



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 - 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 Clave.



RENOVACIÓN DE EQUIPO MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

RENOVACIÓN DE EQUIPO MÓVIL



POLÍTICA DE ATENCIÓN:

- La renovación de equipo debe ser realizada solo por el titular del servicio.
- La validación de identidad se debe realizar sólo al titular en casos de renovación del equipo a través de un cuestionario o validación facial.
- Si se atiende a un tercero usuario del servicio, se debe entregar información de valores y características de máximo 3 equipos, sin información contractual del titular.

- Si el cliente presenta deuda vencida, se entrega información a modo de cotización, asesorando sobre la renovación del equipo y el monto adeudado.
- La respuesta que entrega el Evaluador Express es el mismo en todos los canales de atención, por lo tanto, si el mensaje del Evaluador Express no permite al acceder a la modalidad de renovación que desea, no debe ser derivado a otro canal para nueva evaluación.
- No debes informar al cliente que espere 1 o 2 meses para que el mensaje del Evaluador Express sea distinto.

DEBES SABER:

GENERALES

MENSAJES EVALUADOR

MENSAJES RECOMENDADOR

ASESORÍA

1. En caso de que el cliente tenga un contrato de arriendo vigente por un equipo, no es posible realizar la renovación por esta vía. En ese caso, se debe asesorar al cliente con toda la información necesaria para que pueda realizar la solicitud a futuro o por otro canal de atención.
2. Se pueden realizar hasta máximo 3 cotizaciones de equipos, tanto para el titular como para el tercero usuario del servicio.
3. Los planes DIF (diferidos), EP (equipo propio) y GGTT (Grandes Tiendas) no son compatibles con la renovación de equipo en la modalidad pie + cuotas con cargo a la boleta. Si el cliente desea optar a esta opción y la evaluación lo permite, se debe informar que se deberá actualizar el plan a uno compatible con equipos en arriendo (ARR).
4. El despacho del equipo será enviado vía **Delivery** dentro de 3 días hábiles si la dirección es dentro de la Región Metropolitana o hasta 5 días hábiles si es en Regiones.

Alternativas de pago para la renovación de equipo

Pago del valor total del equipo al contado (con débito o tarjeta de crédito). El cliente siempre puede optar a la compra de un equipo en 24 o 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito dependiendo del banco.

Pago de pie + cuotas con cargo a la boleta de servicio (previa evaluación).

Independiente de la antigüedad de la línea, el cliente siempre puede renovar su equipo pagando el valor al contado. En caso de que el cliente desee renovar en la modalidad pie + cuotas con cargo a la boleta, se debe determinar si es posible según lo que indique el botón de Recomendaciones o el Evaluador Express.

GENERALES

MENSAJES
EVALUADOR

MENSAJES
RECOMENDADOR

ASESORÍA

Los mensajes que entrega el Evaluador Express son los siguientes:

"Clte solo puede optar cargo de activación al contado"

El cliente no puede optar a llevar un equipo en la modalidad pie + cuotas en su boleta, y solo puede optar a la renovación pagando el equipo al contado.

"Financia en boleta hasta \$180.000 en 18 cuotas"

El cliente puede optar a la modalidad pie + cuotas en su boleta, pero la sumatoria de las cuotas que se financia en la boleta (12 o 18) no debe superar los \$180.000.

"Financia en boleta hasta \$432.000 en 18 cuotas"

El cliente puede optar a la modalidad pie + cuotas en su boleta, pero la sumatoria de las cuotas que se financia en la boleta (12 o 18) no debe superar los \$432.000.

"Financia en boleta hasta \$1.600.000 en 18 cuotas"

El cliente puede optar a la modalidad pie + cuotas en su boleta, pero la sumatoria de las cuotas que se financia en la boleta (12 o 18) no debe superar el \$1.600.000.

"Para optar equipo en cuotas debe regularizar deuda"

El cliente presenta deuda vencida y debe regularizar su deuda para que sea posible determinar a qué modalidad de renovación puede optar.

GENERALES	MENSAJES EVALUADOR	MENSAJES RECOMENDADOR	ASESORÍA
-----------	-----------------------	--------------------------	----------

Los mensajes que entrega el botón de Recomendaciones son los siguientes:

RECAMBIO EN BOLETA O TARJETA "Cliente puede renovar su equipo con financiamiento en boleta (o en tarjeta hasta 24 cuotas sin interés) con el modelo XXXXXX".	El cliente podrá optar a renovar su equipo financiado en la boleta o bien al contado. Si desea un equipo distinto al del mensaje, se debe revisar el Evaluador Express para saber hasta qué monto se puede financiar en la boleta.
RECAMBIO EN TARJETA "Cliente puede renovar su equipo con pago al contado o hasta 24 cuotas sin interés con el modelo XXXXXX".	El cliente no califica para el financiamiento en la boleta y solo podrá renovar el equipo pagando al contado o con tarjeta de crédito. Se puede usar el modelo indicado como recomendación para el cliente informando los beneficios que tiene esta modalidad de renovación.
RECAMBIO GENERICO "Cliente puede renovar su equipo por cualquiera del catálogo en hasta 24 cuotas sin interés con su tarjeta de crédito, recuerda revisar igualmente el motor de crédito".	No se especifica si el cliente puede o no optar al recambio en boleta, por lo tanto, se debe realizar la consulta a través del Evaluador Express para saber si se puede optar a modalidad de renovación con cargo a la boleta.

GENERALES	MENSAJES EVALUADOR	MENSAJES RECOMENDADOR	ASESORÍA
-----------	-----------------------	--------------------------	----------

Si el cliente no puede optar a renovar su equipo en esta atención debido que presenta deuda, mantiene un contrato de arriendo vigente por un equipo o el equipo que busca no se encuentra disponible para renovar vía Call Center, puedes proceder, si el cliente lo desea, a realizar una asesoría entregando la información necesaria para el cliente pueda realizar la renovación en otro momento o por otro canal de atención. Para esto, apóyate del siguiente paso a paso:

1. OFRECE COMO PRIMERA ALTERNATIVA EL PAGO DEL VALOR TOTAL DEL EQUIPO AL CONTADO
2. REvisa si la línea del cliente tiene un plan compatible con equipo en arriendo
3. REvisa si la línea tiene un contrato de arriendo vigente
4. REvisa si el contrato del equipo tiene cuotas pendientes de pago
5. REvisa el monto a pagar por opción de compra
6. ENVIA EL LINK DE RENOVACIÓN VÍA SMS PARA COTIZAR EQUIPOS
7. INFORMA AL CLIENTE CÓMO RENOVAR VÍA WEB O LAS SUCURSALES MÁS CERCANAS A SU DOMICILIO

BOTÓN RECOMENDADOR:

También conocido como **“Recomendador”**, es una herramienta que tiene el CRM ONE que contiene las ofertas que se le sugiere a cada cliente según el tipo de equipo que tiene actualmente, desde este Botón de Recomendaciones se puede ofrecer:

1. Renovación de equipo con pago al contado (débito o Tarjeta de Crédito)
2. Renovación de equipo con financiamiento en la boleta

Siempre que el cliente tenga activo el botón Recomendador en One con una oferta de recambio de equipo tanto en boleta como en tarjeta, debes ofrecer la renovación de su equipo de forma proactiva.

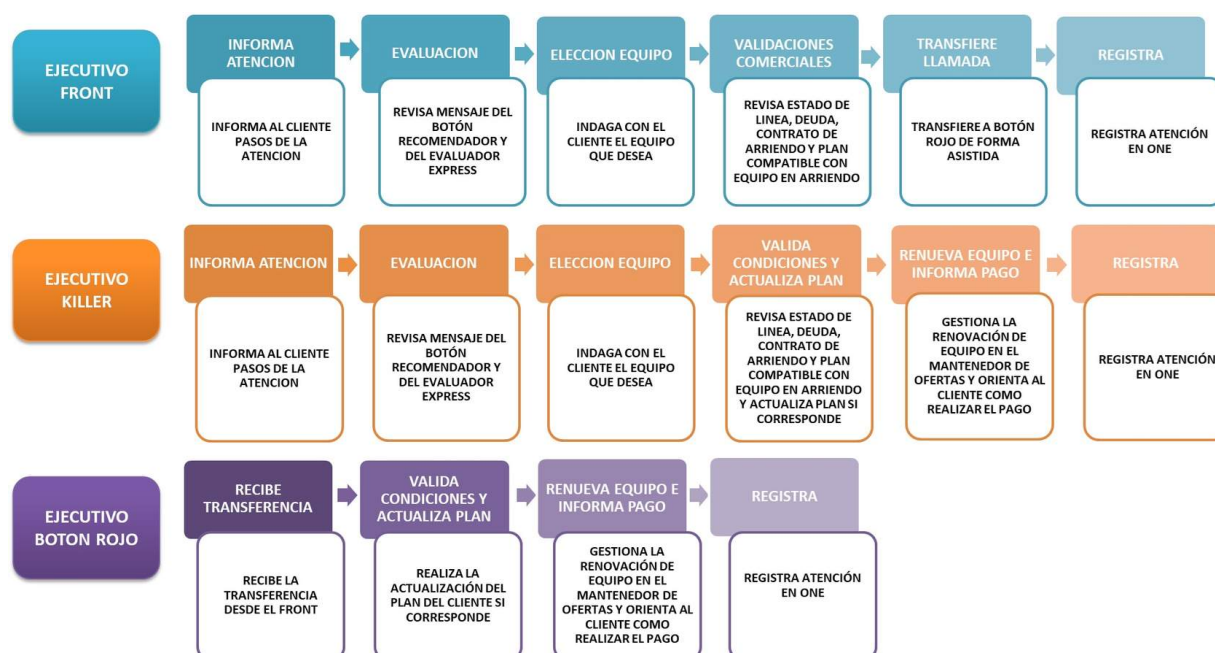
CONSIDERACIONES:

El equipo recomendado es solo referencial, cliente puede estar interesado en ese o algún otro del catálogo de equipos según disponibilidad de cada canal.

Siempre es importante revisar el motor de crédito para visualizar si el cliente aplica para el financiamiento en la boleta.

En el caso de pagar con tarjetas de crédito está la opción de cuotas sin interés con todos los bancos disponibles.

FLUJOS DE ATENCIÓN:



EJECUTIVO FRONT

EJECUTIVO BOTÓN ROJO

EJECUTIVO KILLER

Frente a un cliente que solicite una renovación de equipo, utiliza el siguiente **paso a paso**:

1	INFORMA AL CLIENTE EN QUE CONSISTE ESTA ATENCIÓN Informa brevemente los pasos que se efectuarán para realizar la renovación de equipo por esta vía, desde la evaluación hasta la posterior transferencia con el área especialista. Esto busca que el cliente conozca a priori el proceso y no desista de la renovación dentro de la atención.
2	REVISAR EL MENSAJE DEL BOTÓN RECOMENDADOR Y DEL EVALUADOR EXPRESS Siempre revisa el Botón Recomendador de CRM One para visualizar si el cliente tiene una oferta de recambio. Si el nombre del mensaje indica Recambio en Boleto/Tarjeta , el cliente si puede optar a renovar en Boleto. Si el nombre del mensaje indica Recambio en Tarjeta , el cliente no puede optar a renovar en boleto y solo puede optar a renovar al contado. Por último, si el nombre del mensaje indica Recambio Genérico , debes evaluar al cliente en el Evaluador Express para determinar a que puede optar. Recuerda siempre recomendar el equipo mencionado en el mensaje.
3	INDAGA CON EL CLIENTE EL EQUIPO QUE DESEA Utiliza la Planilla de Precios para ofrecer los equipos que están disponibles para renovar por esta vía. Utiliza la columna Segmento para distinguir que equipo ofrecer según el mensaje entregado por el Evaluador Express.
4	REVISAR EL ESTADO DE LA LÍNEA EN CRM ONE Siempre debes verificar que la línea del cliente se encuentre en estado Activo para que pueda optar a renovar su equipo. En caso que la línea se encuentre en cualquier otro estado, el cliente debe regularizar su situación.
5	REVISAR LA SITUACIÓN COMERCIAL DEL CLIENTE Siempre debes verificar que el cliente no presente deuda vencida o histórica asociada a su Rut. Si el cliente si presenta deuda vencida debes informar esta situación para que pueda regularizar su situación.
6	REVISAR QUE LA LÍNEA NO TENGA UN CONTRATO DE ARRIENDO VIGENTE POR UN EQUIPO Verifica en CRM One que la línea en la que se va a renovar no presente un equipo en arriendo vigente . Esto se debe a que, si se renueva con un contrato de arriendo vigente, el nuevo equipo reemplazará al equipo anterior ocasionando que al cliente se le aceleren las cuotas pendientes. Si presenta esta situación indica al cliente que se acerque a una sucursal.
7	REVISAR SI LA LÍNEA TIENE UN PLAN COMPATIBLE CON EQUIPO EN ARRIENDO (SOLO PARA RENOVACIÓN EN BOLETA) Si el cliente desea optar a la renovación en boleto y la evaluación comercial si lo permite, debes verificar en CRM One que el cliente tenga un plan compatible con equipos en arriendo . Si el cliente no tiene un plan compatible, debes informar al cliente que para acceder a esta modalidad de renovación es necesario actualizar su plan.
8	TRANSFERIR A BOTÓN ROJO MÓVIL Una vez revisada las condiciones y acordado el equipo, procede a transferir al cliente de forma asistida al área especialista (Botón Rojo Móvil). Recuerda entregar la siguiente información al ejecutivo especialista: nombre y Rut del cliente, línea donde se desea renovar, equipo por el cual desea renovar, modalidad de renovación (en tarjeta o boleto) y si es necesario actualizar el plan.

EJECUTIVO FRONT	EJECUTIVO BOTÓN ROJO	EJECUTIVO KILLER
-----------------	----------------------	------------------

Utiliza el siguiente **paso a paso** cuando recibas una atención por renovación de equipo móvil:

1

RECIBE LA TRANSFERENCIA DESDE EL FRONT

Cuando recibas la transferencia asistida desde el Front, debes obtener la siguiente información de parte del ejecutivo: nombre y Rut del cliente, línea donde se desea renovar, equipo por el cual desea renovar, modalidad de renovación (en tarjeta o boleta) y si es necesario actualizar el plan. Recuerda confirmar con el cliente la gestión a realizar.

2

REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DEL CLIENTE SI CORRESPONDE

Si la modalidad de renovación es en boleta, el cliente debe tener un plan compatible con equipos en arriendo. Si el ejecutivo Front determinó que debes actualizar el plan del cliente a uno con el prefijo **ARR (equipo en arriendo)** confirma esta información en sistema y procede a realizar la actualización del plan.

3

GESTIONA LA RENOVACIÓN DE EQUIPO EN EL MANTENEDOR DE OFERTAS

Ingresa al Mantenedor de Ofertas y realiza la renovación de equipo solicitada por el cliente. Completa todos los datos requeridos y valida su identidad. Una vez completado el pedido, informa al cliente que debe efectuar el pago, ya sea del pie o del valor full dependiendo de la modalidad seleccionada. Recuerda que el cliente tiene **1 hora** para realizar el pago.

4

ORIENTA AL CLIENTE COMO REALIZAR EL PAGO

Informa al cliente como puede efectuar el pago del pie o del valor full del equipo, tanto vía web o por su teléfono móvil. Además, informa que una vez realizado el pago recibirá un correo de confirmación, que puede realizar seguimiento en la web de Claro Chile y el plazo aproximado de entrega (3 días hábiles para RM y 5 para regiones).

5

REGISTRA

Una vez realizada la renovación, siempre recuerda dejar el registro de atención en CRM One.

EJECUTIVO FRONT

EJECUTIVO BOTÓN ROJO

EJECUTIVO KILLER

Frente a un cliente que solicite una renovación de equipo, utiliza el siguiente **paso a paso**:

1	INFORMA AL CLIENTE EN QUE CONSISTE ESTA ATENCIÓN Informa brevemente los pasos que se efectuarán para realizar la renovación de equipo por esta vía, desde la evaluación hasta la posterior gestión en sistema. Esto busca que el cliente conozca a priori el proceso y no desista de la renovación dentro de la atención.
2	REVISA EL MENSAJE DEL BOTÓN RECOMENDADOR Y DEL EVALUADOR EXPRESS Siempre revisa el Botón Recomendador de CRM One para visualizar si el cliente tiene una oferta de recambio. Si el nombre del mensaje indica Recambio en Boleta/Tarjeta , el cliente si puede optar a renovar en Boleta. Si el nombre del mensaje indica Recambio en Tarjeta , el cliente no puede optar a renovar en boleta y solo puede optar a renovar al contado. Por último, si el nombre del mensaje indica Recambio Genérico , debes evaluar al cliente en el Evaluador Express para determinar a que puede optar. Recuerda siempre recomendar el equipo mencionado en el mensaje.
3	INDAGA CON EL CLIENTE EL EQUIPO QUE DESEA Ingresa al Mantenedor de Ofertas para ofrecer los equipos que están disponibles para renovar por esta vía. Debes validar que el equipo seleccionado cumpla con el mensaje entregado por el Evaluador Express.
4	REVISA EL ESTADO DE LA LÍNEA EN CRM ONE Siempre debes verificar que la línea del cliente se encuentre en estado Activo para que pueda optar a renovar su equipo. En caso que la línea se encuentre en cualquier otro estado, el cliente debe regularizar su situación.
5	REVISA LA SITUACIÓN COMERCIAL DEL CLIENTE Siempre debes verificar que el cliente no presente deuda vencida o histórica asociada a su Rut. Si el cliente si presenta deuda vencida debes informar esta situación para que pueda regularizar su situación.
6	REVISA QUE LA LÍNEA NO TENGA UN CONTRATO DE ARRIENDO VIGENTE POR UN EQUIPO Verifica en CRM One que la línea en la que se va a renovar no presente un equipo en arriendo vigente . Esto se debe a que, si se renueva con un contrato de arriendo vigente, el nuevo equipo reemplazará al equipo anterior ocasionando que al cliente se le aceleren las cuotas pendientes. Si presenta esta situación indica al cliente que se acerque a una sucursal.
7	REVISA SI LA LÍNEA TIENE UN PLAN COMPATIBLE CON EQUIPO EN ARRIENDO (SOLO PARA RENOVACIÓN EN BOLETA) Si el cliente desea optar a la renovación en boleta y la evaluación comercial si lo permite, debes verificar en CRM One que el cliente tenga un plan compatible con equipos en arriendo . Si el cliente no tiene un plan compatible, debes informar al cliente que para acceder a esta modalidad de renovación es necesario actualizar su plan.
8	REALIZA LA ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DEL CLIENTE SI CORRESPONDE Si la modalidad de renovación es en boleta, el cliente debe tener un plan compatible con equipos en arriendo. Si el cliente no presenta un plan compatible debes actualizar el plan del cliente a uno con el prefijo ARR (equipo en arriendo).
9	GESTIONA LA RENOVACIÓN DE EQUIPO EN EL MANTENEDOR DE OFERTAS Ingresa al Mantenedor de Ofertas y realiza la renovación de equipo solicitada por el cliente. Completa todos los datos requeridos y valida su identidad. Una vez completado el pedido, informa al cliente que debe efectuar el pago, ya sea del pie o del valor full dependiendo de la modalidad seleccionada. Recuerda que el cliente tiene 1 hora para realizar el pago.
10	ORIENTA AL CLIENTE COMO REALIZAR EL PAGO Informa al cliente como puede efectuar el pago del pie o del valor full del equipo, tanto vía web o por su teléfono móvil. Además, informa que una vez realizado el pago recibirá un correo de confirmación, que puede realizar seguimiento en la web de Claro Chile y el plazo aproximado de entrega (3 días hábiles para RM y 5 para regiones).
11	REGISTRA Una vez realizada la renovación, siempre recuerda dejar el registro de atención en CRM One.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°21 - Móvil TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°21 -
Móvil**

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

FINALIZAR