

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°1 - MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Claro Más.



EXPLICACIÓN DE LA BOLETA MÓVIL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN DE LA BOLETA MÓVIL



¿CÓMO RECONOCER UN COBRO EN LA BOLETA?



Para distinguir un cobro que reclama un cliente, sigue los pasos descritos a continuación:

1

Ingresa a la **Cuenta de Financiera** y luego a la pestaña **Declaración** para revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente.

2

Descarga las **2 boletas emitidas** más recientes para analizar la diferencia de los cobros. En estas boletas, podemos apreciar lo siguiente:

Equipo en Arriendo

Revisa si la diferencia de cobro corresponde a la cuota de un equipo en arriendo, para ello revisa lo siguiente:

a. En la sección **Servicios Facturados Móvil**, el ítem Cargos y Descuentos de Equipo. Asimismo, puedes revisar la sección Detalle de Cobros por Móvil. Bajo el concepto contrato de arriendo que corresponde a las rentas mensuales de arrendamiento del EQUIPO, por cada mes de uso del mismo y durante todo el período de vigencia del presente CONTRATO, esto es, por 18 meses.

Este es cobrado y descontado mientras se encuentre vigente su contrato. Este será cobrado generalmente cuando el cliente deja la compañía o finaliza su línea telefónica. Estos cargos están diferenciados según tipo de equipo. Tipo 1 \$4.000, Tipo 2 \$11.500 (todos los equipos iPhone) Tipo 3 \$16.500, puedes revisar el tipo desde productos asignado en contexto de la suscripción.

b. Revisa en la boleta actual, en ítem, **“Cargos y Descuentos de Equipos”**, donde puedes observar si el cliente envió el cobro de cargo de Activación cargados a su boleta, donde se detalla el valor de la cuota mensual y adicionalmente puedes revisar cuántas cuotas se han facturado del total pactado por el cliente (12 o 18 cuotas).

c. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde a un **equipo en arriendo pactado** en cuotas en su boleta, apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde al Cargo de Activación que ha pactado en cuotas a su boleta. Actualmente se encuentra en la cuota XX de XX por un valor de \$XX.XXX. Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene Cargo de Arrendamiento de \$XXXXX y se encuentra en la cuota XX de XX. Recuerda que el contrato de arriendo es siempre por 18 meses.

CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	6.996
Cargo Contrato Arrendamiento cuota 14 de 18	4.000
Descuento Multiservicio	-3.641
Descuento Fidelización	-359
Activación Cuota 14 de 24	6.996
OTROS COBROS	0

Cargo Fijo Mensual y Descuentos

El cargo fijo del plan de un cliente viene detallado por el valor por concepto, es decir, internet y telefonía, con el descuento por cada servicio. Adicional a esto, es posible visualizar si el cliente posee un descuento en su cargo fijo (porcentaje y plazo).

Revisa si la diferencia de cobro corresponde a un descuento por concepto de venta nueva o por fidelización que ya se encuentre vencido, para ello debes verificar en interacciones, órdenes, Gestor Documental y contrastar fecha de otorgamiento vs facturación, el motivo de la pérdida del descuento.

A modo de ejemplo puedes encontrar estos descuentos, que no necesariamente siempre serán los mismos.

- Regularización PYD de uno o más descuentos ofrecidos al cliente producto de una venta denominado como: Descuento al cargo fijo por 34 por ciento por 6 meses.
- Los descuentos otorgados como medida de fidelización y retención como: Descuento de Fidelización 25 Por ciento por 6 meses.
- En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLAN(ES) CONTRATADO(S).
- Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde a un descuento ya finalizado, apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a un descuento al cargo fijo por 34 por ciento por 6 meses y/o Descuento de Fidelización 25 Por ciento por 6 meses (según corresponda) ya finalizado.

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil:	
Nombre del Plan: MAX M EP	
CARGO FLUO MENSUAL TOTAL DE PLANES CONTRATADOS(S)	\$ 419
Internet	11.341
Descuento Internet	-1.263
Telefonia	12.463
Descuento Telefonía	-10.581
Plan base promocion 2x1	0
Descuento Cargo Fijo 20% permanente	-3.140
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0

Cargo por Equipo Claro Up

Puedes observar el valor de la cuota de **ClaroUP** mensual según la cantidad de cuotas acordadas por el cliente (18 o 24 cuotas, según lo pactado). Adicionalmente, puedes revisar cuántas cuotas se han facturado del total de 18 o 24 cuotas del contrato de ClaroUP.

Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto cuota de ClaroUP, para ello revisa lo siguiente:

a. En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem **Cargos y Descuentos de Equipos**.

b. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro de las cuotas asociadas al programa ClaroUP, apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la diferencia de cobros corresponde a que ha pactado un equipo bajo la modalidad del Programa ClaroUP en XX cuotas de \$XX.XXX. Actualmente va en la cuota XX de XX. Recuerde que el contrato por XX meses.

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil:	
Nombre del Plan: MAX PREMIUM BLACK LIBRE	
CARGO FLUO MENSUAL TOTAL DE PLANES CONTRATADOS(S)	14.602
Internet	27.950
Descuento Internet	-15.276
Telefonia	29.103
Descuento Telefonía	-27.205
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	30.599
Cargo Cuota Programa Claro UP 15 de 18	30.599
OTROS COBROS	0

Servicios Adicionales

En la boleta móvil puedes verificar si se realizó contratación de SVA, como por ejemplos: bolsas de navegación (datos), voz, Prime Video, entre otros.

Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto de un servicio de valor agregado (SVA), para ello revisa lo siguiente:

- a. En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem Otros servicios adicionales.
- b. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro servicios adicionales contratados por usuario o titular de la línea.
- c. En caso de que cliente desconozca el cobro apóyate en la siguiente noticia NO RECONOCE COBROS - SVAs MÓVIL, e indica el siguiente script:

"Sr(a) xxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde a la aplicación de xxxxxxxx, por tanto, debo preguntarle si desea usted dar de baja (solo a este SVA) o bien, desea bloquear el servicio ¿cuál es su decisión para proceder?"

DETALLE COBROS POR MOVIL	
Móvil:	
Nombre del Plan: MAX XL LIBRE	
CARGO FLO MENSUAL TOTAL DE PLANES CONTRATADOS	
Internet	18.275
Descuento Internet	-8.969
Telefonia	19.244
Descuento Telefonía	-18.277
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	
	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	
	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	
Prime Video	4.990
Descuento Prime Video	-4.990
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	
Activacion Cuota 19 de 24	5.990
OTROS COBROS	
	0

Roaming y Larga Distancia Internacional

En el detalle de Roaming y Larga Distancia Internacional se muestra el consumo realizado:

Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto de un servicio **Larga Distancia Internacional (LDI)** para ello revisa lo siguiente:

- a. En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro móvil, el ítem Detalle de Servicios Voz y Datos.

b. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro servicios adicionales contratados por usuario o titular de la línea. Apóyate del siguiente script:

"Sr(a) xxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde al servicio Larga Distancia Internacional por un monto de \$ xxxxxxxx, le informamos que es servicio adicional cobrado en su boleta cada vez que usted utiliza."

c. Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro por concepto de un Servicio Roaming (DATOS/VOZ/SMS) para ello revisa lo siguiente:

- En la boleta anterior, verifica en la portada, en la sección detalle por cobro Móvil, el ítem Detalle de Servicios Voz y Datos.

- Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro servicios adicionales contratados por usuario o titular de la línea. apóyate del siguiente script:

"Sr(a) xxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde al Servicio Roaming (DATOS/VOZ/SMS) por un monto de \$ xxxxxxxx, le informamos que es servicio adicional cobrado en su boleta cada vez que usted utiliza."

DETALLE DE LLAMADAS INTERNACIONALES									
Nombre Portador : Claro LDI									
N°	Fecha	Hora	Fono Origen	Fono Destino	Origen y/o Destino	Mod	Cod Llam	Duración (Min:seg)	Total a Pagar
1	07-24	12:25	55957	17154367	AUSTRIA	1	4K	00:05:56	\$ 3
2	08-24	10:11	55957	17154367	AUSTRIA	1	4K	00:08:33	\$3.079
3	16-24	07:08	55957	17154367	AUSTRIA	1	4K	00:13:18	\$5.509
4	21-24	09:47	55957	17154367	AUSTRIA	1	4K	00:14:07	\$5.082
Duración									Total
Cargos de Facturación									\$ 9
Total minutos/monto neto									\$ 13.708
Total neto Portador									\$ 13.708

Cambio de Plan (Cobro Proporcional)

Siempre revisa boleta actual y compáralas con boletas anteriores, esto te permitirá identificar cual es motivo del alza o diferencia en la boleta.

Revisa si la diferencia de cobro corresponde al cobro proporcionales como resultado de un cambio de plan, para ello revisa lo siguiente:

1. Revisa en ONE en órdenes la fecha de modificación del plan.
2. Recuerda que cliente visualizará en su nueva boleta el detalle con el cobro de plan antiguo más el nuevo, sin embargo, hará referencia al plan nuevo en Detalle Cobros por Móvil.
3. Para para calcular el cobro de ambos planes, verifica en ONE el período de facturación, donde se mostrará ambos cobros y sus respectivos descuentos multiproductos. Considera el ciclo de

facturación del cliente y fecha de la orden de cambio plan. Con esta información ya podrás calcular los proporcionales. Este se calcula a mes calendario (este cálculo se realiza para ambos planes).

4. Informa al cliente que la diferencia de cobro corresponde al cobro de proporcionales como resultado de cambio de plan, apóyate del siguiente script:

"Sr(a) xxxxxxxx, le informo que el cobro corresponde a un proporcional por motivo cambio de plan realizado con fecha XX/XX/XX plan antiguo con un valor de \$XXXXX más el cobro del nuevo cargo fijo del plan XXXXX con un cargo fijo de \$XXXXX, a contar de la siguiente facturación se realizara cobro normal de su nuevo plan."

DETALLE COBROS POR MÓVIL	
Móvil	
Nombre del Plan: MAX. L. LIBRE	
CARGO FIJO MENSUAL TOTAL DE PLANES CONTRATADOS:	22.872
Internet	44.325
Descuento Internet	-24.339
Telefonía	45.755
Descuento Telefonía	-42.718
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONIA	0
CONSUMO Y/O SERVICIOS ADICIONALES DE INTERNET MÓVIL	0
OTROS SERVICIOS ADICIONALES	0
CARGOS Y DESCUENTOS DE EQUIPOS	0
OTROS COBROS	0
TOTAL 22.872	

Consumo Minutos Mensual —

Si cliente consulta por consumo de minutos mensual, indica que puede revisarlo en su boleta en la sección **"Detalles de Llamadas"**:

DETALLE DE LLAMADAS								
Nº Móvil : 56967599337								
Nº	Fecha	Hora	Destino	Tipo Llamada	Duración	Incluido	\$ Segundo	Total
1	07-Nov	15:19	56988050557	OTM	00:02:00	00:02:00	0,00	\$0,00
2	08-Nov	16:45	56973969713	OTM	00:38:15	00:38:15	0,00	\$0,00
3	21-Nov	07:01	56938840495	OTM	00:00:50	00:00:50	0,00	\$0,00
4	21-Nov	10:20	56989048560	Claro	00:12:03	00:12:03	0,00	\$0,00
5	21-Nov	11:52	56988050557	OTM	00:00:50	00:00:50	0,00	\$0,00
6	21-Nov	11:54	56988050557	OTM	00:00:28	00:00:28	0,00	\$0,00
7	21-Nov	11:58	56988050557	OTM	00:00:26	00:00:26	0,00	\$0,00
8	21-Nov	11:59	56988050557	OTM	00:00:25	00:00:25	0,00	\$0,00
9	21-Nov	15:53	56973969713	OTM	00:00:16	00:00:16	0,00	\$0,00
10	21-Nov	15:55	56997020893	OTM	00:03:23	00:03:23	0,00	\$0,00
11	22-Nov	10:36	56996394323	OTM	00:01:23	00:01:23	0,00	\$0,00
12	22-Nov	21:13	56997819469	OTM	00:01:19	00:01:19	0,00	\$0,00
13	23-Nov	19:48	56938840495	OTM	00:00:20	00:00:20	0,00	\$0,00
14	23-Nov	20:29	996493702	OTM	00:07:54	00:07:54	0,00	\$0,00
15	23-Nov	20:38	996493702	OTM	00:00:41	00:00:41	0,00	\$0,00
16	23-Nov	20:39	968050557	OTM	00:00:26	00:00:26	0,00	\$0,00
17	24-Nov	09:17	56982288301	OTM	00:06:18	00:06:18	0,00	\$0,00
18	24-Nov	09:36	960994807	OTM	00:03:10	00:03:10	0,00	\$0,00
19	24-Nov	11:00	56956089643	OTM	00:02:12	00:02:12	0,00	\$0,00
20	24-Nov	11:03	56993306219	OTM	00:23:08	00:23:08	0,00	\$0,00
21	24-Nov	11:58	56988050557	OTM	00:18:28	00:18:28	0,00	\$0,00
22	24-Nov	12:16	56989048560	Claro	00:05:58	00:05:58	0,00	\$0,00
23	24-Nov	14:19	56996493702	OTM	00:03:22	00:03:22	0,00	\$0,00
24	24-Nov	14:23	56982341536	OTM	00:03:23	00:03:23	0,00	\$0,00
25	24-Nov	16:58	56988050557	OTM	00:05:15	00:05:15	0,00	\$0,00
26	24-Nov	17:07	56988050557	OTM	00:12:27	00:12:27	0,00	\$0,00
27	24-Nov	20:41	56989048560	Claro	00:01:24	00:01:24	0,00	\$0,00
28	25-Nov	16:08	56981835279	OTM	00:04:31	00:04:31	0,00	\$0,00
29	25-Nov	16:56	56973969713	OTM	00:17:14	00:17:14	0,00	\$0,00
30	25-Nov	20:47	56993306219	OTM	00:00:32	00:00:32	0,00	\$0,00
31	25-Nov	21:15	56993306219	OTM	00:00:14	00:00:14	0,00	\$0,00
32	26-Nov	21:08	56993306219	OTM	00:00:35	00:00:35	0,00	\$0,00
33	26-Nov	22:03	56993306219	OTM	00:00:32	00:00:32	0,00	\$0,00
34	26-Nov	22:17	56987553000	OTM	00:00:28	00:00:28	0,00	\$0,00
35	27-Nov	11:39	56987553000	OTM	00:01:16	00:01:16	0,00	\$0,00
36	27-Nov	11:46	56987553000	OTM	00:01:20	00:01:20	0,00	\$0,00
37	27-Nov	12:16	56997020893	OTM	00:00:32	00:00:32	0,00	\$0,00
38	28-Nov	18:39	56988050557	OTM	00:01:36	00:01:36	0,00	\$0,00



REGISTRA

Una vez explicada la boleta al cliente, registra la atención en CRM ONE con los siguientes tópicos:

- **Tópico 1:** Consultas Comerciales
- **Tópico 2:** Documentos-Pagos
- **Tópico 3:** Consultas Documentos de Pago
- **Resultado:** Solicitud Completada



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Desde qué opción se puede verificar en la boleta que el cliente tiene asociado un Equipo en Arriendo:

- ☐ En la sección Servicios Facturados Móvil, el ítem Cargos y Descuentos de Equipo.
- ☐ En la sección Servicios Facturados Móvil, el ítem Cargo Fijo Mensual

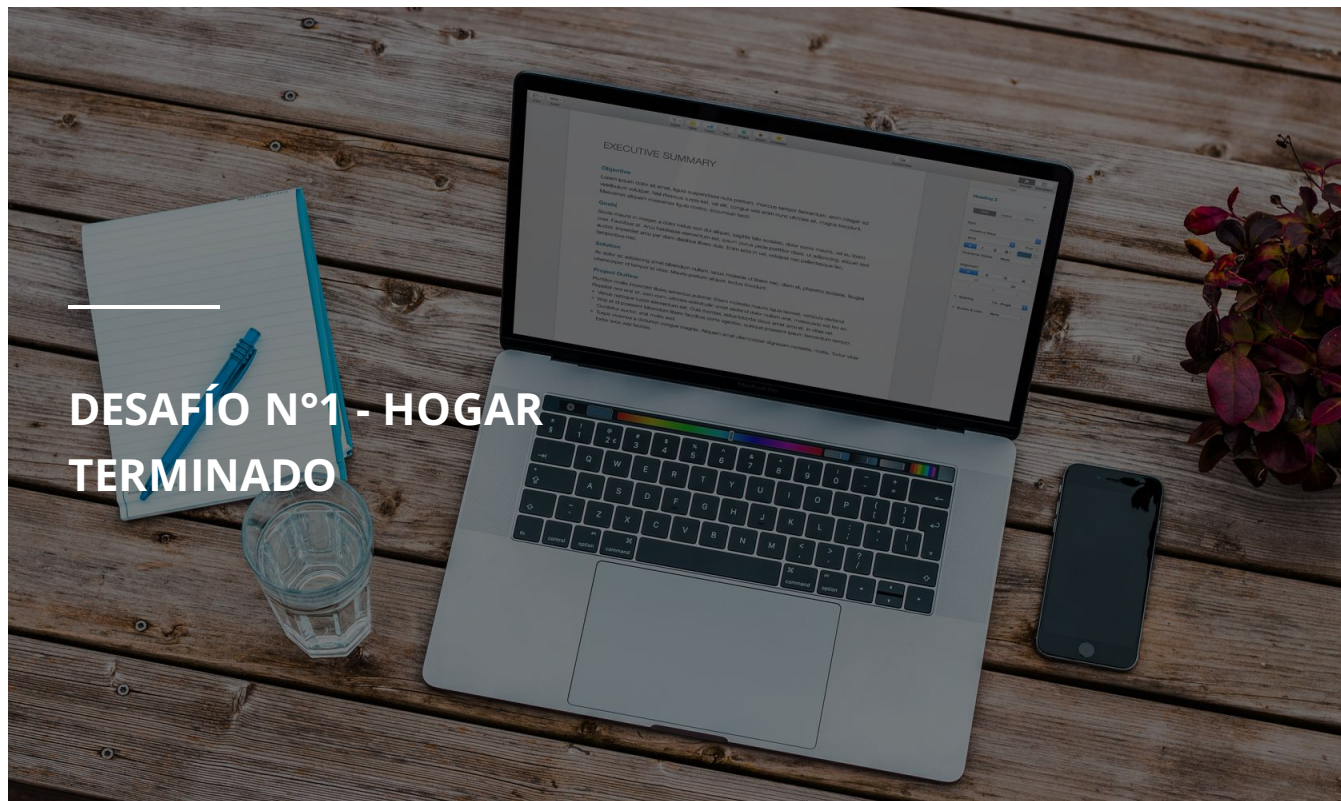
Pregunta

02/02

¿Cuál es el primer paso que se debe realizar para reconocer un cobro en la boleta?

- ☐ Ingresar a la Cuenta de Financiera y luego a la pestaña Declaración se debe revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente.
- ☐ Ingresar a la Cuenta y luego a la pestaña Ciclo de Facturación se debe revisar los documentos de cobro emitidos en la cuenta del cliente.

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°1 - HOGAR
TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°1 - HOGAR

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

FINALIZAR