



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 8- 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.

≡ POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES

≡ ELIMINACIÓN DE COBROS PROPORCIONALES

≡ CAMBIO DE PLAN HOGAR A PLANES ESPEJO

≡ DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES



El propósito de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta.

CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO DE CÓDIGO

CONSIDERACIONES

1. El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil una vez completada la instalación, de lunes a sábado sin considerar feriados. A excepción del último día del mes, donde sólo podrán realizar la solicitud hasta el 5° día hábil. En base de ventas fijas, deben ser ordenes en estado **instalada**. Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión.

2. Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a: clarovec@clarovtr.cl.

Estas solicitudes aplican solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

- Ventas entre canales.
- Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Solvencia y GBI).

3. Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo, deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación, se indican los responsables:

- Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota – **EPS**.
- Ventas dentro de un mismo operador – **Administrativo de Ventas del canal**.
- Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores – **Administrativo de Ventas del canal**.

4. Una vez recibida la solicitud, **el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes al cambio de código es de 72 horas hábiles** (de lunes a sábado sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

5. Visualización de Cambio de código: los cambios de códigos son visibles en las bases o reportes de venta oficiales.

6. Para solicitar cambio de código se debe enviar correo completando todos los datos indicados a continuación. Adicionalmente, debe ser enviado por un **supervisor/BO/coordinador**.

- Rut del cliente (obligatorio)
- Número de OT (obligatorio)
- Motivo del cambio: Solo es considerado VEC
- Código de vendedor actual
- Código de nuevo vendedor (obligatorio)
- Servicios: productos para los que se está solicitando el cambio de código (obligatorio)
- Fecha ingreso de la venta (obligatorio)

7. Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar. La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.

RESGUARDO DE VENTA



Resguardo de venta, es una actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen cinco escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente:

Resguardo de Rut y Dirección por el sistema, con una intención de venta

Una intención de venta es un ingreso que se realiza en contrato electrónico, pero que no genera una OT en el sistema (SUR).

Técnicamente es una orden/pedido de venta en el cual no se ha reservado recursos ni se ha enviado a terreno, pero si se ha generado un folio de contrato electrónico. Esta intención de venta tiene un **resguardo de dirección y rut del cliente por 5 días** desde el ingreso de la intención de venta.

Si dentro de los 5 días, la promoción queda inactiva y cliente solicita respetar la oferta, el ejecutivo debe retomar misma cotización (se pide excepción a mesa de control).

Contexto: *La intención de venta puede ser transformada en venta por el ejecutivo que ingreso la intención de venta dentro de las primeras 24 horas, una vez pasado ese tiempo, el ejecutivo que ingresó la intención de venta debe pedir liberar el rut a la mesa de control para ingresar la venta. Solo el coordinador/supervisor/back office del canal que ingreso la intención de venta puede liberar el rut del cliente antes de los 5 días. Si es reingreso es de la misma EPS la solicitud la hace el supervisor o back office y en el caso de que el reingreso sea una distinta EPS lo debe hacer el coordinador.*

Resguardo de Rut y Dirección por el sistema, con una venta pendiente de pago

La venta pendiente de pago se resguarda porque en la situación que un cliente esté "Pendiente" en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, SIM, deuda al Rut, deuda al domicilio), no se puede generar un ingreso de venta, por lo que funciona como respaldo de cara al vendedor. **El resguardo por venta pendiente de pago es de 5 días y queda resguardado la dirección y rut de cliente.**

El pago bloqueando se genera cuando:

- Servicios inalámbricos, DTH y BAFI, poseen costos de instalación que dependen de la evaluación crediticia de CE.
- En el caso de HFC/FTTH cuando el cliente excede su límite de crédito y debe pagar un cargo por costo de activación.

Resguardo de Dirección por el ejecutivo, con una solicitud en SIAD

Consideraciones al solicitar crear una dirección en SIAD (solicitar ok técnico, factibilidad):

- Para que la solicitud sea considerada como resguardo de debe detallar en SIAD en el campo observación, el plan a contratar y servicio que se está vendiendo. adicionalmente tambien indicar dirección a crear (con entre calles y número vecino factible).
- Cuando existe un resguardo en curso y el vendedor que lo tiene asignado, no ingresa todos los servicios indicados en el resguardo de venta, este deja de ser válido, con ello otro vendedor puede sumar un nuevo servicio a la misma dirección.
- Cuando hay más de una solicitud asociada a una misma dirección, el resguardo es válido, para el ejecutivo de venta que realizó la primera gestión (esta gestión debe estar registrada correctamente).
- Los resguardos ingresados sólo tienen validez sobre el domicilio (es responsabilidad del ejecutivo ingresar la dirección correctamente). Esto implica que el Rut queda liberado para contrataciones en otro domicilio.

¿Cuándo se utiliza la solicitud Validar Dirección Venta?:

Cuando la dirección que indica el cliente no está creada, actualizada en el sistema o habilitada.

Para resguardar la venta, los datos requeridos a ingresar en la solicitud son:

- Dirección.
- Descripción del por qué se está ingresando la solicitud.
- Promoción (especificar el pack que se desea ingresar).

Plazo: 3 días desde que finalizó la solicitud, es decir, desde que se creó la dirección, de lunes a sábado sin considerar feriados (2 días y lo que resta del día en que se finalizó la solicitud por área correspondiente). Es responsabilidad del ejecutivo de venta monitorear el estado de su solicitud.

Nombre Cliente	
Rut cliente:	
Dirección	
Comuna	
Números vecinos	
Entre calles	
Teléfono contacto:	
Correo Supervisor/Coordinador	
Plan a contratar	

Resguardo de Rut y Dirección por el sistema, con una venta en pendiente comercial

Una venta cae al pendiente comercial cuando una OT luego de ser derivada a terreno se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios.

Para la situación anterior se respetan las siguientes normas:

- Las ventas tienen un plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a "Pendiente Comercial"), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial, considerando en el **resguardo dirección y rut del cliente**.
- Toda venta que sea cancelada desde el pendiente comercial y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de los 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que cayó al Pendiente Comercial, **será respetada al vendedor inicial**.

Resguardo de Rut y Dirección al generarse una OT

Estados del pedido que resguardan ventas:

Toda venta en los estados adjuntos, que sea objetada/cancelada, tendrá un resguardo por 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación). Por este periodo se respetará al vendedor inicial. Se **resguarda rut y dirección del cliente**.

Estados de un Pedido:

1. Pendiente técnico
2. Pendiente de validación

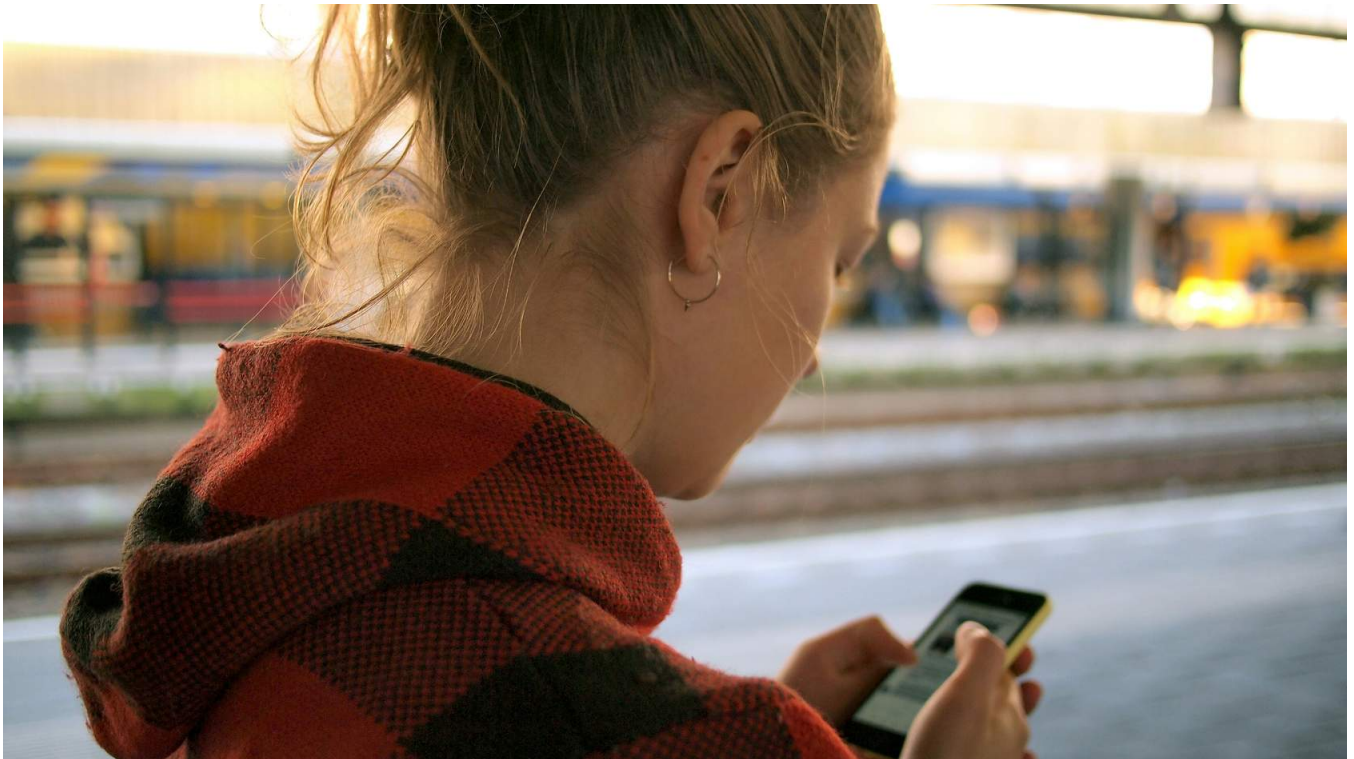


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ELIMINACIÓN DE COBROS PROPORCIONALES



Desde el 23 de Julio del 2024, al generar una venta móvil y crear una nueva cuenta financiera, debes seleccionar un ciclo de facturación al azar y el sistema asignará uno de forma automática. De esta manera se elimina el cobro de proporcionales en la primera boleta.

Por lo anterior, revisaremos en detalle el punto 5 del Protocolo de Cierre de Ventas.

RECUERDA:

Entrega toda la información que se debe comunicar al cliente cuando está finalizando la atención de una contratación de servicios.

Recuerda siempre mantener informado al cliente, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican.

Pasos del Protocolo de Atención:

- 1 INFORMACIÓN CIERRE DE VENTA DE SERVICIOS SOLICITADOS
- 2 CONFIRMAR DATOS PERSONALES
- 3 CONFIRMAR LOS SERVICIOS SOLICITADOS
- 4 CONFIRMAR PROMOCIONES (SI CORRESPONDE)
- 5 ENTREGA INFORMACIÓN CON RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS
- 6 ENTREGA INFORMACIÓN DE HABILITACIÓN DE ACCESOS TELEFÓNICOS
- 7 INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y DESCONEXIÓN
- 8 INFORMA SOBRE LA ENTREGA DE EQUIPO /SIM SOLICITADO
- 9 RECOMIENDA CLAROCHILE.CL - DESPEDIDA

Revisemos en detalle el punto N° 5

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su primera boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Indica condiciones de facturación de los servicios:

Facturación por mes completo. La primera boleta se emitirá aproximadamente dentro de 40 días, siempre y cuando el PCS este asignado a una cuenta financiera nueva.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Indica que la renta se reajusta por IPC (cada 3 meses).

PASO 1

PASO 2

PASO 3

Indicar al cliente que recibirá la boleta de manera electrónica (y solicita correo electrónico en caso que el cliente quiera uno distinto al registrado como contacto).

- “Sr(a) XXX le informo que los servicios solicitados se cobran a mes completo, esto quiere decir que le cobraremos en aproximadamente unos 40 días más.” (Cliente debe indicar Sí).
- “Sr(a) XXX La boleta de Claro se envía mediante correo electrónico. ¿Le interesa recibirla en el e-mail que me indicó previamente o en uno distinto?” (Cliente debe indicar Sí - No).



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE PLAN HOGAR A PLANES ESPEJO



INDAGA:

1

¿Qué modificación necesita realizar?

¿Por qué necesita realizar el cambio? Revisa los siguientes posibles motivos de cambio:

- Cambio para obtener las aplicaciones de streaming: Explica al cliente que desde el 1° marzo 2024 su plan incluye aplicaciones sin ningún costo adicional. Apóyate en la publicación Plataformas de Streaming para Clientes Vigentes
- Nuevos canales: Explica al cliente que los nuevos planes tienen menos canales que la grilla que posee.

IMPORTANTE:

Si el cambio de plan es para obtener el nuevo decodificador, indica al cliente que este sólo se encuentra disponible para los planes PLUS. Si el cliente quiere cambiar a plan FULL, explica que por el momento no podemos hacer cambios de decodificador al BOX TV por inconvenientes con el stock de dispositivos.

La opción para cambiar el plan es migrarse a los planes FULL pero con asterisco (*). Estos planes NO generan visita técnica.

Los planes con asterisco disponibles en SUR son:

Selección de Productos

Agilización de Instalación

Detalle de Factura

Carrito de Compra

Compos

One Play

Doble Play

Triple Play

Información

Producto: Pack Premium TXT S

Producto: ESPN Premium

Promoción: Desc Fun - ESPN

Contenido:

Producto: Fox Sports

Descripción: Canal Fox

2P 500 Megas + Claro TV Plus_HFC

Con 2 productos

Por solo 34.990.00 peso

Menos \$ 900.00 de descuento

2P 500 Megas + Telefonía Libre_HFC

Con 2 productos

Por solo 50.990.00 peso

Menos \$ 900.00 de descuento

2P 500 Megas + TV Full_HFC

Con 2 productos

Por solo 40.990.00 peso

Menos \$ 900.00 de descuento

2P 500 Megas + TV Full_HFC

Con 2 productos

Por solo 40.990.00 peso

Menos \$ 900.00 de descuento

Incluye

2 canales

\$ 11.900.00

Incluye

5 canales

\$ 9.900.00

Descuento:

Por:

\$ -525.00

Fecha fin:

2023-10-OCTUBRE 2023

Terminar

Anterior

Siguiente

Servicios Contratados

Mis Servicios

Producto	#	Cost.	Desc.
2Play Hogar TV Pro HD Max iHFC Full 500 Megas	1	54.442,00	4.525,00
INT.	1	25.359,00	4.136,00
Internet 500-15 Mbps WiFi 15-2023	1	25.359,00	4.136,00
TV	1	20.289,00	249,00
TV Pro HD Max 08-2023	1	20.289,00	249,00
HBO Max Premium Hogar	1	0,00	0,00
Pack Premium TXT Sports	1	14.502,00	0,00
ESPN Premium	1	11.549,00	0,00
Desc HD Adicional	1	4.054,00	0,00
PRODUCTO	1	0,00	0,00
Desc Full HBO	1	0,00	0,00

Precio Productos:

\$ 54.442.00

Descuento productos:

-\$4.525.00

Adicionales:

\$ 48.190.00

Descuento adicionales:

-\$52.172.00

Gastos de instalación:

\$ 0.00

Total:

\$ 45.935.00

EMPAQUETAMIENTO	NOMBRE DEL PLAN
	1P Claro TV Full*_HFC / Fibra
Cable Internet	2P 500 Megas + TV Full*_HFC / Fibra
Cable Fono	2P TV Full* + Telefonía Libre_HFC / Fibra
Triple	3P 500 Megas + TV Full*_HFC / Fibra

DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°8 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°8 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR