



**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

Script Cliente

Cambio de Plan

SCRIPT CLIENTE CAMBIO DE PLAN

Objetivo: Entregar ofertas que mejoren la calidad, cantidad y/o precio de los servicios, para que los clientes disfruten de una mejor experiencia.

1. Tipo de campaña: Venta / Resolutiva

Conecta	Pasar a 3
No Conecta	Agendar

2.

Ocupado	Agendar
Buzón de Voz	Agendar
No Contesta	Agendar
Congestionado	Agendar
Fuera de Área o Apagado	Agendar
Fuera de Servicio	Agendar
Número No Valido	Agendar

----- COMIENZA A GRABAR OFRECIMIENTO -----

3.- Buenos días (tardes), mi nombre es <nombre de ejecutivo>, ejecutivo de beneficios CLARO CHILE. ¿Me comunico con Don/Sra. <nombre titular del servicio>

-Respuesta Sí. *Pasar a paso N°4.

-Respuesta No: Preguntar si es el usuario y explicar motivo del llamado (Introducción), presentar oferta de plan (Si la oferta es Mantiene o Disminuye el CFM El usuario puede gestionar el cambio). Si es Aumento solicitar el número de contacto del titular.

- Agendar
- Pasar a Despedida

3.2 Si cliente manifiesta que no quiere ser contactado para que se le entregue Promoción o Beneficios debe ser Tipificado de la siguiente manera:

“Exige no ser vuelto a llamar (Lista No molestar)”.

Pasar a 4.1

4.- INTRODUCCIÓN: (una vez contactado con titular o Usuario)

Hola Don/Sra; le comento que en Claro estamos cambiando y como usted es un cliente muy importante para nosotros, queremos mejorar su experiencia actualizando su plan.

OFERTA 1 (Aumento cargo fijo):

El plan que le ofrecemos es: (nombrar plan comercial, ejemplos: Plan S, Plan MAX M, etc.) donde tendrá un aumento considerable en sus GB por sólo \$XXX, con las siguientes características:

<Gigas> (confirmar según plan)

Script cliente cambio de plan

<RRSS> (confirmar según plan)

<Minutos> según plan > (valor min. adicional \$60 sólo si aplica)

<SMS> informar que para planes CE, (valor adicional \$50 sólo si aplica Si oferta incluye descuento:

Si oferta incluye descuento:

Este plan tiene un precio preferencial de <Cargo fijo con descuento> (CP_UP_ARPU) de manera permanente para usted. El cual como referencia tiene un valor de <Cargo fijo>, pero que para usted entregaremos a un valor preferencial.

Si oferta no incluye descuento:

Indicar <Cargo fijo> según plan (Si oferta es desde el plan Max M en adelante): Junto a lo anterior, se debe informar que este nuevo plan incluye Roaming y LDI para disfrutar en 17 países de América y 5 países de Europa con las siguientes características:

<Minutos Roaming> (confirmar según plan)

<SMS roaming> (confirmar según plan)

<Megas / GB Roaming> (confirmar según plan)

<Minutos LDI> (confirmar según plan)

Solo si cliente consulta:

Actualmente usted tiene el plan <NombrePlanActual> (Nombrar plan comercial, ejemplos: Plan S, Plan M, etc) con un cargo fijo de \$XXX pesos, XXX minutos y XXX GB

¿Qué le parece, hacemos el cambio de plan?

- Si cliente acepta, pasar a las condiciones comerciales Si
- Cliente no acepta, entregar siguiente opción de plan

OFERTA 2 (Mismo Cargo fijo):

Don/Sra; también contamos con otra excelente alternativa a su plan, la cual tiene mejores beneficios y un precio similar a lo que actualmente usted paga:

<Gigas > (confirmar según plan)

<RRSS > (confirmar según plan)

<SMS > informar que para planes CE, (valor adicional \$50 sólo si aplica

<Cargo fijo> (confirmar según plan)

(Si oferta es desde el plan Max M en adelante): Y además este nuevo plan incluye Roaming y LDI para disfrutar en 17 países de América y 5 países de Europa con las siguientes características:

<Minutos Roaming> (confirmar según plan)

Script cliente cambio de plan

<SMS Roaming> (confirmar según plan)

<Megas / GB Roaming> (confirmar según plan)

<Minutos LDI> (confirmar según plan)

¿Qué le parece, hacemos el cambio de plan?

- Si cliente acepta, pasar a las condiciones comerciales Si
- Cliente no acepta, entregar la última opción de plan

OFERTA 3 (Baja Cargo fijo):

Don/Sra. <nombre titular>, tengo la alternativa de entregarle un plan a menor valor con las siguientes características:

<Gigas > (confirmar según plan)

<RRSS > (confirmar según plan)

<Minutos> según plan > (valor min. adicional \$60 sólo si aplica)

<SMS > informar que para planes CE, (valor adicional \$50 sólo si aplica)

<Cargo fijo> (confirmar según plan)

(Si oferta es desde el plan Max M en adelante): Y además este nuevo plan incluye Roaming y LDI para disfrutar en 17 países de América y 5 países de Europa con las siguientes características (desde plan Max M en adelante):

<Minutos Roaming> (confirmar según plan)

<SMS Roaming> (confirmar según plan)

<Megas / GB Roaming> (confirmar según plan)

<Minutos LDI> (confirmar según plan)

Importante: para ofrecer una mantención de plan o un Downgrade se puede ofrecer a un tercero, distinto del titular. Siempre y cuando este sea mayor de edad.

Condiciones comerciales (información obligatoria) Internet:

1. **Si plan a ofrecer es un PLAN POSTPAGO S, M:** El internet es controlado, no acumulan saldo, es decir, en caso de terminar su cuota de datos usted deberá comprar bolsas adicionales en mi portal.clarochile.cl. Las que se facturarán en la boleta siguiente.
2. **Si plan a ofrecer es un PLAN MAX L LIBRE (300 GB):** Una vez usada la cuota, se reducirá la velocidad de navegación hasta 64 kbps, la que se mantendrá hasta el siguiente ciclo de facturación. Superados los 400 GB de navegación, la velocidad de navegación bajará hasta

32 kbps. Terminada la cuota libre del plan usted podrá ingresar a: miportal.clarochile.cl y comprar bolsas turbo button.

3. **Si plan a ofrecer es un PLAN MAX XL LIBRE (400 GB):** Una vez alcanzados los 400 GB de consumo, bajará la velocidad a 256 Kbps, la que se mantendrá hasta el siguiente ciclo de facturación. Superados los 500 GB de navegación, la velocidad de navegación bajará hasta 64 kbps. Terminada la cuota libre del plan usted podrá ingresar a: miportal.clarochile.cl y comprar bolsas turbo button.
4. **MAX PREMIUM LIBRE (500 GB):** Una vez alcanzados los 500 GB de consumo, se reducirá la velocidad de navegación hasta 256 kbps, la que se mantendrá hasta el siguiente ciclo de facturación. Superados los 600 GB de navegación, la velocidad de navegación bajará hasta 64 kbps. Terminada la cuota libre del plan usted podrá ingresar a: miportal.clarochile.cl y comprar bolsas turbo button.

Condiciones comerciales (información obligatoria) Minutos:

1. **Minutos libres incluidos en plan S,** permiten llamar libremente a un máximo de 100 números distintos, valor minuto adicional \$60.
2. **Minutos libres incluidos en planes M, X, L, XL, PREMIUM LIBRE** pueden llamar libremente a un máximo de 300 números distintos, valor minuto adicional \$60.

Condiciones comerciales (información obligatoria) RRSS

1. PLAN S, M, incluyen navegación libre a Redes Sociales. Solo si el cliente consulta señalar detalle RRSS: WhatsApp (incluye llamadas de voz) + Facebook + Instagram + Facebook Messenger + Twitter + Telegram.
2. No incluye acceso a enlaces externos de las aplicaciones mencionadas.) Navegación en Redes Sociales no incluyen video llamadas. Facebook Messenger no incluye llamadas de voz.
3. Plan PREMIUM LIBRE es un plan libre, por lo tanto, podrá usar las redes sociales incluso habiendo agotado su cuota del plan.

Preguntar si desea información sobre las condiciones de Roaming y LDI.

- Si cliente indica que si pasar a condiciones comercial (Larga distancia internacional y Roaming)
- Si cliente indica que no indicar que para uso futuro puede encontrar información en nuestra página www.clarochile.cl

Recuerde verificar antes de hacer uso del Servicio de ROAMING y llamadas a LDI Consultar condiciones comerciales en www.clarochile.cl y verificar los países asociados.

NUEVA OFERTA COMERCIAL (información obligatoria) LDI y Roaming:

1. Los Planes MAX Postpago (M, L, XL, Premium) incluyen de manera gratuita en el plan mensualmente una Bolsa de Minutos de llamada LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI) para usar en 17 países: (INFORMAR LOS PAISES EN CASO DE QUE EL CLIENTE CONSULTE)

2. La BOLSA DE MINUTOS NO SE CORTA, el valor del minuto adicional es de \$120 el minuto. Puede activar y controlar los minutos de larga distancia internacional, a través de un centro de atención al cliente o nuestra sucursal virtual. Condiciones comerciales de ROAMING **(información obligatoria)**

3. Los planes Max Postpago (M, X, L, XL, Premium libre); incluyen de manera gratuita en el plan una bolsa mixta de Roaming (Minutos, SMS y Mb) para usar en 22 países: (INFORMAR LOS PAISES EN CASO DE QUE EL CLIENTE CONSULTE)

4. El servicio de Roaming lo podrá utilizar únicamente si activa previamente el servicio, a través de un centro de atención al cliente o nuestra sucursal virtual, donde puede revisar mayor detalle de consumo.

5. Una vez alcanzada la cuota de minutos incluidos en la bolsa de Roaming, usted podrá navegar a granel a tarifa "Roaming sin fronteras plus" \$60 el minuto, \$60 SMS y \$20 MB adicional o comprar bolsas en Sucursal Virtual, Portal Smartphone, Portal Roaming. Tráfico distinto de los 22 países se cobrará a granel, tarifas \$1600 minuto, \$270 SMS y \$3.990 el MB adicional.

6. La bolsa de Roaming y LDI es recurrente, es decir se renovará en cada ciclo y no es acumulable.

5. INFORMACIÓN RELEVANTE

Este plan quedará activo en un máximo de 72hrs.hábiles posterior a la aceptación telefónica.

Le recuerdo que para que se curse el cambio de plan, no debe presentar deudas en Claro Chile.

Le informo que al procesar este Cambio de plan se eliminan todas las promociones y descuentos anteriores.

Para su información usted puede dar término al servicio contratado en cualquier momento o cambiar por un plan vigente.

Le recuerdo que su contrato de servicio está sujeto a la variación trimestral del Índice de Precios al Consumidor (IPC); valor que se ve reflejado mensualmente en su boleta.

Solo si es titular: ¿Desea Ud. Inscribirse para recibir ofertas y/o notificaciones? Si: ingresar correo electrónico

6. **CERTIFICACIÓN:** (puede realizarla mismo ejecutivo, siempre antes de finalizar la llamada)

Sólo necesito validar sus datos para poder cursar el cambio de plan:

- ¿Su nombre y apellido son?: (Cliente debe entregar la información)
- ¿Me podría indicar los últimos 3 números de su RUT y el dígito verificador?: (cliente debe completar los últimos 3 dígitos y el guion)
- Su número de teléfono al cual le cursaremos el cambio de plan es: XXX (ejecutivo puede entregar esta información)

En caso de ACEPTACIÓN de un usuario (para los planes mantiene y downgrade)

Debes preguntar:

- ¿Su nombre y apellido son?: (Cliente debe entregar la información)
- ¿Es mayor de edad? (solo se puede realizar si cliente es mayor de 18 años)
- Nombre del titular (lo debe entregar el usuario y debe coincidir con la información por base)
- Su número de teléfono al cual le cursaremos el cambio de plan es: XXX (ejecutivo puede entregar esta información)

Don/Sra <nombre titular>, ¿USTED ACEPTA EL CAMBIO DE PLAN <nombre nuevo plan>?

(Debe existir un SÍ explícito del cliente).

Respuesta SI. Pasar a DESPEDIDA

Le recordamos que esta conversación está siendo grabada y si desea, puede solicitarla a través del 103 o en cualquiera de los centros de atención al cliente.

Le comento además que podemos hacerle envío de un catálogo mediante SMS donde podrá revisar ofertas exclusivas para que renueve su equipo a un precio especial para clientes Claro y con despacho gratuito.

¡Te recordamos que con Claro Club puedes acceder a beneficios y descuentos especiales en cine, entretenimiento, comida rápida y mucho más! Solicita tus beneficios directamente a través de la aplicación Mi Claro. Para más información visita claroclub.cl

7. IMPORTANTE

Le recuerdo que usted tiene 10 días corridos para retractarse de este cambio de plan, en caso de requerir puede volver cambiar su plan por otro vigente o puede solicitar la finalización del servicio en cualquier sucursal Claro, llamando al 103 o ingresando a www.clarochile.cl

Recuerde que, ante cualquier consulta, requerimiento, o solicitud de modificación, puede contactarse con nuestros ejecutivos de atención al 103 o a través 800-171- 171, ingresando a nuestra página www.clarochile.cl, por medio electrónico con nuestra sucursal virtual, Facebook, Twitter, o cualquiera de nuestras sucursales de forma presencial, donde además podrá conocer nuestras ofertas complementarias o servicios por separado, como también en caso de cualquier reclamo que presente puede ingresar a nuestra página web www.clarochile.cl e ingresar al formulario de reclamos o llamando al 105 desde su teléfono Claro

8. DESPEDIDA

Don/Sra <nombre titular>, agradezco su tiempo y lo invito a registrarse en nuestra sucursal virtual Mi Claro en clarochile.cl donde podrá verificar las características de su servicio y realizar posteriores modificaciones o consultas.

Por mi parte me despido, y agradeciendo su tiempo y preferencia, le deseamos un excelente día/tarde/noche.

9. INFORMAR SIEMPRE: debes consultar a cliente bajo qué circunstancias no desea ser contactado:

- Si cliente afirma y acepta no volver a ser contactado por ninguna campaña de claro Chile debes preguntarle: Don XXXX (nombre de cliente). ¿usted desea no ser contactado por qué medio: ¿SMS, WhatsApp, correo electrónico, llamado telefónico o todas las anteriores? **Según la respuesta de cliente debes seleccionar el medio de contacto a bloquear. (Seguir procedimiento Claro más)**
- Si el cliente manifiesta que por ahora está ocupado pero que si quiere conocer la promoción no debes ingresarlo en lista negra, debes tipificarlo como volver a llamar y agendar para otro momento

Confirmación:

Procederé a bloquear su número, ¿usted confirma que solicita el bloqueo de su número de contacto por parte de Claro Chile?

Don/Sra. <nombre>, agradecemos su tiempo, que tenga buen día/tarde/noche.