
01 al 31 de Octubre de 2017
15 de Noviembre de 2017
15 de Diciembre de 2017
22 de Diciembre de 2017

Cuenta Telefónica	Definición de conceptos al reverso	Valor
SERVICIOS PÚBLICOS DE VOZ / CUENTA TELEFÓNICA		60.077
1. Servicio Telefónico Móvil		60.077
2. Servicios Adicionales		0
3. Comunicaciones Larga Distancia Internacional		0
4. Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones		0
5. Total Cuenta Unica Telefónica		60.077
SERVICIO DE ACCESO A INTERNET		0
OTROS CARGOS Y DESCUENTOS		0
Total Afecto	\$ 60.077	60.077
Total Exento	\$ 0	0

Facturación de los últimos 12 meses (en miles de \$)

Total a Pagar \$ 60.077
Pagar hasta el 15 de Diciembre de 2017

Móvil N°

Servicio	Preço de Bases	¿cómo puede habilitar y/o
Servicio 300	15/02/2015	habilitar los servicios a los
Servicio 400	15/02/2015	servicios de Internet y roaming,
Servicio 400	15/02/2015	sumando desde su móvil al 102
Servicio 700	15/02/2015	(por los) del Reglamento de
Larga Distancia Internacional	24 \$ al minuto	telecomunicaciones).
Roaming Voz - 9815	24 \$ al minuto	
Roaming Datos	24 \$ al minuto	

No se autoriza —

No se autoriza Comprobante solicitud de reimpresión de cédula de identidad nacionales.

Servicio Registro Civil e Identificación
Sistema de Identificación, Cédula de Identidad y Pasaporte

7845C42950C5201803151147392761

Comprobante Solicitud de Reimpresión de Cédula de Identidad Nacionales
Nro. Atención: 30801

Nombre : CAMILA ESTHEFANY LOYOLA ROZAS
Fecha de Nacimiento : 30/11/1986 Sexo : FEMENINO
Lugar de Nacimiento : TALCA
R.U.N :
Profesión :
Oficina y fecha de atención : TALCA 15/03/2018
Fecha estimada de entrega : 27/03/2018 en Oficina : TALCA
Valor : \$ 3.820
Email : CAMILA.LOYOLA@HOTMAIL.COM
Observación :




Información Importante

1. Si usted informó su correo electrónico, recibirá un mensaje indicando que su cédula está lista para ser retirada. Puede verificar también el estado de la presente solicitud en www.registrocivil.cl o en call center 600-370-2000.
2. La cédula de identidad solicitada debe ser retirada a más tardar el día 24/09/2018. De no hacerlo, ésta será destruida, debiendo realizar una nueva petición y pagar los derechos correspondientes. La fecha de entrega está sujeta a la verificación de identidad del solicitante.
3. Los requisitos para el retiro de la cédula de identidad son los siguientes:
 - 3.1 Presentar este comprobante.
 - 3.2 Si retira un tercero, debe presentar este comprobante, su cédula de identidad vigente y no bloqueada, y poder otorgado ante el oficial civil o notario donde conste la autorización para el retiro.
 - 3.3 Para los menores de 14 años de edad, debe retirar uno de los padres presentando este comprobante y su cédula de identidad vigente y no bloqueada. Si retira un tercero, debe presentar los documentos especificados en el punto 3.2.
4. Toda cédula de identidad anteriormente emitida, quedará no vigente al momento de la entrega del nuevo documento.

Cotizaciones —

Cert. Cotizaciones: **12 meses promedio mensual \$150.000.-**



CERTIFICADO COTIZACIONES

Folio N° : 490C78A83CE7AAE31

22 de febrero de 2023

A.P.P. Modelo S.A., certifica que a la fecha, el Sr. / LUIS SEGUNDO GONZALEZ NARVAEZ R.U.T.: 14.804.094-5 DOMICILIO: Tumbes Uno 407, Puerto Rico, Santiago, Region Metropolitana registra en su CUENTA OBLIGATORIA las siguientes cotizaciones, correspondientes al periodo comprendido entre 02/2022 y 02/2023.

Partido	Tipo de Movimiento	Fecha Caja	Monto		Valor Nuevo	Sal. Pagadero	Tipo Fondo
			Pronto	Entero			
01-0001	COTIZACION NORMAL	01/02/2022	10.147	0.70	10.200.00	40.010.540.0	0
10-0002	COTIZACION NORMAL	03/11/2022	37.143	0.70	38.790.00	70.022.230.0	0
11-0003	COTIZACION ESTIMADA CUBICADA	01/10/2022	39.000	0.00	40.147.00	71.100.070.0	0
10-0002	COTIZACION NORMAL	10/11/2022	44.000	0.00	44.700.00	80.000.100.0	0
00-0001	COTIZACION NORMAL	12/10/2022	33.447	0.00	47.200.00	70.010.770.0	0
00-0002	COTIZACION NORMAL	02/10/2022	1.771	0.00	47.200.00	80.000.100.0	0
00-0002	COTIZACION NORMAL	06/06/2022	0.770	0.00	48.000.00	70.011.070.0	0
00-0001	COTIZACION NORMAL	14/06/2022	40.470	1.00	49.207.71	70.010.770.0	0
07-0003	COTIZACION NORMAL	06/06/2022	7.807	0.00	49.000.00	70.011.000.0	0
07-0001	COTIZACION NORMAL	04/06/2022	39.000	1.70	49.000.00	70.011.070.0	0
00-0001	COTIZACION NORMAL	07/07/2022	10.000	0.00	50.000.00	70.011.000.0	0
00-0001	COTIZACION NORMAL	19/07/2022	10.000	0.07	51.200.00	70.000.000.0	0
00-0001	COTIZACION NORMAL	19/06/2022	30.000	0.70	47.200.00	70.000.000.0	0

Se autoriza al presente certificado a petición del interesado, para los fines que estime convenientes, accediendo a presentarlo en tribunales para formular un reclamo de cobros de cotizaciones previsionales, Ley 20.023.



PROBETA	PROBETA	PROBETA	PROBETA	PROBETA
PROBETA	PROBETA	PROBETA	PROBETA	PROBETA

Este certificado tiene una validez de 20 días a contar de la fecha de emisión y puede consultarse su validez ingresando a www.direccion.gub.ve/Verificacion - "Verificar Verificación", ingresando RUC y número Folio de Verificación".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



REFORZAMIENTO

El propósito de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta.

DEBES SABER

En el caso que el código de un vendedor esté inhabilitado y vendedor ingrese la venta con el usuario de su supervisor, la gestión de reasignación de venta debe ser tratado de forma interna por el canal. Por lo tanto, no correspondería a este flujo de política de venta entre canales.

CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO DE CÓDIGO

Consideraciones

A. **El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil una vez completada la instalación**, de lunes a viernes sin considerar feriados. A excepción del último día del mes, donde sólo podran realizar la solicitud hasta el 5° día hábil. Para Andes, deben ser **pedidos en estado completado**. Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión

B. **Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a: ventaentrecanales@clarovtr.cl**. Esto aplica solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

- Ventas entre canales.
- Ventas dentro del canal Sucursal, pero entre distintas sucursales.
- Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Inbound TP e Inbound Fidelis)

Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo, deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación se indican los responsables:

- Ventas dentro de una misma sucursal – Subgerentes de Atención Sucursales.
- Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota - Jefe de Operaciones del canal.
- Ventas dentro de un mismo operador – Administrativo de Ventas del canal.

- Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores (ej. entre San Lucas y Mirasol) – Administrativo de Ventas del canal.

C. **Una vez recibida la solicitud el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, al cambio de código es de 72 horas hábiles** (de lunes a viernes sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

D. Visualización de Cambio de código:

El ejecutivo final debe revisar sus ventas en las bases o reportes de venta oficiales.

E. **Para solicitar cambio de código se debe completar la tabla** (imagen), llenando todos los datos solicitados, y debe ser enviada por un supervisor al correo indicado. Sin los datos requeridos, o bien, no es enviado por el supervisor a cargo, no puede ser revisado, esto es de responsabilidad del interesado, y con ello, no afecta los plazos estipulados aquí.

*Canal Terreno: las solicitudes se deben escalar al administrativo correspondiente según el operador.

Los datos requeridos son:

- Rut del cliente.
- Número de pedido de ventas completadas.
- Motivo del cambio
- Código de vendedor actual.
- Código de nuevo vendedor.
- Servicios: productos para los que se está solicitando el cambio de código
- Fecha ingreso de la venta.

F. **Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar.** La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.

Rut cliente	Código vendedor actual	Número de pedido completado	Código nuevo vendedor	Número de pedido cancelado	Motivo del cambio	Servicios	Fecha ingreso venta

Resguardo de ventas

Se define como **resguardo de venta**, una actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen diferentes escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente:

1. **Por el ejecutivo**, a través de Solicitudes de servicio (SS).
2. **Por el sistema**, con la actividad de Comercial ventas.
3. **Por el sistema**, con un pedido en estado Pendiente (habiendo sido enviado /submit previamente).
4. **Al ingresar un Pedido de ventas.**
5. **Canales Exclusivos:** Aperturas.
6. **Ventas con Portabilidad.**
7. **Ventas Convenio.**
8. **Convivencia de Sistemas**

RESGUARDOS GENERADOS POR EL SISTEMA: COMERCIAL VENTAS

Comercial Ventas

Se define como **"Comercial Ventas"** a un pedido que luego de ser enviado a terreno, se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios (el estado de este pedido es Abierto). Si pedido es derivado a área BackOffice, aplican las mismas políticas de "Comercial Venta".

Para los casos anteriores se respetan las siguientes normas:

a. **Las ventas tienen un plazo de 4 días**, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a “Comercial Ventas”), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial.

b. Toda venta que sea **cancelada desde “Comercial Ventas”**, por error u otro motivo y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) **será respetada al vendedor inicial. Excepto si la anulación es realizada por él mismo usuario** perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En estos casos no se resguardará la venta.

c. **Si se cancela una venta que estuvo en “Comercial Ventas”** (Máx. 2) 3 o más veces, por el mismo motivo; puede ser reingresada por otro vendedor sin esperar el plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) y no será respetada al vendedor inicial.

Si se realiza un cambio de dirección (informada parte del área técnica al momento de instalar) dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que el pedido es derivado a comerciales ventas con motivo dirección errónea, se respetará al ejecutivo inicial (sobre la nueva dirección). No se considerarán notas o comentarios que no sean derivados a comercial ventas.

Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el “submit”), no son considerados como resguardo de venta.

RESGUARDOS EN UNA VENTA CON ESTADO PENDIENTE

Ventas Pendientes —

Para las ventas que se encuentren en estado “Pendiente” luego de haber sido enviadas (submit) a terreno (es decir, cuentan con una actividad de terreno), se debe considerar lo siguiente:

a. Las ventas tienen un plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que la venta tomó el estado Pendiente) en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial.

b. Toda venta que sea cancelada, por error u otro motivo y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) será respetada al vendedor inicial. Excepto si la anulación es realizada por él mismo usuario perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En estos casos no se resguardará la venta.

c. Si se cancela una venta que estuvo en estado "Pendiente" por más de 4 días de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día en que tomó ese estado, considerando lunes a sábado sin considerar feriados), puede ser reingresada por otro vendedor y no será respetada al vendedor inicial.

Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta.

RESGUARDOS GENERADOS AL INGRESAR UN PEDIDO DE VENTAS

1. Estados del pedido que resguardan ventas —

Toda venta en los **estados adjuntos**, que sea cancelada, tendrá un **plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados** (3 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación), antes que pueda ser reingresada por otro vendedor. Por este periodo se respetará al vendedor inicial, excepto si la anulación es realizada por él mismo o un usuario perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En ese caso no se resguardará la venta.

Estados de un Pedido:

A. Abierto para cualquier escenario (excepto los casos descritos en punto 2).

B. Pendiente de envío, Enviada y Recibida en caso de Delivery.

C. Pendiente en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, sim, deuda al Rut, deuda al domicilio).

D. Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta. que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta.

2. Consideraciones para un Pedido de Ventas —

A. El plazo de **pago Bloqueante es de 3 días corridos** y lo que resta del día de ingreso del pedido. Si este pago no se genera, el sistema cancelará en forma automática el pedido pudiendo ingresar la venta cualquier otro vendedor. O cualquier otro vendedor lo puede cancelar expirado el plazo.

B. En el caso que se requiera **modificar la promoción asociada a un pedido que se encuentre en estado Abierto**, se debe mantener la fecha de agendamiento para no perder la fecha de instalación y el pago de la comisión corresponde a cada ejecutivo que gestionó los servicios que corresponden.

C. Para los pedidos de venta donde **se hayan generado errores en TSQ y que estos se puedan ver en el detalle**, la venta queda en un estado **“Pendiente”** y el ejecutivo debe generar **ticket a mesa de ayuda para su solución**. Ese ticket servirá como resguardo de la venta por 48 horas posterior a su cierre y se deberá enviar adjunto (correo o print desde la página) como respaldo al correo de Venta Entre Canales (ventaentrecanales@clarovtr.cl) para tener certeza del día y hora de cierre

D. Para los pedidos de venta donde **se haya generado error de asignación por número telefónico**, la venta queda en un estado **“Pendiente”** y el ejecutivo debe **generar un ticket a mesa de ayuda para su solución**. Ese ticket servirá como resguardo de la venta por 48 horas posterior a su cierre y se deberá enviar adjunto (print con el error, más print de la página de mesa de ayuda).

Consideraciones para el punto C y D: si el ticket es cerrado sin solución, es responsabilidad del ejecutivo reingresar un nuevo ticket.

E. En relación a las cotizaciones:

- Las cotizaciones no resguardan venta.
- Una cotización es un pedido de ventas que se le envía al cliente que no ha confirmado la contratación.
- Técnicamente es un pedido de ventas en el cual no se ha reservado recursos ni se ha enviado a terreno, es decir, no se ha ejecutado el TSQ. Este pedido queda en etapa “Cotización”, y se envía mediante correo electrónico al cliente, y tiene una vigencia de 7 días.
- Se envía para que el cliente tenga respaldo de la oferta entregada, para resguardar la promoción de cara al cliente (no al vendedor) y en el caso de que el cliente regrese, retomar la venta desde ésta.

Si la promoción está inactiva y cliente solicita respetar la oferta, el ejecutivo debe retomar misma cotización, aun cuando esta sea de otro vendedor, por lo que mantendrá el código del vendedor que realizó la cotización en el sistema. En este caso, el Ejecutivo que ingresó la venta debe solicitar cambio de código, aludiendo esta causa, y se le asigna la venta.

- **Contexto:** La cotización puede ser transformada en venta por cualquier ejecutivo; pero quedara a nombre del ejecutivo inicial. Este caso aplica cuando se requiera respetar una oferta no vigente o una oferta de otro canal al cliente. En otros casos cualquier ejecutivo puede cancelar una cotización para ingresar un pedido nuevo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 4

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

En el caso que el código de un vendedor esté inhabilitado y vendedor ingrese la venta con el usuario de su supervisor, la gestión de reasignación de venta debe ser tratado de forma interna por el canal.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 10 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º10!

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

FINALIZAR