



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°08 - SUCURSAL CLARO

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.



UNIDAD 1: MODELO 3D - MANEJO DE OBJECIONES Y CIERRE



UNIDAD 2: FRONT COMERCIAL MÓVIL



UNIDAD 3: BAJA DE SERVICIOS



UNIDAD 4: ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: MODELO 3D - MANEJO DE OBJECIONES Y CIERRE



Dentro del Modelo 3D se encuentran los puntos de Manejo de Objeciones y Cierre, a continuación revisaremos el detalle:

MANEJO DE OBJECIONES:



El Manejo de Objeciones es una habilidad clave en ventas y atención al cliente, que te permite responder con empatía, seguridad y estrategia cuando un cliente expresa dudas, quejas o resistencia. El objetivo del Manejo de Objeciones es:

- Escuchar sin interrumpir.
- Validar la emoción del cliente.
- Responder con claridad, seguridad y propuesta de valor.
- Guiar hacia una solución o cierre.

Que existan objeciones es una buena noticia, **es tu oportunidad de generar más confianza con tu cliente y puedas asesorar en base a sus cuestionamientos**. Para las objeciones que nos presente el cliente, siempre debemos estar preparados (as), **conocer al detalle nuestros productos**, conocer los productos de la competencia, tener

en consideración lo que nuestro cliente nos está entregando como información y generar la contención de las dudas de nuestro cliente.

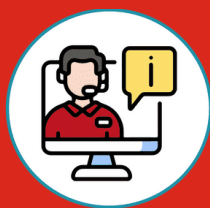
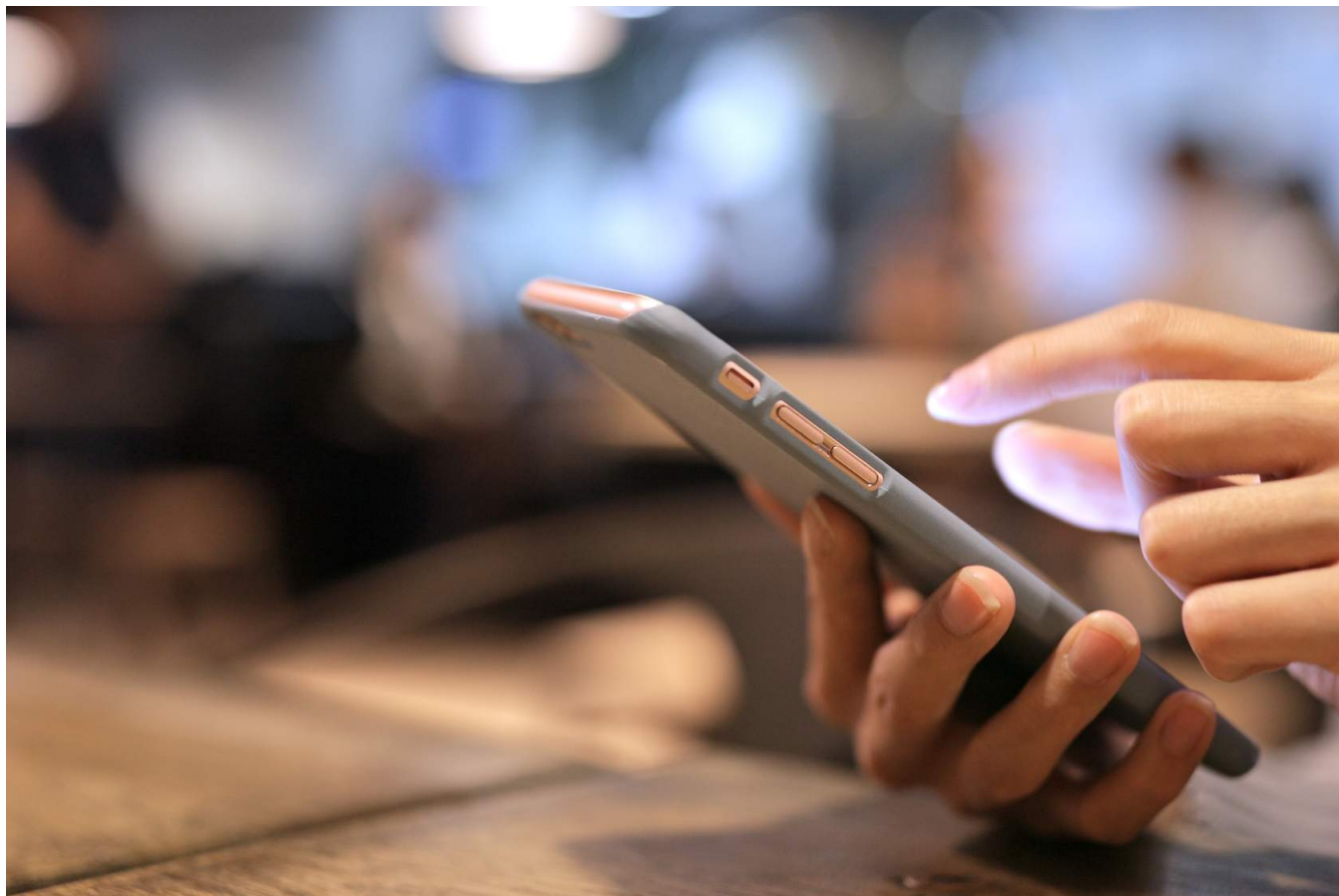
CIERRE:



El cierre es un “llamado a la acción”, donde sí hemos desarrollado todos los pasos anteriores en nuestra negociación, ahora solo debemos cerrar nuestro acuerdo con el cliente. El cierre **debe componer un resumen de los acuerdos realizados anteriormente y además el paso a la acción**, el que se traduce en; firmar un documento, acordar la fecha de entrega del producto o generar una un compromiso de ambas partes para instalar el producto.

CONTINUE

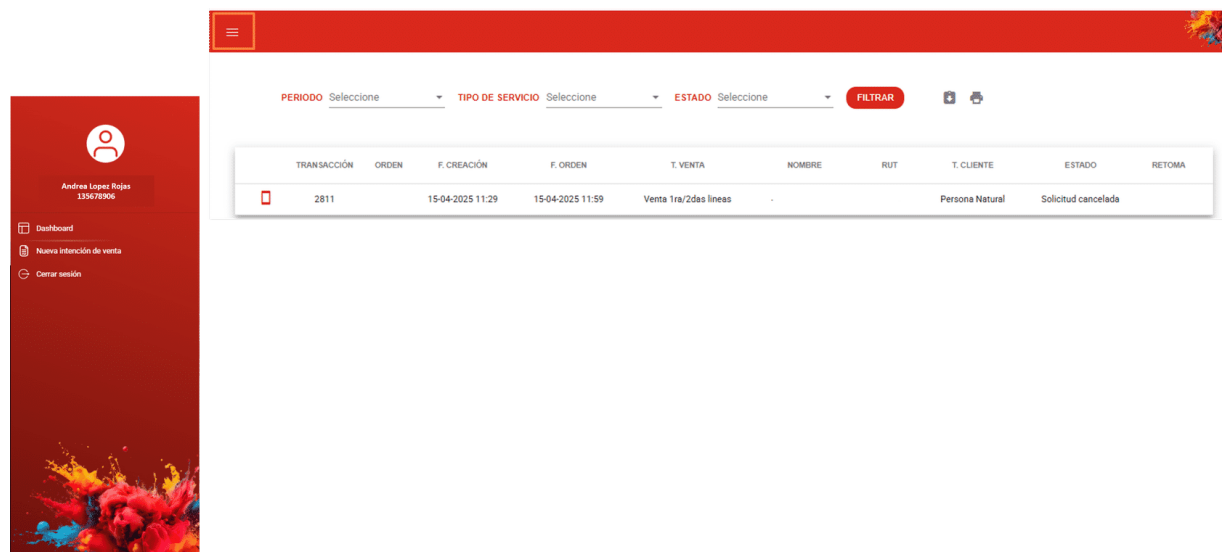
UNIDAD 2: FRONT COMERCIAL MÓVIL



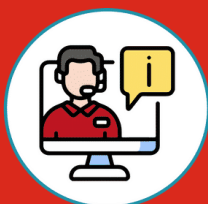
INICIO DE SESIÓN

Revisa a continuación el paso a paso para el ingreso de a Front Comercial:

1. Ir a FRONT COMERCIAL e ingresar con sus credenciales.
2. Seleccionar **ROL** de venta según tu canal de ventas.
3. Seleccionar ícono de tres rayas ubicado en la parte superior izquierda para acceder a "**Nueva intención de Venta**"



Las imágenes que se muestran a continuación son referenciales.



INGRESO PORTABILIDAD DE POST A POST

PASO 1: CLIENTE

PASO 1: CLIENTE

Al presionar la botonera **"Nueva intención de venta"** el sistema envía al primer paso del ingreso de la venta. Se debe ingresar RUT, tipo de cliente, tipo de venta, nombre, teléfono móvil y email.

1. En la opción tipo de cliente se debe seleccionar: Persona Natural
2. En tipo de venta se debe elegir la venta a realizar:

• **Portin Postpago-Postpago**

Ingresados los datos se debe presionar **"Validar"**

The screenshot shows a web form titled "Paso 1: Datos del Cliente" with a sub-header "CLIENTE". The form contains the following fields: "RUT: 18.589.285-3 *" (text input), "Tipo de cliente *" (dropdown menu), "Tipo de Venta *" (dropdown menu), "Nombre *" (text input), "+56 Móvil *" (text input), and "Email *" (text input). A red "VALIDAR" button is located at the bottom of the form.

PASO 1: CLIENTE

Validada la identidad del cliente el sistema enviará a la pantalla principal para continuar con el proceso de la venta. Se visualizará la pantalla **"Cliente"** donde se podrá apreciar la información referente a la evaluación comercial realizada por el sistema de forma automática y además el tipo de venta que se desea llevar a cabo.

The screenshot shows a user interface for a client management system. At the top, there is a progress bar with four steps: 1 Cliente, 2 Servicios, 3 Facturación, and 4 Finalización. The 'Cliente' step is currently active. Below the progress bar, there are two main sections. The left section displays client information: 'Nombre:', 'RUT:', and 'Fecha de nacimiento: 01/01/1990'. The right section displays financial information: '\$ 20.000' for 'Disponibles servicios móviles.' and '\$ 0' for 'Disponibles servicios fijos.' Below this, there is a button labeled 'Detalle Evaluación'. Underneath the financial information, there are two buttons: 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. Below these buttons, there is a heading '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' followed by two rows of service icons. The first row includes 'HOGAR' (house icon), 'TV' (television icon), 'TELÉFONO' (phone icon), and 'INTERNET' (Wi-Fi icon). The second row includes 'MÓVIL' (mobile phone icon), 'EQUIPOS' (laptop icon), and 'PLANES MÓVIL' (SIM card icon). The 'MÓVIL' icon is highlighted with a red background.

PASO 1: CLIENTE

Para conocer el resultado de la evaluación se debe presionar la botonera **"Detalle Evaluación"** en donde se apreciará en detalle los datos de la evaluación comercial realizada.

A continuación, se visualizará el resultado de la evaluación comercial:

- ID (identificación de la evaluación)
- Deuda

- Fecha de la deuda
- Cliente activo
- Equipo propio
- Cantidad de líneas disponibles
- Cargo fijo mensual por adelantado
- Límite de endeudamiento
- Monto adeudado
- Tipo de plan
- Campaña Winback móvil (permite el ingreso de ventas en Rut con deuda histórica debe indicar SI).
- Días desde la última compra
- Mensaje Motor Evaluación

Si el cliente presenta deuda en la compañía donante:

Dado que el cliente posee deuda vigente hay que verificar si aplica para el beneficio del pago de boleta. Esto se debe realizar antes de comunicarle cualquier cosa al cliente. Los montos de aplicabilidad son los siguientes:

Nº de líneas portadas	Monto de deuda
1	hasta \$18.000

2	hasta \$27.000
3	hasta \$36.000
4	hasta \$45.000
5	hasta \$54.000
6 o más	hasta \$63.000

RECUERDA que este beneficio está disponible indefinidamente hasta que no se comunique lo contrario.

IMPORTANTE: recordar los siguientes puntos para poder optar al beneficio del pago de boleta:

- Debe respetar el monto bajo los cuales aplica el pago de deuda.
- No aplica para venta con equipo en boleta.
 - No se aplicará pago de deuda en venta cruzada, es decir ventas que sean portadas desde VTR.
- Solo aplica para personas naturales en boleta. No aplica para empresas y facturas.
- Informa al cliente la deuda y que debe realizar el pago para poder hacer la portabilidad de su número. Apóyate con el siguiente Script: *"Estimado Cliente, según el sistema de portabilidad Ud. registra una deuda vigente en su compañía de origen, la que corresponde a un monto de \$..... Para poder continuar con el proceso, cumplo con informarle que usted puede*

realizar el pago en el botón de pago de su empresa o mediante Servipag / Sencillito. "

- **a. El cliente está dispuesto a regularizar la boleta emitida en ese minuto.**

En este caso, se debe avanzar con la venta solamente cuando en la validación de portabilidad se actualice la deuda, o cuando el cliente realice el pago y acompañe el comprobante respectivo. (Comprobante se debe subir al OAP en el caso que, la deuda no se haya actualizado pese a que cliente ya pago).

- **b. El cliente no está dispuesto a regularizar la boleta emitida y el monto de esta NO aplica a beneficio de pago de boleta.** Se le debe indicar al cliente lo siguiente: *"Estimado cliente, le comento que, si no puede o no está dispuesto a regularizar esta deuda, de acuerdo con la normativa vigente no podré continuar con el proceso de portabilidad, lo lamento mucho".*

- **c. El cliente no está dispuesto a regularizar la boleta emitida y el monto de esta SI aplica a beneficio de pago de boleta.** Se le debe indicar al cliente lo siguiente: *"No se preocupe, le tenemos una excelente noticia. ¡Usted puede optar a un beneficio exclusivo! Nosotros podemos facilitarle el proceso de pago y hacerlo por usted. ¿Desea que nosotros le ayudemos?"* Si la respuesta es **NO**, debes indicar que no es posible realizar la portabilidad de su número ya que es necesario saldar las deudas en la compañía de origen. Si la respuesta es **SI**, debes indicar lo siguiente y continua con el paso a paso: *"Para nosotros poder generar este pago en su nombre, debemos revisar la factibilidad para aplicar este beneficio, y es necesario contar con su consentimiento expreso."*

Además, se deberá adjuntar una copia del documento firmado en Front en la sección "Adjuntar" en el paso 4.

DETALLE EVALUACIÓN

MOVIL

HOGAR

ID:
7207674X

Deuda:	No	FECHA DEUDA	VALOR DEUDA
Fecha Deuda:			
Cliente Activo:	No		
Equipo Propio:			
Cantidad de Líneas Disponibles:	0		
Cargo Fijo Mensual por Adelantado:	NO		
Límite de endeudamiento:	\$ 27.000		
Monto adeudado:	\$ 0		
Tipo de plan:	Libre		
Campaña winbank:	No		
Días desde la última compra:	0		
		Total de deuda: \$ 0	

Mensaje Motor Evaluación: Clte solo puede optar cargo de activacion contado

PASO 1: CLIENTE

Si el límite de endeudamiento entregado en primera instancia por Front Comercial no es suficiente para contratar, el ejecutivo tiene la posibilidad de cambiar este medio desde la opción “+ **Cambiar acreditación**”. Desde este menú se puede seleccionar un nuevo tipo de acreditación para evaluar al cliente, dependiendo de la que se selecciona mostrará un formulario distinto según la configuración de la acreditación seleccionada.

1 Cliente 2 Servicios 3 Facturación 4 Finalización

Nombre:
RUT:
Fecha de nacimiento: 01/01/1990

\$ 20.000 \$ 0
Disponibles servicios móviles. Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

VER SERVICIOS ACTIVOS CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET MOVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

ACCESORIOS AURICULARES CARGADORES

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

CAMBIAR ACREDITACIÓN

Tipo de acreditación

Cancelar

TELEFONO INTERNET

Selección:

- Cliente Claro
- Sin Acreditación
- Tarjeta GGTT con Mandato
- Tarjeta de Casas Comerciales
- Cliente - Prepago
- Smart Pet
- Cliente Competencia

PASO 1

En el caso que selecciones la acreditación cliente competencia debes completar los siguientes datos: cantidad de líneas donadora, antigüedad donadora, cargo fijo donadora y nombre de compañía donadora. A continuación, presionar evaluar para que el sistema verifique los datos e ingresar, si se encuentran correctos entregará el mensaje *evaluación exitosa*.

CAMBIAR ACREDITACIÓN

Selección: Cliente Competencia

Tipo de acreditación: Cliente Competencia

(*) Cantidad de Líneas Donadora
1

(*) Antigüedad Donadora (Meses)
12

(*) Cargo Fijo Donadora
19990

Nombre Compañía
Movistar

(*) Campo obligatorio

Cancelar Evaluar

CAMBIAR ACREDITACIÓN

Selección: Cliente Competencia

Tipo de acreditación: Cliente Competencia

(*) Cantidad de Líneas Donadora
1

(*) Antigüedad Donadora (Meses)
12

(*) Cargo Fijo Donadora
19990

Nombre Compañía
Movistar

(*) Campo obligatorio

Evaluando...

Cancelar Evaluar

Evaluación Exitosa Ok

Nombre:
RUT:
Fecha de nacimiento: 28/03/1978
Verificación biométrica:

\$ 32.000 \$ 0
Disponibles servicios móviles. Disponibles servicios fijos.

VER SERVICIOS ACTIVOS CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET MOVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

VERIFICAR IR A FACTURACIÓN

PASO 1

Para revisar la nueva evaluación con la acreditación **“cliente competencia”**, deberás presionar la opción detalle de evaluación

DETALLE EVALUACIÓN

MOVIL

HOGAR

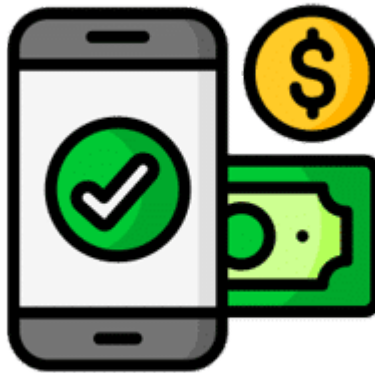
ID:
7207674X

Deuda:	No	FECHA DEUDA	VALOR DEUDA
Fecha Deuda:			
Cliente Activo:	No		
Equipo Propio:			
Cantidad de Líneas Disponibles:	0		
Cargo Fijo Mensual por Adelantado:	NO		
Límite de endeudamiento:	\$ 27.000		
Monto adeudado:	\$ 32.000		
Tipo de plan:	Libre		
Campaña winbank:	No		
Días desde la última compra:	0		
		Total de deuda: \$ 0	

Mensaje Motor Evaluación: Clte solo puede optar cargo de activacion contado

PASO 2: SELECCIÓN DE PLAN Y VERIFICAR SOLICITUD

SELECCIÓN DEL PLAN A CONTRATAR



Veamos a continuación cómo seleccionar el plan contratado por el cliente

Paso 2

Paso 1

The interface shows a progress bar at the top with four steps: 1 Cliente, 2 Servicios, 3 Facturación, and 4 Finalización. Step 2 is currently active.

Customer information:

- Nombre: ANABEL REBOLLEDO
- RUT: [redacted]
- Fecha de nacimiento: 01/01/1990

Financial summary:

- Disponibles servicios móviles: \$ 20.000
- Disponibles servicios fijos: \$ 0

Buttons:

- Detalle Evaluación
- VER SERVICIOS ACTIVOS
- CAMBIAR ACREDITACIÓN

Selection prompt: ¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

Service categories:

- HOGAR (Home)
- TV
- TELÉFONO
- INTERNET
- MÓVIL** (Mobile) - highlighted with an orange border
- EQUIPOS
- PLANES MÓVIL

Una vez que se ha evaluado al cliente y el sistema nos entregue el resultado de la evaluación y límite de endeudamiento debemos presionar el ícono **“Móvil”** para iniciar la venta.

Paso 3

Paso 2

SELECCIONA TU PLAN

MAX M

07 2023-EP-MAX M

\$ 12.990/mes

Incluye 204800
256 kbps alcance la cuota
cantidad SMS 500
999999 minutos
Valores con IVA incluido

Seleccionar este plan +

07 2023-DIF EP-MAX M

\$ 12.990/mes

Incluye 204800
256 kbps alcance la cuota
cantidad SMS 500
999999 minutos
Valores con IVA incluido

Seleccionar este plan +

07 2023-GGTT-MAX M

\$ 14.990/mes

Incluye 204800
256 kbps alcance la cuota
cantidad SMS 500
999999 minutos
Valores con IVA incluido

Seleccionar este plan +

07 2023-EP-MAX M

\$ 12.990/mes

Incluye 204800
256 kbps alcance la cuota
cantidad SMS 500
999999 minutos
Valores con IVA incluido

¡Ya casi es tuyo! ✓

Sección Servicios: En la sección “selecciona plan” se podrá agregar el plan que se ofreció vender al cliente. Desde esta pantalla se podrá visualizar el detalle de cada uno de los planes móviles. Para seleccionar el plan solicitado es importante presionar la botonera “+” una vez seleccionado se marcará la selección con un **check lits**.

Es importante tener en cuenta que debes seleccionar el tipo de plan con el prefijo EP para equipo propio, prefijo ARR para equipos en arriendo y prefijo DIF-EP para planes diferidos.

Paso 4

Paso 3

 PORTABILIDAD

07 2023-EP-MAX M

Compañía donadora
ENTEL MOVIL

Numero *
+56 987659231

VALIDAR

Equipo propio

Tipo de adquisición:
PROPIO

IMEI
895603021283711

LIMPIAR

AGREGAR

- EQUIPO PROPIO: ingresar IMEI del equipo propio del cliente. Para ver imei, en el equipo se debe marcar al *#06#. Luego hacer clic en “Agregar”.
- EQUIPO EN ARRIENDO/COMPRA: ingresar marca, modelo y cantidad.

Paso 5

Paso 4

05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE

Compañía donadora: MOVISTAR MOVIL

Número a portar: +56 986282360

VALIDAR

Seleccionar adquisición

Tipo de adquisición: Seleccionar...

LIMPIAR AGREGAR

05 2021-ARR-MAX PREMIUM BLACK LIBRE

Compañía donadora: MOVISTAR MOVIL

Número a portar: +56 986282360

portabilidad validada OK

VALIDAR

Seleccionar adquisición

Tipo de adquisición: Seleccionar...

LIMPIAR AGREGAR

Resultado validación

Número a portar: 56986282360

Compañía Donadora: MOVISTAR MOVIL

Tipo cliente: Natural

Resultado validación: Valid

Mensaje OAP:

ACEPTAR

En la sección “Portabilidad” se debe agregar la compañía donante, el número a portar y posteriormente presionar **“validar”**. Una vez validada la información el sistema nos arrojará el siguiente mensaje: **“PORTABILIDAD VALIDA”** y además entregará el resultado de la validación.

Paso 6

Paso 5

RESUMEN DEL SERVICIO

- 07 2023-EP-MAX M
- Cargo fijo mensual: \$ 12.990
- Promociones y Descuentos*
Sin Promocion
- Cargo de activación: \$ 0
- Valor SIMcard: \$ 0
- Monto pie: \$ 0
- TOTAL PAGAR:** \$ 0

CONFIRMACIÓN AGREGAR LÍNEA

¿Desea agregar el plan: 07 2023-EP-MAX M con la promo: Sin Promocion?

Agregado el tipo de adquisición el sistema nos entregará un mensaje que nos muestra los cargos asociados. El mensaje mostrará la siguiente información:

- **Descripción del plan:** nombre del plan que fue agregado en sección “selecciona tu plan”
- **Cargo fijo mensual:** total de cargos fijos
- **Cargo de activación:** total de cargos de activación
- **Valor Simcard:** total valor SIMCard (costo \$0)
- **Total:** valor total de los detalles que se mencionan anteriormente.
- **Cancelar:** Al ser seleccionado se cierra la pantalla de cargos asociados

- **Promociones y descuentos:** Seleccionar sin promoción (se carga según plan comercial).

Revisada toda la información de los cargos asociados debemos presionar la botonera **"Aceptar"**

Paso 7

Paso 6



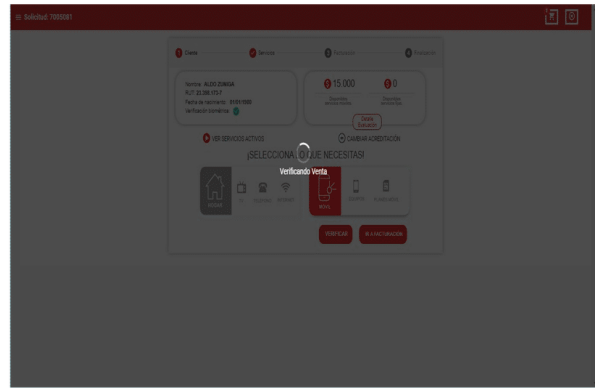
Una vez verificada la venta debes ingresar al carrito de compras para ver los cargos asociados de accesorios, planes, equipos y pagos inmediatos:

Revisemos al detalle **planes/equipos inmediatos**:

1. **Sección plan contratado (CF mensual C/IVA):** se muestra los planes contratados por el cliente y el costo que debe cancelar.

Paso 8

Paso 7 - Verificar solicitud



Para continuar con la venta debes presionar la botonera **“Verificar”**

Paso 9

Paso 8

1 Cliente ✓ Servicios

Venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (Cargo fijo por adelantado y/o costo instalación) Ok

Nombre: **ANABEL REBOLLEDO**
RUT: **26.425.701-8**
Fecha de nacimiento: **01/01/1990**

Disponibles servicios móviles: **20.000**
Disponibles servicios fijos: **0**

[Detalle Evaluación](#)

▶ VER SERVICIOS ACTIVOS ⊕ CAMBIAR ACREDITACIÓN

¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!

HOGAR TV TELÉFONO INTERNET

MÓVIL EQUIPOS PLANES MÓVIL

ACCESORIOS AURICULARES CARGADORES

VERIFICAR **IR A FACTURACIÓN**

Verificada la venta el sistema arrojará el siguiente mensaje: *venta verificada exitosamente, compruebe cargos en carro de compras (cargo fijo por adelantado y/o costo de instalación)* lo que significa que se puede continuar con la venta.

Paso 10

Paso 9

The screenshot shows a web application interface with a red header bar. On the left, it displays 'Solicitud: 7002982'. On the right, a blue notification box says 'Venta ya ha sido verificada' with a close button. The main content area has a progress bar with four steps: 1. Cliente, 2. Servicios (active), 3. Facturación, and 4. Finalización. Below the progress bar, there are two boxes: the left one shows 'Nombre:', 'RUT:', and 'Fecha de nacimiento: 01/01/1960'; the right one shows '\$ 90.000' for 'Disponibles servicios móviles' and '\$ 0' for 'Disponibles servicios fijos', with a 'Detalle Evaluación' button. Below these are two buttons: 'VER SERVICIOS ACTIVOS' and 'CAMBIAR ACREDITACIÓN'. A central section titled '¡SELECCIONA LO QUE NECESITAS!' contains several service category buttons: 'HOGAR' (house icon), 'TV' (TV icon), 'TELÉFONO' (phone icon), 'INTERNET' (Wi-Fi icon), 'MÓVIL' (mobile phone icon), 'EQUIPOS' (laptop icon), and 'PLANES MÓVIL' (SIM card icon). Below these is an 'ACCESORIOS' button (headphones icon) and a group containing 'AURICULARES' (headphones icon) and 'CARGADORES' (battery icon). At the bottom right, there are two buttons: 'VERIFICAR' and 'IR A FACTURACIÓN', with a mouse cursor pointing at the latter.

Al presionar la botonera **“Verificar”** 2 veces el sistema emitirá el mensaje **“Venta ya ha sido verificada”** por lo que se puede continuar e ir a **“Ir a Facturación”**.

Resumen

Una vez seleccionado el plan a contratar por el cliente se debe crear la cuenta financiera.

PASO 3: CREACIÓN DE CUENTA FINANCIERA

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Facturación: Esta sección se divide en 3 pasos, sección de selección de cuenta, firma de contrato y registro de pago. A continuación, se asigna el ciclo de facturación del cliente, como es una cuenta nueva se debe presionar el botón **“CREAR NUEVA CUENTA”** y completar los datos faltantes (**Personales, datos de contacto, ingreso de dirección**).

✓ Cliente ✓ Servicios **3 Facturación** 4 Finalización

Nombre: **CARMEN LÓPEZ**
RUT: **16.163.987-K**
Fecha de nacimiento: **29/03/1978**
Verificación biométrica:

\$ 15.000
Disponibles servicios móviles.

\$ 0
Disponibles servicios fijos.

Detalle Evaluación

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

ACTUALIZAR

NUEVA CUENTA

2 FIRMA DE CONTRATO

SIGUIENTE

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Debes completar los siguientes datos faltantes tales como:

- Datos Personales
- Datos de contacto
- Dirección
- Cuenta facturación
- Ciclo facturación (el más cercano a la fecha de la venta).

IMPORTANTE: Debes seleccionar un ciclo de facturación al azar. Esto, considerando que el sistema asignará uno de manera automática, una vez habilitado el servicio, este nuevo ciclo será el más cercano a la fecha de habilitación del servicio **(esto no debe ser comentado al cliente)**"

- Tipo de cliente (persona natural) se completa por defecto
- Subtipo Cliente (nuevo) se completa por defecto.
- Entidad de facturación:
 - Formato de facturación (boleta)
 - Medio de facturación
 - Online (envío a correo)
 - Número de teléfono se debe completar
 - Email y verificación: se completan de forma automática

Importante: SOLO en el caso en que el cliente solicite un cambio de Ciclo, se debe informar que podrá hacerlo, siempre y cuando tenga 1 boleta emitida y pagada, luego de eso debe contactarse a uno de nuestros canales de atención para gestionarlo.

Posteriormente al llenar cada uno de este ítem debes presionar el botón **"CREAR"** para que se grabe la información desde cada ítem.

✓ DATOS PERSONALES

✗ DIRECCIÓN

Región * Comuna * Provincia

Sector

Tipo * Calle Número

Tipo de edificio *

SIGUIENTE

3 CUENTA FACTURACIÓN

4 ENTIDAD DE FACTURACIÓN

✗ CUENTA FACTURACIÓN

Ciclo de facturación * Tipo de Cliente * Subtipo Cliente *

Ciclo 14 PERSONA NATU... NUEVO

Emisión Boleta: 14 Aprox.
Vencimiento Boleta: 05 Aprox.
Reinicio Plan: 14

Siguiente

✗ ENTIDAD DE FACTURACIÓN

Formato facturación:

☐ Boleta ☐ Factura ☒ Online ☐ Papel (\$700)

Número envío Boleta SMS Email Verifica email

anabelle.rebolledo@ Verifica email anabelle.rebolledo@

CREAR

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Creada la cuenta del cliente aparecerá en sistema, debemos presionar **“Usar”** y luego **“Siguiente”**. En caso de que el cliente tenga creada alguna cuenta se mostrará la información de cada una de las cuentas disponibles. Y si el cliente desea utilizar la misma cuenta desde la botonera “Usar” se puede seleccionar.

SELECCION UNA CUENTA DE FACTURACIÓN PARA MOVIL

FA:231871648
Cbpld:CO1005988615
Tipo de cuenta:N
Subtipo:NNVO
Ciclo facturación:10

TELÉFONO: 569 5699999999
TELÉFONO Fijo: 56999999999
Email:PRUEBA@CLAROCHILE.CL

ACTUALIZAR

USAR

CREAR DESDE ESTA CUENTA

2 REGISTRO DE PAGO

SIGUIENTE

PASO 4: CIERRE DE LA VENTA

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Escoger "Identificación biométrica" y luego "Firmar contrato".

The screenshot displays a multi-step process for signing a contract. At the top, a progress bar shows four steps: 'Cliente' (completed), 'Servicios' (completed), 'Facturación' (current step, marked with a red '3'), and 'Finalización' (marked with a grey '4'). Below the progress bar, the 'Facturación' section shows a total amount of \$100.000 for 'Disponibles servicios móviles' and \$0 for 'Disponibles servicios fijos'. A 'Detalle Evaluación' button is located below these amounts. The 'FIRMA DE CONTRATO' section is active, showing two options: 'Identificación facial' (unselected) and 'Identificación biométrica' (selected, indicated by a red circle). A red rectangular box highlights the 'FIRMA DE CONTRATO' section, and a red button labeled 'FIRMAR CONTRATO' is visible within this box. A 'SIGUIENTE' button is located at the bottom right of the interface.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Dar clic en "Aceptar".



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
---------------	---------------	---------------	---------------

Ingresar serie de simcard en el campo indicado en la imagen.

1. En la columna "Número" se mostrará el número nuevo del cliente.
2. Número de simcard valida.
3. Adjuntar documentos de respaldo y luego hacer clic en "Finalizar".

Nombre: **PRUEBA**
RUT: **23.398.173-7**

\$ **100.000** Disponibles servicios móviles.
\$ **0** Disponibles servicios fijos.
[Detalle Evaluación](#)

INGRESO SERIES

EQUIPO	TIPO ADQ.	SERIE EQUIPO	SIMCARD	SERIE SIMCARD	NUMERO	CAP
	PROPIO	9999999999999999	TARJETA SIMCARD		55950862456	

[ADJUNTAR](#) [FINALIZAR](#)

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
---------------	---------------	---------------	---------------

Aparecerá mensaje con resumen de la venta, validar que los datos estén correctamente ingresados. Luego hacer clic en “Confirmar” para enviar.

- Para confirmar ingreso de solicitud, dirígete al menú y selecciona “Dashboard”.
- En primera instancia la orden aparecerá en estado “Solicitud recibida”.
- Esperar aproximadamente dos minutos para volver a actualizar la página y corroborar que estado de la solicitud se encuentra en “Orden Ingresada” y muestra n° de orden.

Nombre: PRUEBA
RUT: 23.398.173-7

\$ 100.000

Disponibles
servicios móviles

\$ 0

Disponibles
servicios fijos

Mensaje de solicitud recibidaOK

Detalle
Evaluación

RESUMEN

MÓVIL

N° SOLICITUD	NÚMERO ORDEN	NÚMERO	PLAN	SERIE EQUIPO	SERIE SIMCARD	ESTADO
50102256	Orden Pendiente	59950862556	07 2023-DIF EP-MAX M	999999999999999	8956032202599043683	EXITOSO

CONFIRMAR

ADJUNTAR

FINALIZAR

CONTINUAR

UNIDAD 3: BAJA DE SERVICIOS



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se debe presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

Validación de Identidad: • Validación a través de **Equifax**. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.** • Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente.

Deuda: No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

Ingreso de Desconexión: • Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil. NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto. • Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio. • Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA**

Numeración Telefónica: **El número telefónico no se pierde.** Por regulación el número entra en hibernación (reserva):- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días. Si

el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía.**

Equipos: No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días**, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.

Cobros Post Desconexión: El **servicio fijo se factura mes en curso**, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

- ✓ En el caso que un tercero sin poder notarial solicite la desconexión de servicios, ésta SÓLO se podrá llevar a cabo con la siguiente consideración:
- ✓ Si el tercero presenta certificado original de centro asistencial que indique que el titular está Hospitalizado. Este certificado debe ser original y es necesario que indique diagnóstico y fecha de hospitalización.

✓ El tercero debe demostrar el parentesco consanguíneo con el titular presentando Certificado del registro civil/libreta de familia que acredite la calidad de hija/o, cónyuge, madre/padre.

✓ Siempre debes verificar, si el cliente es HFC, que se le pueda ofrecer migrar a fibra óptica FTTH, para esto, apóyate del procedimiento **ANDES - CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA.**

✓ Siempre debes manejar la información contenida en el **PLAN DE RETENCIÓN** vigente.

✓ Si el cliente desea eliminar solo un servicio, debes hacer un cambio de plan. Apóyate en la publicación **ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO.**

✓ En caso que el cliente lo exija y/o lleve los equipos a la sucursal, se debe ingresar la baja inmediata y realizar la devolución de dinero en caso que aplique.

✓ Registra en sistema el motivo de la desconexión de servicios, si tienes dudas de cuáles son estos motivos puedes revisar la publicación **ANDES - TIIFICACIONES** y en el apartado **DESCRIPCIÓN** de la tipificación que dejas, debes indicar el detalle de los descuentos ofrecidos o cambio de plan durante la atención como también si fueron aceptados o rechazados por el cliente. En el apartado **COMENTARIOS**, debes dejar cualquier detalle que no esté relacionado con los descuentos ofrecidos durante la atención.

✓ De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de Atención:**



MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES:

Veamos a continuación los distintos motivos de desconexión y las acciones de Sucursales/Ejecutivo Retenedor:

**DIFICULTADES
ECONÓMICAS**

**CAMBIO A LA
COMPETENCIA**

**NO UTILIZA EL
SERVICIO**

**INCONVENIENTE
TÉCNICOS**

**TRAS
O DE**

1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos.
2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**
3. Valida el empaquetamiento del cliente y si es desconexión parcial o total.

4. Ofrece descuentos de retención de forma escalonada según corresponda para mantener el plan actual. Apóyate del **PLAN DE RETENCIÓN**.
5. Dependiendo del plan de retención ofrece un cambio de plan. Apóyate del procedimiento **ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**.
6. En caso de desconexión parcial y si corresponde en el plan de retención, puedes entregar cómo acción desconectar un servicio principal (RGU).

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTE TÉCNICOS	TRAS O DE
1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia. 2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz. 3. Resalta los atributos de los productos Claro que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el benchmark del <u>PLAN COMERCIAL</u>. 4. Modifica el plan de acuerdo al servicio que desee mantener el cliente, apóyate de la publicación <u>ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO</u>. 5. Ofrece descuento de retención que permita que el valor a pagar sea similar o mejor al que ofrece la competencia. Apóyate del <u>PLAN DE RETENCIÓN</u>				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTE TÉCNICOS	TRAS O DE
----------------------------	----------------------------	---------------------------	---------------------------	--------------

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.
2. Resalta los atributos de los productos Claro, encuéntralos en el benchmark del **PLAN COMERCIAL**.
3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo ocupa lo indicado en el apartado **DIFICULTADES ECONÓMICAS**.
4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.
5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.
6. Valida el empaquetamiento del cliente y si es desconexión parcial o total.
7. Ofrece descuentos de retención de forma escalonada según corresponda para mantener el plan actual. Apóyate del **PLAN DE RETENCIÓN**.
8. Dependiendo del plan de retención ofrece un cambio de plan. Apóyate del procedimiento **ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO**.
9. En caso de desconexión parcial y si corresponde en el plan de retención, puedes entregar cómo acción desconectar un servicio principal (RGU)

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTE TÉCNICOS	TRAS O DE
1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes. 2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos <u>ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN</u>,				

ANDES - INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA, ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC o ANDES - INCONVENIENTES INTERNET FTTH según sea el caso.

3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento **ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO.**

4. Ofrece ingresar una visita técnica sin costo, apóyate del procedimiento **VISITAS TÉCNICAS.**

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTE TÉCNICOS	TRASLADO DE SERVICIOS
1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio. 2. Si la dirección es FACTIBLE, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación <u>ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS.</u> 3. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses. Apóyate del procedimiento <u>ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.</u> 4. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio.				

DIFICULTADES ECONÓMICAS	CAMBIO A LA COMPETENCIA	NO UTILIZA EL SERVICIO	INCONVENIENTE TÉCNICOS	TRASLADO DE SERVICIOS
1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular. 2. No aplica entregar ofertas de retención para este motivo.				

3. 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. Revisa en el apartado **ANEXO** de esta publicación para guiarte en el paso a paso.



SI EL CLIENTE NO ACEPTA ALTERNATIVAS ENTREGADAS

Ingresa la desconexión de los Servicios. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.

CONTINUAR

UNIDAD 4: ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



VALIDACIONES VENTA:

Actualización Política Deuda Ex Clientes a nivel de RUT y VIVIENDA:

El objetivo de la actualización del procedimiento es la correcta revisión de la deuda de SERVICIOS FIJOS al momento de evaluar el ingreso de una venta.

IMPORTANTE: Se debe revisar dos tipos de deudas:

- ▶ **Deuda vinculada al RUT**
- ▶ **Deuda vinculada a un domicilio**

RECUERDA:

- **Aplica para venta de servicios fijos.**
- Para la venta móvil no se puede realizar una venta con deuda en Rut o en domicilio.
- Verificar si cliente bajo su Rut tiene deuda.
- Verificar si el domicilio donde se quiere contratar existe una deuda.

A continuación, podrás revisar la herramienta que permite buscar direcciones y/o RUT y obtener información relevante sobre ellas, lo que permitirá evaluar un ingreso de venta. En esta vista de dirección en sistema es posible encontrar información sobre lo siguiente:

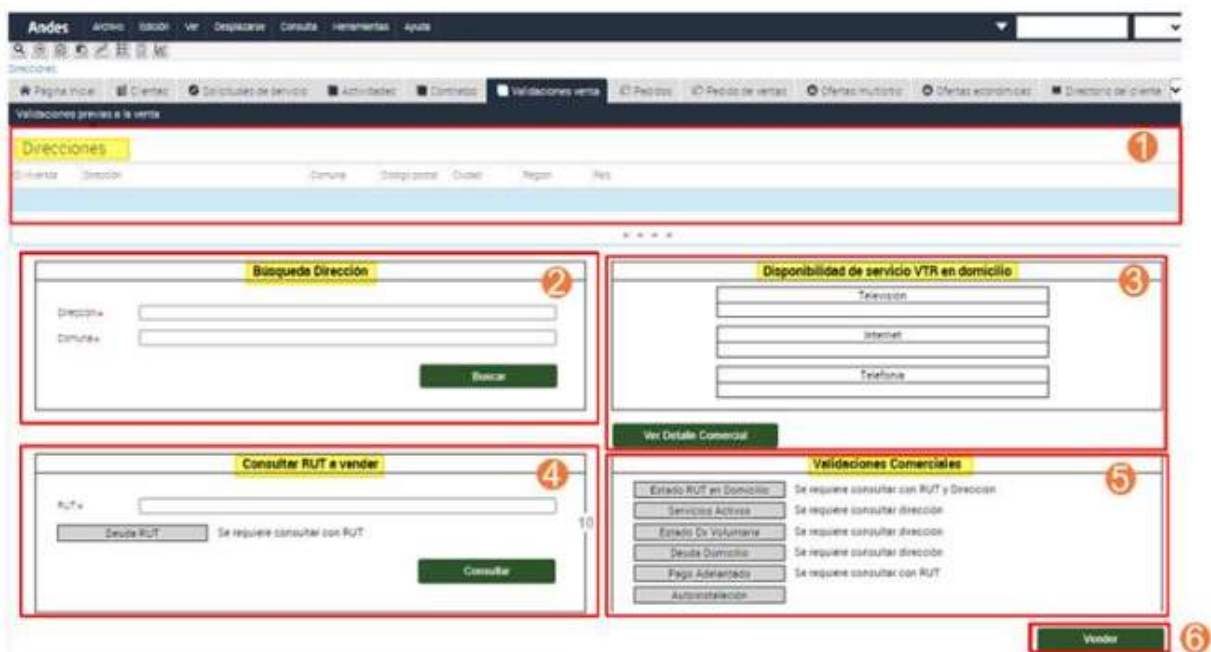
- Disponibilidad de servicio
- Deuda en RUT y domicilio
- Estado de RUT en domicilio (Reconexión)
- Servicios activos
- Estado de desconexión voluntaria
- Condición a pago anticipado de costo de instalación
- Factibilidad de autoinstalación

Seguidamente se presentan los distintos tipos de información que se entrega:

1. SECCIONES DE VALIDACIONES VENTA —

Se debe ingresar y hacer clic en la pestaña **“Validaciones venta”**, donde se desplegará la siguiente vista: La pantalla general de la vista Validaciones venta está compuesta por 5 secciones:

1. Resultados de direcciones.
2. Sección de búsqueda de direcciones.
3. Sección de resultados de disponibilidad de servicios.
4. Sección de consulta del Rut a vender.
5. Sección de resultados de validaciones comerciales.
6. Botón Vender



2. COMO BUSCAR UNA DIRECCIÓN

En esta sección están los campos **“Dirección”** y **“Comuna”**, donde se puede realizar la búsqueda por la dirección y puede ser en mayúscula o minúscula.

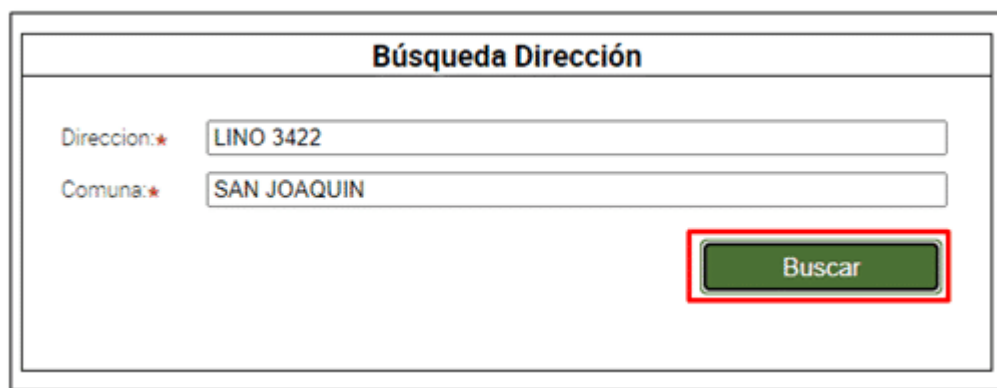
Nota: el campo “Comuna” ayuda a realizar la búsqueda más precisa y más rápida en el sistema, pero no es obligatorio. Luego se debe presionar el botón BUSCAR.

Se despliega la información de la dirección ingresada:

1. Detalle de la dirección entregada.
2. Disponibilidad de Servicio en Claro.

Adicional, se encuentra disponible la opción de mostrar más columnas que necesites necesarias para la validación, puedes configurar seleccionando el botón ENGRANAJE, luego selecciona la opción COLUMNAS MOSTRADAS, en dónde se desplegará las opciones que tienes para agregar.

!Si no logras identificar esta vista, debes eliminar el caché y temporales del navegador, para esto puedes revisar la publicación **BÚSQUEDA DE CLIENTE** en el apartado de “CÓMO REFRESCAR EL CACHÉ DEL NAVEGADOR”

El formulario tiene un título "Búsqueda Dirección" en un recuadro superior. Debajo, hay dos campos de texto: "Dirección:★" con el valor "LINO 3422" y "Comuna:★" con el valor "SAN JOAQUIN". A la derecha de estos campos hay un botón verde con el texto "Buscar" en blanco. El botón está rodeado por un recuadro rojo.

3. DISPONIBILIDAD DE SERVICIO —

Para realizar la búsqueda de factibilidad de una dirección, se debe hacer como se indica en el procedimiento **Andes - Validación Factibilidad de Dirección**

4. CONSULTAR RUT A VENDER —

Puedes consultar el RUT, para luego obtener información comercial del cliente que desea adquirir servicios en la dirección buscada. Luego de ingresar RUT y dar clic en botón **“Consultar”**, se observa la deuda del cliente, en el ícono **“Deuda RUT”**.

Importante: Al apretar botón “Consultar”, se debe esperar ya que consulta tarda unos segundos.

4.1 Deuda RUT: Indica si el RUT posee deuda, tanto vencida como castigada.

- Si Rut consultado no tiene deuda, el ícono aparece en color **verde** y se indica "RUT consultado sin deuda".

- Si Rut consultado tiene deuda, el ícono aparece en color **amarillo** y se indica "RUT consultado con deuda por pagar" y el monto.

Si el RUT NO posee deuda es porque CUMPLE con los siguientes criterios mencionados:

Grupo 1A → Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses

Grupo 1B → Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

!No se considera monto de deuda.

Grupo 2 → Clientes con antigüedad mayor a 24 meses.

!No considera monto de deuda

IMPORTANTE: Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.

Formulario de consulta de RUT a vender. El formulario tiene un título "Consultar RUT a vender". Debajo del título, hay un campo de texto para "RUT" con un ícono de estrella. A la izquierda de este campo hay un botón gris etiquetado "Deuda RUT". Debajo del campo de texto, hay un mensaje "Se requiere consultar con RUT". En la parte inferior derecha del formulario, hay un botón verde etiquetado "Consultar".

5. VALIDACIONES COMERCIALES

Describe información relevante sobre la dirección y condiciones del cliente sobre esta dirección.

- **Estado RUT en Domicilio:** indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección.
- **Servicios Activos:** tiene información de servicios instalados en la dirección, ya sea se encuentren activos o suspendidos (mora, voluntaria o portabilidad). Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Estado Dx Voluntaria:** indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Deuda Domicilio:** indica si el domicilio tiene deuda y su monto. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.
- **Pago Adelantado:** indica si la venta está condicionada al “Pago anticipado del costo de instalación”. Se requiere haber consultado previamente el RUT y la dirección. Si se consulta solo uno, resultado será parcial.
- **Autoinstalación:** indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente. Se requiere haber consultado previamente solo la dirección.

5.1 Estado RUT domicilio:

Solo aparece buscando la dirección en “Búsqueda Dirección” y consultando el RUT en “Consultar RUT a vender”. Este atributo indica si RUT tiene servicios activos en la dirección consultada.

Si una venta será una Reconexión para el RUT consultado en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando el siguiente mensaje “Corresponde a Reconexión de Servicios.”

- Si RUT consultado no tiene servicio en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **verde**, indicando el siguiente mensaje “Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado”.

- Si el RUT consultado tiene servicios activos en la dirección consultada, el ícono se muestra en color **amarillo**, indicando los productos activos que el cliente tiene en esta dirección.

5.2 Servicios Activos:

Describe la información de servicios activos que están instalados en el domicilio consultado.

- Si dirección consultada no tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **verde**, indicando "Domicilio sin servicios activos".
- Si dirección consultada tiene servicios activos, ícono aparecerá en color **rojo**, indicando la lista de servicios activos en el domicilio, nombre del cliente y Rut del cliente.

5.3 Estado DX Voluntaria: Indica si se ha producido una desconexión voluntaria de servicios en los últimos 10 días en la dirección. De ser así, se debe esperar a que se cumplan los 10 días para poder ingresar una venta.

- Si el icono se muestra en color **verde** implica que no se ha realizado una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indica "Sin desconexión menor a 10 días".
- Si el icono se muestra en **rojo** implica que se realizó una desconexión voluntaria en la vivienda hace menos de 10 días. Se indican los días desde la última desconexión.

5.4 Deuda domicilio: Indica si el domicilio tiene deuda y su monto.

- Si dirección consultada no tiene deuda, el icono se muestra en color **verde**. Se indica "Domicilio sin deuda".
- Si dirección consultada tiene deuda, el ícono se muestra en color **amarillo**. Se indica "Domicilio con deuda", monto, nombre, apellido y Rut del deudor, además de fecha desde que se tiene la deuda.

Recuerda: Se debe tener en consideración los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

1. Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó **el último cliente que desconectó en la vivienda**. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.

2. En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

a) Deuda es menor a \$5.000.

b) Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación. c) Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.

Si no se cumple alguna de las condiciones anteriores, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

5.5 Pago Adelantado (PUF): Indica si la dirección y/o el RUT se encuentran condicionados al “Pago anticipado del costo de instalación”.

Importante: pago anticipado del costo de instalación aún se encuentra activo Si dirección no tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **verde** y se indica “No aplica pago adelantado”.

- Si dirección tiene asociado el pago adelantado del costo de instalación, el ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Aplica pago adelantado”.

5.6 Autoinstalación: Indica si la dirección cuenta con la factibilidad de realizar autoinstalación de productos por parte del mismo cliente

- Si dirección posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **verde** y se indica “Es posible ofrecer

autoinstalación en este domicilio”.

- Si dirección no posee la factibilidad para autoinstalar productos por parte del cliente, ícono se muestra en color **amarillo** y se indica “Domicilio no cuenta con factibilidad para autoinstalación”.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Servicios Activos	Se requiere consultar dirección
Estado Dx Voluntaria	Se requiere consultar dirección
Deuda Domicilio	Se requiere consultar dirección
Pago Adelantado	Se requiere consultar con RUT y Dirección
Autoinstalación	Se requiere consultar dirección

6. BOTÓN “VENDER”

Luego de haber evaluado las condiciones comerciales y que éstas se cumplan para la venta, proceder a seleccionar el botón vender. El botón **“Vender”** se activa una vez que se han evaluado las condiciones comerciales de la dirección, en conjunto con las del RUT del cliente.

Hay 3 escenarios:

- RUT no existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y se puede vender en dirección consultada.
- RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada.

El botón “Vender” solo se habilita bajo las condiciones que se detallan a continuación.

6.1 RUT no existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente no está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite

botón “Vender”. A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Se debe hacer clic en botón “Vender”. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón “Aceptar”. Aparecerá un mensaje indicando “Cliente no existe en el sistema, se redireccionará a la vista de Creación de Clientes para continuar con la venta”. Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se redireccionará a Vista de cliente, donde se creará al cliente en sistema con sus 3 cuentas principales de Cliente, Servicio y Facturación.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.2 RUT existe y se puede vender en dirección consultada

Cuando la dirección no tiene servicios activos y el cliente está creado, se deben cumplir los requisitos comerciales necesarios para que se habilite botón “Vender”. A modo de ejemplo, las Validaciones Comerciales podrían aparecer así:

Hacer clic en botón **“Vender”**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón “Aceptar”. Aparecerá un mensaje indicando “Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta”. Presionar OK.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente, con sus cuentas creadas con asociación a la dirección consultada:

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

6.3 RUT existe y tiene servicios activos en la dirección consultada

Cuando la dirección tiene servicios activos y el cliente está creado, el botón "Vender" solo se habilita si el RUT que quiere contratar es el mismo propietario de los servicios activos. Las validaciones comerciales aparecerán así, con el atributo "Estado del RUT en Domicilio" en color **amarillo** e indicando las promociones que existen en la dirección:

Hacer clic en botón **"Vender"**. En la siguiente pantalla completamos el e-mail del cliente y presionamos botón "Aceptar". Aparecerá un mensaje indicando "Se redireccionará de forma automática a la vista de Edición de Clientes para continuar con la venta". Presionar **OK**.

Importante: En una primera etapa se solicitará el mail aquí, pero después se debe modificar en la ficha del cliente. Se dirige automáticamente a la vista Resumen del Cliente y de esta manera se podrán gestionar cambios de promociones para los servicios existentes.

Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

Validaciones Comerciales	
Estado RUT en Domicilio	Rut consultado sin servicios activos en domicilio consultado
Servicios Activos	Domicilio sin servicios activos
Estado Dx Voluntaria	Sin desconexión menor a 70 días
Deuda Domicilio	Domicilio sin deuda
Pago Adelantado	No aplica pago adelantado
Autoinstalación	Es posible ofrecer autoinstalación en este domicilio

Vender

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°08 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°08 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR