



Role play de
atención

Inconveniente de pago



Instrucciones

Esta actividad tiene como objetivo que los participantes sean capaces de gestionar correctamente una consulta de cliente sobre distintos temas comerciales o técnicos aplicando los procedimientos, políticas y protocolos revisados en clases.

En el role play, el formador debe:

Entrega al participante solo los datos del caso (nombre, RUT, dirección, servicios contratados) sin revelar las instrucciones internas. El participante debe construir la atención a partir de la indagación.

Iniciar la interacción con actitud de acuerdo a la tipología del cliente indicada en el cuadro de antecedentes del caso.

Responder a las preguntas del ejecutivo con información básica, sin entregar datos de forma espontánea — el ejecutivo debe solicitarlos.

De acuerdo a las respuestas del ejecutivo, mostrar distintas emociones o reacciones para mostrar satisfacción o insatisfacción. Debes revisar los cuadros rojos del roleplay donde se indica lo que se espera del ejecutivo en cada interacción.

Este role play entrega una guía para establecer la atención e interacción entre cliente y ejecutivo

Role play de atención

Caso	Explicación boleta
RUT Titular	15636809-4
Nombre del Titular	Elena Alicia Mejías Quintana
Dirección	Cruz Del Sur 751 – La Florida
Servicios	3 PLAY TV FULL 500 MEGAS TELEFONIA LIBRE
Tipología de cliente	Molesto

Buenos días, Señorita Elena, bienvenida a ClaroVTR. Mi nombre es... ¿En qué la puedo ayudar?



Estoy muy molesta porque pagué mi cuenta hace 4 días en Servipag y me suspendieron el servicio ayer. ¡Esto es un abuso!

El ejecutivo debe empatizar con cliente, buscar la calma e indagar datos respecto del pago realizado con el fin de realizar verificaciones

¿Podría confirmarme cómo realizó el pago? ¿Fue en efectivo, con tarjeta de débito o crédito?



Lo pagué en efectivo en una sucursal de Servipag hace 3 días

El ejecutivo debe revisar el estado del pago y verificar si existe una atención anterior

basándome en la revisión, confirmo que su pago no se ha reflejado en nuestro sistema. Como usted pagó en Servipag presencial hace 3 días, que es el tiempo máximo de aplicación para este recaudador (2 días hábiles), procederé a gestionar su caso



¡Por fin! ¿Y qué van a hacer? Necesito mi internet para trabajar.

El ejecutivo debe ingresar una inhibición del flujo de cobranza por 6 días y crear una Solicitud de Servicio al área de Recaudación

Señorita Elena ya fue gestionado su caso, el cual se regularizará en un plazo máximo de 6 días hábiles. Tenga la tranquilidad que su servicio no se verá afectado durante este proceso, ya que ingresé la inhibición. Le proporcionaré el número de su Solicitud de Servicio: SS123456. Con este número puede hacer seguimiento si necesita contactarnos nuevamente. ¿Tiene alguna pregunta adicional sobre el proceso?



No, muchas gracias

Le recuerdo que fue atendido por XXX y que puede recibir una encuesta de la atención entregada. Muchas gracias y que tenga buena tarde



Claro!

