

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°01 - Multiskill



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.
- 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 iSAC.

DESDE EL 02 AL 14 DE ENERO



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES



PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



ACTIVIDAD

 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

 DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

 DESAFÍO TERMINADO

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS PRINCIPALES



CONTEXTO

Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que **manifiesta explícitamente** el deseo de **dar de baja** sus servicios principales.

Esta atención se puede entregar a titular o usuario. De acuerdo al Procedimiento que utilices para resolver.

SERVICIOS PRINCIPALES

DEBES SABER

- Siempre debes tener una **actitud empática** y **escucha activa** buscando que el cliente perciba la intención de querer ayudarlo.
- Muestra **preocupación** y busca resolver el inconveniente o molestia del cliente Técnico/Comercial.
- Si el cliente está molesto, **deja que se exprese sin interrumpirlo** y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 hrs), se debe **volver a transferir a retención de Manera Asistida** sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja
- Para casos de desconexión a través de WhatsApp el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual. Para derivar, apóyate con la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con **@RETE** ante solicitudes de baja de SSPP
- Si el cliente solicita desconexión de su o sus **servicios móviles** y menciona que se debe a la contingencia sanitaria de COVID-19, corrobora si posee alguna oferta en el siguiente [LINK](#)

GESTIÓN

Para dar inicio a esta atención, si el cliente manifiesta que ya no quiere mantener sus servicios principales, guíate por el siguiente protocolo:

- **Script VOZ:** “Sr.(a) XXX lamento escuchar lo que me comenta. ¿Qué servicios desea eliminar y por qué motivo?”

Guíate de acuerdo al motivo de baja que indica el cliente:

DIFICULTADES ECONÓMICAS

Esta atención se puede entregar sólo titular

GESTIÓN

Revisar en sistema si el cliente tiene SVAs contratados en la sección de **“PRODUCTOS INSTALADOS”** en Andes, e indicar que los puede eliminar para abaratar costos, si el cliente acepta debes **eliminar el o los SVAs.**

Guíate por la siguiente tabla para ofrecer alternativas de forma escalonada las que puedes combinar entre sí, respetando el orden de las mismas:

OFRECE		BENEFICIO	CLIENTE ACEPTA
1° Acción	En caso que el cliente tenga SVA (Asistencia VTR, decodificadores adicionales, mira quien llama, extensores, entre otros) sugerir eliminarlos.	Mantener los mismos servicios principales, pero bajar el valor mensual en forma permanente.	Eliminar servicio (s) adicional (es). Revisa el paso a paso en botón Servicios Adicionales (SVA)

2° acción	Si tiene canales Premium FOX SPORT, CANAL ADULTO Y/O TNT SPORT, puedes ofrecer un descuento para mantenerlo	Bajar la cuenta total manteniendo los mismos servicios contratados	Ingresar descuento (Paso a paso en botón Canales Premium)
	Si no acepta, elimina el canal Premium	Mantener los mismos servicios principales, pero bajar el valor mensual en forma permanente o aplicación de descuento por algún canal Premium	Desconecta el canal

Se debe confirmar con el cliente el valor mensual aproximado en que quedará su boleta y los cambios realizados

"Sr(a) XXXX su plan tiene las siguientes características XXXX, su boleta quedó con un valor de XXXX mensual"

Si no acepta el cambio de plan debes transferir a la plataforma de Retención según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#). **Debes dejar registrado en la observación @Rete + el motivo de transferencia.**

COMPETENCIA

Esta atención se puede entregar sólo titular

GESTIÓN —

Sr.(a) XXX según lo que me indica, ¿le parece que revisemos juntos alternativas, en este momento?

VERIFICA

- Revisa en sistema cuál es el plan que tiene el cliente y cuánto paga por él
- No olvides usar el comparador de marcas del [PLAN COMERCIAL](#)

GESTIONA

De acuerdo al motivo informado por el cliente, resuelve apoyándote en los casos de esta misma publicación:

MOTIVO	SUB- MOTIVO	ACCIÓN
COMPETENCIA	Problemas Técnicos	Revisar acordeón Inconvenientes Técnicos
	Problemas Económicos	Revisar acordeón Dificultades Económicas
	Problemas con cobros en boleta	Revisar acordeón Problemas Comerciales
	Cambio de Domicilio	Revisar acordeón Traslado / Cambio de Domicilio

Para los clientes que mencionan mejores servicios y beneficios, apóyate en el argumentario que encontrarás en iSAC

Si no acepta ninguna de las opciones debes transferir a la plataforma de Retención según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#). Debes dejar registrado en la observación **@Rete + el motivo de transferencia**.

Cliente acepta mantener servicios VTR, registra tu atención de acuerdo al Procedimiento realizado.

NO UTILIZA EL SERVICIO

Esta atención se puede entregar sólo titular

GESTIÓN

SI ERES DE LA PLATAFORMA COMERCIAL

Sr/Sra. xxx, ¿le parece que revisemos juntos alternativas, en este momento?

INDAGA

- ¿Qué servicio no utiliza?
- ¿Por qué motivo dejó de usarlos?
- ¿Los contrató por algún motivo especial?
- Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo → Aplica el Procedimiento de Dificultades Económicas
- Si Ud. No lo ocupa, ¿hay alguien a quien si pueda traspasárselos? En caso que el cliente indique que sí puede traspasarlos, puedes ofrecer un cambio de titular..

Si el cliente acepta un cambio de titular, revisa el procedimiento CAMBIO DE TITULAR

Cliente que se va de viaje

- ¿Por cuánto tiempo se irá de viaje?
- ¿En su domicilio queda alguien que sí ocupe los servicios?
- ¿Si elimina el servicio, con qué lo reemplazará?

VERIFICA

1. Revisa en sistema cuál es el plan que tiene el cliente y cuánto paga por él.

OFRECE	BENEFICIOS	CLIENTE ACEPTA	CLIENTE NO ACEPTA
Entrega argumentos de los beneficios y ventajas competitivas del servicio con intención de desconexión	Apóyate con la Matriz de argumentos que aparece en el ítem "Competencia"	Realiza el cambio en sistema, en caso que aplique	Transferir a Retención
[En caso de cliente que estará de viaje] Suspensión transitoria por 2 meses	Mantener antigüedad y beneficios y sin cobros durante el periodo suspendido	Ingresar una suspensión transitoria	

- Si no acepta ninguna de las opciones debes transferir a la plataforma de Retención según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#). Debes dejar registrado en la observación @Rete + el motivo de transferencia.

Registra

De acuerdo al Procedimiento realizado

PROBLEMAS COMERCIALES

GESTIÓN

1. **Indaga sobre el inconveniente que tiene el cliente con su cuenta** y apóyate con los procedimientos correspondientes para darle una solución. Puedes apoyarte con la publicación [EXCEPCIONES A COBROS RECLAMADOS POR CLIENTE- CALL CENTER](#)
2. **Si después de entregarle una solución el cliente insiste en desconectar el servicio debes derivar a la plataforma de Retención** según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#) y dejar en el registro de la atención @RETE + motivo de transferencia.

INCONVENIENTES TÉCNICOS

Esta atención se puede entregar a titular o usuario

GESTIÓN

1. Debes consultar al cliente si tiene **inconvenientes en el funcionamiento de los servicios**, si es así tienes que solucionar su problema según el procedimiento correspondiente.
2. Si a **pesar de solucionar el problema del cliente insiste en desconectar** tienes que transferir a la plataforma de Retención según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#), debes dejar en el **registro de la atención @RETE + el motivo de la transferencia**.
3. Si el cliente **está conforme por que le solucionaste su inconveniente técnico** y ya no quiere desconectar, **pero exige que le descuenten los días sin servicios** tienes que transferir a la plataforma Comercial según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#)
"Sr(a) XXXX lo voy a transferir con el área correspondiente de revisar estos casos y puedan ayudarte con lo que nos comentas."

TRASLADO / CAMBIO DE DOMICILIO

Esta atención se puede entregar a titular o usuario o Representante Legal

GESTIÓN

Para validar, revisar e ingresar traslado a la nueva dirección, apóyate con la publicación [TRASLADO DE SERVICIOS \(CAMBIO DE DOMICILIO\)](#).

IMPORTANTE:

En los casos que el cliente indique que desea trasladar sus servicios, pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses.

Para ingresar traslado apóyate con la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#)

FALLECIMIENTO DE TITULAR

Esta atención se puede entregar a usuario o familiar del titular.

GESTIÓN —

- La Desconexión la pueden realizar sólo familiares directos: Hijo(a), Esposa(o), Padres.
- Como excepción también se podrá solicitar por un familiar "No directo" que se compruebe con carnet de identidad relación con los apellidos (hermanos, primos, sobrinos, etc.)
- No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que la necesaria se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil, esto aplica para ingresar la baja o retener.

INDAGA:

- ¿Está en conocimiento que puede mantener los servicios a nombre de otra persona?

VERIFICA

1. **Ciente->** Ofrecer un cambio de titular.
 2. **Verifica que el cliente no posea deuda.** En caso de presentar deuda informa al cliente el monto y que la cuenta debe estar al día para cuando se realice el cambio de titularidad.
- **Si el cliente acepta un cambio de titular** revisa la publicación [CAMBIO DE TITULAR](#)
 - **Si el cliente no Acepta Cambio de Titularidad ->** Debes transferir a la plataforma de Retención según la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#). Debes dejar registrado en la observación @Rete + el motivo de transferencia.



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**

- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
 - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
 - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** [HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER](#)

INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

INFORMA

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).

ENTRE PLATAFORMAS

TRANSFERENCIA ASISTIDA POR VOZ

1. **Tener los datos del cliente para transferir:** nombre, Rut, domicilio, servicio a consultar, requerimiento.

2. Antes de transferir al cliente, **infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista**

INFORMA:

Sr(a) XXX, para dar una mejor respuesta a su consulta lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

3. Deja al **cliente en espera y selecciona en Workspace la plataforma a la que debes transferir** la llamada

4. **Informa al ejecutivo que recibirá** la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - Domicilio)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia

5. Una vez retomado el cliente, informa quien lo seguirá atendiendo (puedes informar: nombre del ejecutivo, especialidad o plataforma)

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en este momento mi compañero de la plataforma XXX atenderá su requerimiento"

6.- Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma y explica al cliente con siguiente script:

INFORMA:

"Sr(a) XXX, en estos momentos los ejecutivos del área especialista se encuentra ocupados. ¿Desea esperar en línea o volver a llamar?"

- **Cliente desea espera en línea: Gestionar la transferencia**

! IMPORTANTE

No volver a retomar al cliente hasta contactar a la plataforma solicitada ya que esto provocará que el cliente vuelva a la cola de atención y dificulte la transferencia

Cliente volverá a llamar: Informar horario de las plataformas.



RECEPCIÓN DE UNA TRANSFERENCIA ASISTIDA

- **Saluda formalmente al cliente.**
- Inicia la conversación **dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento** del cliente. Puedes apoyarte en el siguiente script:

"Sr(a) XXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXX, ejecutivo de XXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado)."

VOZ

RETENCIÓN SERVICIOS PRINCIPALES (SSPP) —

DEBES SABER

- Antes de transferir a Retención:
 - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
 - Clientes **molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos**
 - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.

Plataforma fuera de horario

INFORMA

"Sr(a) XXX, En este momento la plataforma especialista se encuentra fuera de su horario de atención, el cual es de Lunes a Domingo de 09:00 a 23:00 hrs; puede volver a llamar en ese horario o dirigirse a una sucursal presencial."

- Revisa la publicación HORARIO SUCURSALES

Si está disponible

INFORMA

"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento le comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, recuerde tener su cedula de identidad a mano, ya que se solicitará el número de serie para gestionar su solicitud, le pido que se mantenga en línea por favor para transferirle con un ejecutivo".

GESTIÓN

Realiza la transferencia de forma asistida

Genesys • Workspace

Juan Molina 00:00:35

A **B**

A.- Botón de transferencia Asistida:
Será el que debemos utilizar siempre en una transferencia, a menos que exista alguna excepción.

B.- Botón de transferencia directa:
Se utiliza solo cuando exista una excepción a las transferencias asistidas

Punto de enrutamiento

0 interaction(s) waiting.	
Reclamos Fijo	0 interaction(s) waiting.
Reclamos Movil	0 interaction(s) waiting.
Retenciones N1 AR	0 interaction(s) waiting.
Retenciones SSPP	0 interaction(s) waiting.
Soporte Comercial	0 interaction(s) waiting.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Siempre se le debe indicar al cliente el monto que se devolvería por proporcionales.

☐

Falso

☐

Verdadero

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término “Señor” y/o “Don”. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención. • Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.		

- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- "Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."
- Controlar los tiempos de espera y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

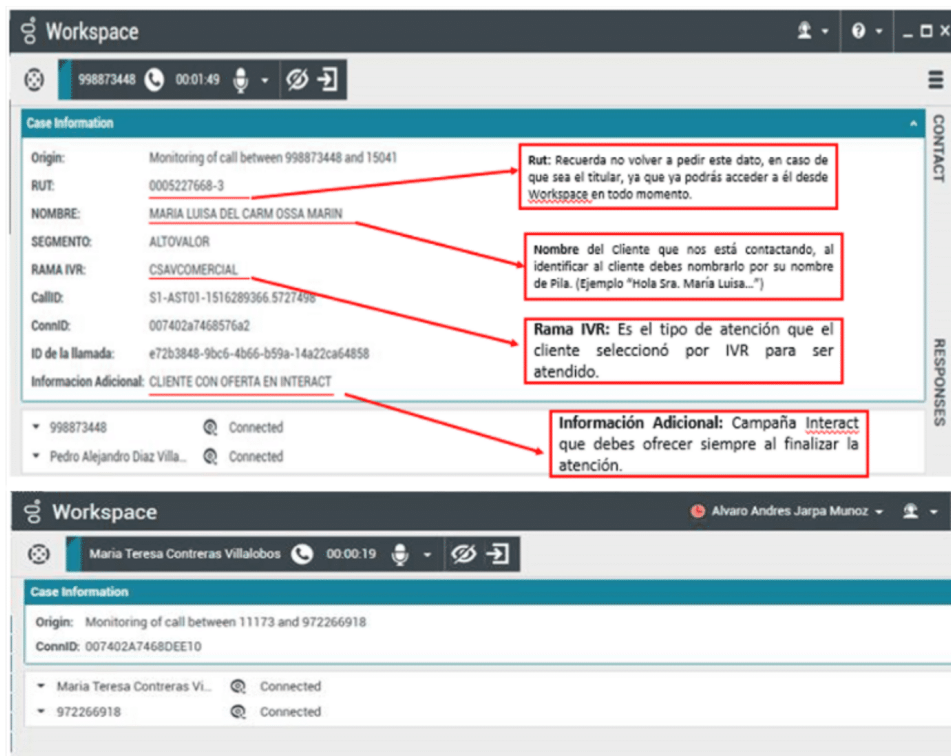
- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de hoy?".
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera **SOLO** si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:
- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *"Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente".*
- Pago no aplicado:
 - *"Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles".*

4. OFRECER CAMPAÑA —

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- Visita Técnica:
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE —

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"
- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención**, siempre reiterando tu nombre.
- Si **mencionas al cliente que le llegará una encuesta para evaluar tu atención**, debes hacerlo cuidando de no inducir a calificarte positivamente.
 - **Ejemplos:**
 - *"Don XXX eventualmente podría recibir una encuesta para evaluar nuestra atención Su opinión es muy importante para nosotros"*
 - *"Don puedo pedirle un favor, eventualmente podría recibir una encuesta para evaluar nuestra atención, esta encuesta es por mail con una evaluación de 0 a 10, es muy importante para nosotros poder contar con su opinión, muchas gracias"*
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**
 - **Excepto clientes molestos, que soliciten desconexión, que se deban transferir o que pertenezcan a las plataformas de CONVENIO, Cornerstone, Alto Riesgo, FTTH e IPTV.**

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*

- "Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?".
- "Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de Whatsapp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".

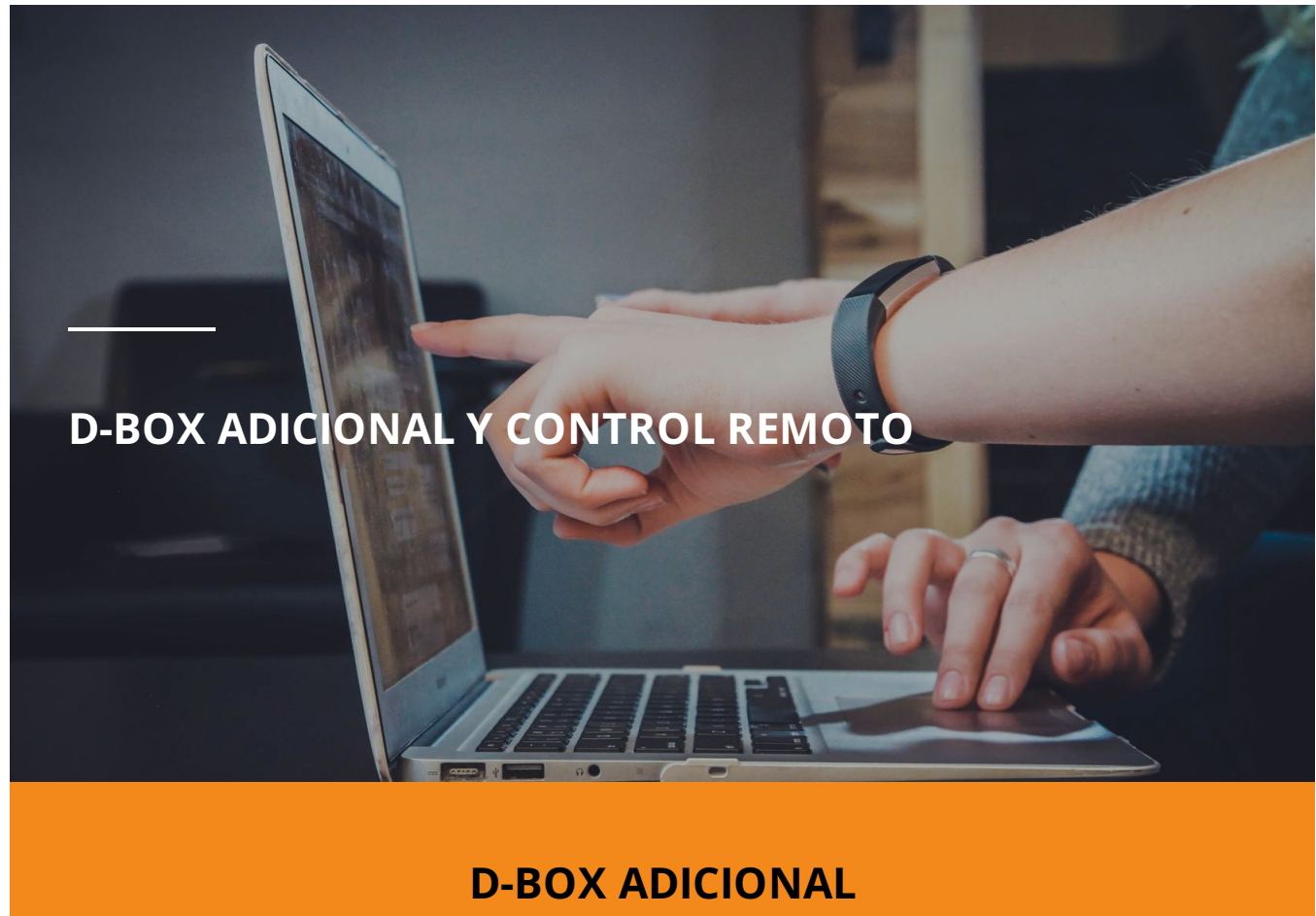


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- **Ciente debe tener el servicio de Televisión activo.** Es decir, esta solicitud es solo para D-box adicional y no uno principal. Para los casos de solicitudes de Dbox Smart el cliente debe contar con Internet activo de VTR
- El envío de Delivery **aplica sólo Dbox SD - HD - y Dbox Smart**

- **Ante solicitud de DBOX PRO se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar visita técnica sin costo.**
- Actualiza **números de contacto** del cliente
- Cliente **no debe tener montos adeudados** al momento de solicitar un nuevo d-Box
- Cliente **debe tener el servicio de Televisión activo**, es decir, esta solicitud es **solo para D-box adicional y no uno principal.**
- Si el cliente **solicita más de un d-box se debe seleccionar la cantidad 1** y agregar, repetir este paso por la cantidad de d-box que solicite (si solicita 3, se deben ingresar 3 pedidos de modificación).
- Recuerda que el **máximo de D-box por domicilio son 8: hasta 4 Dbox HD y hasta 4 Dbox Smart.** Al contratar un 5° decodificador de algunas de las categorías, VTR no asegurará el correcto funcionamiento del servicio. Este decodificador debe instalarse a través de una visita técnica. Para revisar el procedimiento, revisa la publicación [VENTA DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJOS.](#)

Despacho de equipos:

- Una vez que una **venta y/o pedido de modificación** queda como **Conexión Pendiente y/o Pendiente de Envío**, revisa [AQUÍ](#) los **plazos de entrega.**
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- **Ante casos, sin morador**, se visitará a cliente en 3 ocasiones
- **El Dbox Delivery puede recibirlo un tercero**, mayor de 18 años.
- **No se realizará Delivery a domicilios que no estén creados** (no se entregarán, por ejemplo, en la oficina del cliente).
- **Recomienda al cliente al momento de instalar los equipos**, conectarse al link de activación desde un celular con sus datos móviles.
- **La activación de los equipos** se realiza con el ingreso del rut en la página web <https://www.vtr.com/activacion-equipo>
- El **tiempo de activación puede demorar 1 hora aprox.** en quedar activo.
- El **servicio se empieza a facturar** desde el momento en que el pedido queda completado y en que se aprovisionan los equipos.
- **Costo de envío \$0**

- **Siempre confirmar con el cliente un número de celular vigente**, debido a que será contactado durante el proceso.
- Para revisar las **consideraciones para cargar el modelo de Dbox correcto**, revisa la publicación [POLÍTICA DE D-BOX](#)
- El correo **Deliveryfijo@vtr.cl**, atiende lo que respecta a Extensores, segundas cajas y control remoto
- Los escalamientos son para **hacer consultas sobre el estado de un pedido**, pero la **respuesta no será entregada al cliente**.
- **Para que escales correctamente, incluye la siguiente información:**

	Para	
	CC	
Asun:		Rut del cliente- tipo pedido (Dbox, control remoto o extensor)

- Rut del cliente
- N° pedido
- Dirección: (la misma registrada en la pantalla ENVIAR A
- Comuna:
- Fono
- Tipo de consulta: incumplimiento/cancelación

VERIFICA PRECONDICIONES

- Validar Rut del Cliente para saber quién está llamando, titular o usuario.
- El Domicilio sobre el que el Cliente está consultando.
- Verifica que Dbox tiene instalado el cliente. Si tiene DBOX PRO o PRO II, se debe transferir de manera asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL para ingresar pedido con visita técnica sin costo.

EN CASO DE DBOX SMART

- Verifica que el servicio tenga el servicio INTERNET y que este se encuentre ACTIVO. Esta revisión se realiza en la cuenta Cliente.

EN CASO DE DBOX – SD – HD

- Consultar a cliente si tiene un punto de conexión ya instalado para el nuevo Dbox

“Sr(a) XXX, ¿usted actualmente tiene el cable coaxial (el cable blanco) donde quiere poner su D-box adicional?”

NO VOZ

“XXX, ¿Tu actualmente tienes el cable coaxial (el cable blanco) donde quieres poner tu D-box adicional?”

Recuérdale al cliente que tiene que ser un cable adicional al que ya tiene conectado. Por lo general este cable está conectado directamente a la televisión o está suelto.

! Si el cliente dice que no tiene estos puntos habilitados no se puede ofrecer auto instalación. El kit de d-box no trae cable coaxial, por lo que el cliente no podrá conectarse

! Si el cliente acepta auto instalación continua la atención

- Si el cliente prefiere una visita técnica Transferir de forma asistida a BOTÓN ROJO COMERCIAL

GESTIÓN

1. Selecciona la pestaña **“Validación venta”** para validar la dirección de instalación
2. Ingresar el rut del cliente para obtener **disponibilidad de servicio en el domicilio consultado** y validaciones comerciales del cliente como si tiene deuda y para este caso si es un domicilio autoinstalable
3. Desde la vista 360 de la cuenta cliente, pinchar la pestaña **“Jerarquía de cuentas”** y elegir la **cuenta de “Servicio”** correspondiente a la dirección solicitada del cliente.
4. **Con las validaciones correctas, realiza un pedido de modificación.**
5. Selecciona **TELEVISIÓN** para personalizar
6. Selecciona la pestaña Equipos y luego busca **DECODIFICADORES**. Selecciona el modelo y la cantidad. Luego ingresa **AGREGAR ITEM**.
7. Selecciona **TERMINADO**. Confirma en la pestaña de **DETALLES** que el Dbox se cargó correctamente

DATOS DE ENVÍO

8. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el Kit en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- **¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente!**
- **Además, de no ser completada, Andes mostrará un mensaje de alerta**
- **Elige correctamente la cuenta de servicio y facturación así el delivery contará con la dirección de entrega correcta**

9. **Completa el encabezado del pedido:**

- **Método de envío** -> Cambiar SIEMPRE a AUTOINSTALACIÓN
- **Tipo portado** -> No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

10. [Generar el contrato](#)

11. Al seleccionar **ENVIAR**, el pedido de ventas quedará en estado **Pendiente de Envío** y deberá haber generado la actividad de Preparación Kit.

! Revisa los estados de del pedido y las actividades ingresando a iSAC para ver la gestión completa

CONTROL REMOTO

DEBES SABER

- **Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, Representante Legal, Contacto Autorizado o por un Tercero con Poder Notarial.** Salvo si el cliente tiene la asistencia VTR activa. Si es así, puedes entregar el control remoto a un tercero, dado que no se generará cobros adicionales
- La **cantidad de control remoto** a solicitar por el cliente **dependerá al número de D-Box** que tenga el cliente en su casa (pueden ser máximo 8).
- El **costo de entrega es de \$6.000**, a menos que el cliente cuente con la Asistencia VTR la cual cubre por completo la entrega del control remoto por Delivery.
- Call center **no deriva ni ofrece enviar al cliente a retirar control remoto a una sucursal** presencial.
- En caso de que el cliente **deseé contratar la Asistencia VTR**, puede hacerlo en la actual atención y así cubrir el costo total de la entrega de control remoto Delivery. Este descuento se realiza en forma automática
- **Indicar al inicio del comentario: #controlremoto.** Así podemos darle prioridad e identificar más fácilmente la entrega del control mediante Delivery.
- **Tiempos de Entrega:** Revisar el siguiente [DOCUMENTO](#)
 - **IMPORTANTE:**
Revisa en el mismo archivo cómo leer correctamente la matriz
- Se deberá realizar un **pedido de modificación por cada control remoto** que solicite el cliente y el cobro se realiza por cada control. (Si un cliente quiere 2 controles, ingresar 2 pedidos de modificación)
- **El ejecutivo de atención de Call Center siempre deberá determinar la entrega del control remoto por Delivery.**
- En caso que el **pedido de modificación se desee cancelar**, revisa la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#), en el apartado Cancelar pedido
- **NO OLVIDES INDICAR EN EL COMENTARIO DE LA MODIFICACIÓN: #controlremoto.** Así podemos darle prioridad e identificar más fácilmente la entrega del control mediante Delivery.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como **RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.
2. Revisar **deuda pendiente del cliente**. Apóyate con la publicación [CÓMO REVISAR LA DEUDA](#)
3. Verificar que el estado del servicio Televisión si se encuentra **ACTIVO o SUSPENDIDO**. Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO](#)

! Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO por mora**, se debe informar al cliente que se podrá ingresar la solicitud de servicio una vez se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.

! Si está **suspendido voluntariamente**, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

GESTIÓN

1. Para comenzar **la reposición del control remoto** se debe realizar un **pedido de modificación**, para esto, desde la **vista 360 de la cuenta de servicio**, en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS**, Seleccionar en **"Televisión Banda ancha Stock"** y luego presionar el botón **MODIFICAR**
2. A continuación seleccionar en la pestaña de **CATALOGO** y hacer clic en **CARGOS Y DESCUENTOS NO RECURRENTES FIJO**
3. Se desplegarán 2 opciones, y se deberá seleccionar la opción **CARGOS**, Luego posicionarse en **CONTROL REMOTO** y seleccionar el botón **"Agregar Ítem"**

- En este paso deberás seleccionar entre Control Remoto Normal o Control Remoto Dbox Smart
- **! RECUERDA ELEGIR EL CORRECTO YA QUE NO SON COMPATIBLES**

IMPORTANTE: Si el cliente tiene Asistencia VTR, el cargo de \$6000 se descuenta en forma automática; No es necesario ingresar un descuento

4. Andes desplegará el **pedido en dónde se deberá ingresar el comentario #controlremoto** siempre que la entrega del control remoto sea por Delivery, luego seleccionar el botón **GENERAR DOCUMENTO** y después en el botón Enviar

- **NO OLVIDES EL COMENTARIO #controlremoto**

5. Selecciona la pestaña **ENVIAR A** para completar los datos de quien recibirá el control remoto en el domicilio

- Todos los campos deben estar completos para que el pedido se curse exitosamente.
- Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente
- Una vez ingresada la dirección se llenan automáticamente el código postal, región comuna y ciudad.
- Los pedidos de auto instalación no se pueden editar. si tienen algún problema después de enviado deben cancelarlo porque genera error
- ¡Es importante indicar en forma clara la dirección de envío, así la entrega se realiza en forma más rápida al cliente

6. Completar el método de envío

Método de envío ► AUTOINSTALACIÓN

Tipo portado ► No portado- Venta fijo. ESTE CAMPO NO LO DEBES MODIFICAR

7. Generar el contrato

8. Selecciona **ENVIAR**

9. Finalmente se podrá observar el pedido realizado en estado completado.

INFORMA

- Costo de envío del control remoto para cliente sin asistencia.
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, el cual se incluirá en su próxima boleta. La entrega será dentro de [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

- Costo de envío del control remoto para cliente con Asistencia VTR
- Utiliza el siguiente Script para explicarlo:

"Sr(a) XXXX, el costo de envío del control remoto es de \$6.000, pero como usted tiene contratada la asistencia VTR este cobro no se realizará. La entrega será dentro [Indicar el tiempo según donde se ubica el cliente] Le comento que el control que Ud. Recibirá estará disponible para su uso inmediato en el Dbox, si desea configurarlo también con su TV solo debe seguir las instrucciones que van adjuntas."

ESCALA

- En caso de retraso en la entrega, se debe enviar un mail a deliveryfijo@vtr.cl. Si el mail se envía AM la respuesta será enviada en la tarde y viceversa.
- El mail debe incluir rut- n° pedido- servicio para autoinstalar

MATRIZ

CÓMO LEER EL ARCHIVO

EJEMPLO

Recuerda que dentro del archivo con los tiempos de despacho encontrarás la forma correcta de cómo leer la matriz de entrega

A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

O

P

Q

R

S

T

U

V

W

Cómo leer la matriz?

Revisa 2 ejemplos para entregar el tiempo de respuesta correcto:

REGIÓN

COMUNA

DÍAS DE TRANSIT

DÍAS DE ENTREGA

Lu

Ma

Mi

Ju

Vi

Sa

Region de Tarapaca

Alto Hospicio

4

SI

SI

SI

SI

SI

NO

Region de Tarapaca

Huara

4

SI

NO

NO

NO

NO

NO

Region de Tarapaca

Pica

4

SI

NO

NO

NO

NO

NO

Region de Tarapaca

Pozo Almonte

4

NO

NO

NO

NO

NO

SI

Region de Tarapaca

Iquique

4

SI

SI

SI

SI

SI

NO

Region de Antofagasta

Antofagasta

3

SI

NO

SI

SI

SI

SI

Region de Antofagasta

Mojilanes

3

NO

SI

NO

NO

NO

NO

Region de Antofagasta

Taltal

3

NO

SI

NO

NO

NO

NO

Si el pedido es realizado el lunes, se demorará 4 días en llegar a la comuna de alto Hospicio, según los días de tránsito que indica la matriz.

El sábado- como no hay entrega, esta se realizará el Lunes.

Si el pedido es realizado el lunes, se demorará 4 días en llegar a la comuna de alto Hospicio, según los días de tránsito que indica la matriz.
El sábado- como no hay entrega, esta se realizará el Lunes.

CÓMO LEER EL ARCHIVO

EJEMPLO

En este ejemplo filtramos por la **región y la comuna de destino** y podemos ver que la matriz nos indica que el **tiempo de despacho (Tránsito)** será de **un día** y que los **días de entrega** son de Lunes a Sábado (sin contar el día de ingreso del pedido). Si se ingresa un día lunes, contamos 1 día de tránsito, que sería Martes, por lo que le llegaría al cliente el día miércoles.

REGIÓN	COMUNA	DÍAS DE TRÁNSITO	DÍAS DE ENTREGA					
			Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
Region Metropolitana de Sant	Colina	1	sí	sí	sí	sí	sí	sí



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 01 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 01!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR