



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - 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 - ACTITUD DE SERVICIO Y BIENVENIDA

≡ UNIDAD 2: CLARO UP

≡ UNIDAD 3: ECOMMERCE, DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA

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

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: MODELO 3D - ACTITUD DE SERVICIO Y BIENVENIDA



**TEMPERAMENTOS DE CLIENTES Y SUS
CARACTERISTICAS**

El objetivo de identificar el temperamento de un interlocutor es describir actitudinalmente a una persona, es decir, poder entender con qué conductas se relacionará con el entorno.



TIPOS DE CLIENTE - ESTRATEGA ¿CÓMO RECONOCERLOS?

ESTRATEGA / TEMPERAMENTO COLÉRICO

**CUERPO****LENGUAJE****EMOCIONES**

- Contacto visual.
- Cuerpo erguido.
- Orientado hacia adelante.
- Paso decidido.

CUERPO**LENGUAJE****EMOCIONES**

- Habla fuerte y claro.

- Velocidad rápida.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Coraje. • Miedo al engaño. • Búsqueda de control.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Arriesgado. • Resolutivo. • Decidido. • Competitivo. • Exigente. • Propósito firme.		

- Disciplina y perseverancia.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Agresivo y dominante. • Excesivamente controlador. • Autoritario. • Pesado. • Intolerante e intransigente.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que seamos rápidos y eficientes al solucionar sus problemas. Acciones, no explicaciones. Espera una actitud de “estoy listo”, “soluciono y me anticipo.”		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Comunicaciones rápidas y precisas.	

- Puntualidad y eficiencia en el uso del tiempo.
- Ser claro, específico y directo.
- Mantener la distancia que él establece.
- Concentrarse en acciones resolutivas.
- Hablar con seguridad.
- Cumplir los compromisos.
- Mostrarse organizado y orientado a resultados.
- Estudiar los argumentos.
- Preparación técnica no sólo en áreas específicas.

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Ir con rodeos.
- Invadir su espacio personal con contacto físico.
- Dar muchos detalles.
- Dejar ideas vagas.
- Ser desorganizado.
- Hablar de temas no relacionados.

COMUNICADOR / TEMPERAMENTO SANGUÍNEO



CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Histriónico.
- Sonríe.
- Mantiene contacto físico.

CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Tono cálido y amigable.
- Velocidad rápida.

- Volumen elevado.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Optimismo y positividad. • Miedo al rechazo. • Necesidad de experimentar e interactuar.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Encantador. • Sociable. • Persuasivo. • Dinámico. • Expresivo. • Entusiasta. • Optimista.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Nervioso. • Frenético. • Indiscreto. • Extravagante. • Superficial.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Ser tratados como clientes especiales. "...para Ud... por supuesto!"		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Actitud levemente informal y amigable. • Hablar pausado y en tono moderado. • Preguntarles si tienen dudas. • Ayudarlo a entregar información específica y a llegar a acuerdos. • Expresar empatía y comprensión. • Escuchar e interesarse por temas personales, pero volver al foco comercial.	

- Verificar siempre comprensión.

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Presionar para que tome decisiones sin respetar sus tiempos ni necesidades.
- Desatender sus sentimientos.
- Tratarlo en forma distante y fría.

ANALÍTICO / TEMPERAMENTO MELANCÓLICO



CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Movimientos tímidos.
- Lentitud y paso calmo.
- Observadores de mirada esquiva.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Volumen bajo – silencioso. • De lenguaje lento y pausado. • Lenguaje formal.		

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Temor a equivocarse. • Tristeza y melancolía.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Perfeccionista • Cauteloso • Organizado • Preciso • Detallista • Analítico • Formal		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Complicado • Indeciso • Suspica • Frío • Reservado		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que sea 100% profesional, que transmita seguridad y profesionalismo. Que seamos un asesor.		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Mostrarse formal y hablar en forma pausada. • Entregar información técnica detallada. • Dar alternativas, mostrar pros y contras. • Planificar argumentos precisos para no confundirlo y darle seguridad en lo que se está ofreciendo. • Mantenerlo constantemente informado. • Enviarle respaldo de lo que se ofrece.	

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Presionar para que tome decisiones sin respetar sus tiempos ni necesidades. • Interrumpirlo y no dejarlo explicar con detalles su problema. • Hablar rápido o apurarlo a responder. • Plantear una opinión sin fundamentos.	

- Impacientarse con su silencio o lentitud.

SERENO / TEMPERAMENTO FLEMÁTICO



CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Tranquilo.
- Centrado.
- Plácido y sin dolencias.

CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Volumen medio.

- De lenguaje lento, amigable y pausado.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Desinterés. • Miedo a tomar decisiones y ser juzgados. • Temor a quedarse solos.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Confiable. • Responsable. • Cooperador. • Leal. • Afectuoso. • Solidario. • Abierto. • Paciente.		

- Estable.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Hipersensible. • Terco. • Inseguro. • Dependiente. • Lento.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que sea 100% calidez. Si somos amables, pueden hacer “vista gorda” frente a fallas que se escapan de nuestro control.		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Tomarse un largo tiempo para atenderlo.	

- Reforzar sus decisiones y hacerlo sentir seguro.
- Mostrarse experto.
- Entregar poca información, pero clara y concreta.
- Aclarar todos los pasos asociados al servicio..
- Generar una relación cálida y de confianza.
- Ejemplificar con casos de éxito.

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Apurarlo a que tome una decisión.
- Entregar mucha información técnica.
- Cambiar de idea o discurso.
- Tratarlo de forma fría o poco personalizada.
- No manejar toda la información del producto o servicio.

COMUNICADOR / TEMPERAMENTO SANGUÍNEO

**CUERPO****LENGUAJE****EMOCIONES**

- Contacto visual.
- Cuerpo erguido.
- Orientado hacia adelante.
- Paso decidido.

CUERPO**LENGUAJE****EMOCIONES**

- Habla fuerte y claro.

- Velocidad rápida.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Coraje. • Miedo al engaño. • Búsqueda de control.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Arriesgado. • Resolutivo. • Decidido. • Competitivo. • Exigente. • Propósito firme.		

- Disciplina y perseverancia.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Agresivo y dominante. • Excesivamente controlador. • Autoritario. • Pesado. • Intolerante e intransigente.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que seamos rápidos y eficientes al solucionar sus problemas. Acciones, no explicaciones. Espera una actitud de “estoy listo”, “soluciono y me anticipo.”		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Comunicaciones rápidas y precisas.	

- Puntualidad y eficiencia en el uso del tiempo.
- Ser claro, específico y directo.
- Mantener la distancia que él establece.
- Concentrarse en acciones resolutivas.
- Hablar con seguridad.
- Cumplir los compromisos.
- Mostrarse organizado y orientado a resultados.
- Estudiar los argumentos.
- Preparación técnica no sólo en áreas específicas.

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Ir con rodeos.
- Invadir su espacio personal con contacto físico.
- Dar muchos detalles.
- Dejar ideas vagas.
- Ser desorganizado.
- Hablar de temas no relacionados.

CONTINUAR

UNIDAD 2: CLARO UP



Claro^o-up

Es un programa disponible para la renovación y para la venta con equipos, adquiridos mediante la firma de un contrato asociado al programa. En el inicio debe pagar el pie + un pago upfront, este último pago puede ser con su tarjeta de crédito o débito. Además, tiene la posibilidad de renovar el equipo anticipadamente desde el mes 12 cumplido u optar por la

opción de seguir pagando (ahora en su boleta) las cuotas restantes del mes 13 al 24. (SUJETO A CAMBIO PARA UN MEJOR ENTENDIMIENTO)

ALCANCE:

- La renovación de equipo Claro Up aplica solo para Sucursales a través de CRM One. La venta, para todos los canales, incluyendo Sucursales, debe ser realizada por medio del Front de Ventas.
- Esta solicitud puede ser realizada solo por el titular de la cuenta.
- **No aplica uso de poderes.**
- **No aplica uso de descuentos.**
- **Contratación de seguro es opcional, ofrecer como valor agregado.**
- Si el cliente desea renovar el programa y conservar el equipo antiguo, debe esperar a finalizar los 24 meses.

POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Rut sin deudas.
- En caso de PCS bloqueado por robo o pérdida, puedes pinchar **aquí** para revisar el procedimiento.

- Cliente debe tener 12 boletas emitidas y pagadas para renovación del programa, si aplica, se deben informar los costos de equipo.
- A partir del mes 13 del contrato y hasta el 24, se cobra la cuota mensual de arriendo hasta que renueve.
- El cliente debe hacer devolución del equipo asegurado, en buenas condiciones, de acuerdo al check list definido.
- Siempre, en **Cantidad de Pagos a Plazo**, debe elegir **1 (uno)** al momento de ingresar un equipo Claro Up en CRM One.



POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- Si la IMEI del equipo que entrega, no coincide con el registrado en ONE, debes revisar el archivo “Reporte Cambios IMEI por Siniestro”, en caso que el cliente haya hecho reposición de equipo por siniestro, a través de Asurion.
- Al renovar el programa se elimina el cobro de las cuotas restantes, para ello, debes validar en la pestaña de cargos pendientes en ONE.



POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

INDAGA

- ¿Tiene preferencia de alguna marca?
- ¿Qué uso le da al equipo?
- ¿Qué características tiene su equipo actual?
- ¿Cuánto monto puede financiar?



GESTIÓN:

RENOVACIÓN DE EQUIPO

PREGUNTAS FRECUENTES

Los pasos para la renovación de equipo en CRM También son los siguientes:

1. Busca y selecciona al cliente, para eso presiona el botón **ENCONTRAR A QUIEN LLAMA**.

2. En **VALOR DE LA IDENTIFICACIÓN**, ingresa el RUT del cliente sin puntos ni guion y presiona **BUSCAR AHORA**.

3. Selecciona al cliente en la grilla de resultado, recuerda que debe estar en Sub-estado **ACTIVO**. Luego presiona el botón **SELECCIONAR**.

4. Selecciona los **TÓPICOS DE INTERACCIÓN**.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificación al contrato

Motivo 3: Cambio de equipo

Resultado: Se genera orden

Presiona **ACCIÓN**

5. En la pantalla **BUSCAR PRODUCTO ASIGNADO** selecciona la suscripción de la lista de productos asignados, pinchando el botón **BUSCAR AHORA**. Selecciona el PCS el cual deseas aplicar el cambio de equipo y luego presiona **INICIAR ORDEN**.

6. Realiza la validación de identidad del cliente, acá debemos asegurar que el cliente ponga su dedo en el lector de Autentia.

7. Cuando la validación es exitosa, el sistema entregará el siguiente mensaje: "La Validación biométrica ha sido ejecutada exitosamente". Pasarás por la pantalla de dirección de instalación, la cual solo debes presionar **SIGUIENTE**.

8. Selecciona el medio de acreditación **CLIENTE CLARO** para todo cliente que ya tenga activa una línea. Completa todos los campos, de acuerdo al medio de acreditación. Canal de venta: CAC -> Sucursales

9. En datos de acreditación, para el punto de autoriza consulta PreviRed declararemos que NO considerando que no necesitamos evaluar al cliente a nivel comercial.

10. En datos de documentos selecciona los ítems de acuerdo a la imagen adjunta.

11. En evaluación de crédito, debes pinchar **EVALUAR** y siempre revisar que el **REEMPLAZAR TIPO DE OFERTA** sea de **POST A POST**. Además, debes considerar que el estado de la evaluación siempre debe ser **ÉXITOSA**.

IMPORTANTE: Siempre debes considerar que, para aplicar la renovación de Claro Up, la evaluación de crédito debe indicar explícitamente que el cliente puede optar a equipos en modalidad arriendo, en cuotas o al contado.

12. Para el caso en donde se desee verificar la capacidad de crédito, debes pinchar en **VER EVALUACIÓN DE CRÉDITO**.

Luego de hacer las revisiones, presiona **SIGUIENTE**.

13. En la pantalla de **ACTUALIZAR ATRIBUTOS DE ACCIÓN DE ORDEN** debes ingresar lo siguiente:

En la razón debes poner **ACTIVACIÓN CLARROUP**. En **TEXTO DE LA RAZÓN**, el siguiente template

- Equipo Antiguo:
- Equipo Nuevo:
- Entrega equipo anterior SI/NO
- Duración de contrato XX Meses
- PCS
- N° de cuotas

Luego presiona **SIGUIENTE**.

14. En la pantalla **NEGOCIAR CONFIGURACIÓN DE PRODUCTO INALÁMBRICO** debes ir a la fila de Equipo y presionar **BORRAR**.

15. Luego debes ir a **SUBPRODUCTOS DISPONIBLES** e ir a **EQUIPO & TARJETA SIM** en donde pinchas **DE EQUIPO y SEGURO CLARO UP**, para luego dar **AGREGAR**.

16. En tipo de adquisición debes seleccionar **ARRIENDO**.

EN ARRIENDO (ARR): Esto significa que el cliente adquiere un equipo en comodato, firmando un contrato con Claro Chile, donde se indica que se cancela

el cargo de activación (de \$0 hacia arriba) por el derecho a uso de un dispositivo móvil durante los próximos 24 meses a partir de la firma del documento. Bajo esta modalidad e independiente del monto por Cargo de Activación pactado en el contrato, el equipo es de propiedad de Claro Chile, hasta que el cliente ejerza la Opción de Compra.

17. Luego en **CANTIDAD DE PAGOS A PLAZO** debes seleccionar la cantidad de cuotas, la cual debe ser siempre **1 (UNO)**.

18. Pincha en **SELECCIONAR EQUIPO**, busca el equipo por SKU (código de equipo) o bien por modelo, lo seleccionas y luego pinchas en **SELECCIONAR**.

Recomendación: El equipo a seleccionar debe ser “ClaroUp_Fide_Marca_Modelo”

Recuerda informar a cliente el costo del equipo.

Sr. XXX, le informo que su equipo (modelo y almacenamiento en GB) tiene una cuota inicial de \$XX.XXX, el que debe ser pagado sólo por esta única vez, le ofrezco pagar hasta en XX cuotas sin interés con su tarjeta de crédito. Recuerde que el periodo de arriendo/compra de su equipo es por 24 meses, tiempo en el cual se cobrará el cargo fijo de su plan móvil \$X.XXX.

Luego presionas **SIGUIENTE**.

19. En **NEGOCIAR LAS OPCIONES DE APROVISIONAMIENTO Y MÉTODOS DE DEVOLUCIÓN** selecciona: La opción de entrega -> **Debe ser “En las tiendas”**
Para el método de devolución debes seleccionar: Inmediato -> Lo devuelve en perfectas condiciones, incluyendo el cargador. Una vez seleccionado el método de entrega, debes presionar en **SIGUIENTE**.

20. En la pantalla de **NEGOCIAR DISTRIBUCIÓN DEL CARGO**, en cargos por **FACTURA SENCILLA**, tenemos dos desviaciones.

- **Acuerdo de facturación existente:** mantiene misma cuenta financiera.
- **Nuevo acuerdo de facturación:** se crea nueva cuenta financiera (no recomendable).

En **FACTURAS SEPARADAS**, revisa que los cargos cobrados sean los correctos, para derivar al cliente a pagar, para ello debes pinchar **PAGO INMEDIATO** y luego **CAJERO**.

RECUERDA: EL cliente debe pagar por el equipo el valor que muestra CRM One en Cargo de Activación, que es la suma de: PIE + 12 cuotas de Renta Mensual del Programa Claro Up.

Para avanzar, da clic en **SIGUIENTE**.

21. En **RESUMEN DE LA ORDEN**, presiona **GENERAR**, es ahí donde el sistema cargará el contrato de arriendo (si aplica) en el Gestor Documental. También puedes presionar **VER**, para revisar dicho anexo.

22. Debes ir a la pestaña de **DOCUMENTOS** y seleccionarlos todos. Luego presiona **ENVIAR**.

23. Una vez que presionas **ENVIAR**, veras que la orden se envía con éxito, y mostrará la siguiente pantalla.

24. Vuelve a la pantalla principal y deja el registro de interacción, esto para asegurar la correcta finalización del proceso.

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificación al contrato

Motivo 3: Cambio de equipo

Resultado: Otros En notas de la interacción, dejar el siguiente template:

- Equipo Antiguo:
- Equipo Nuevo:
- Entrega equipo anterior SI/NO
- Duración de contrato xx Meses
- PCS
- N° de cuotas

Y para cerrar la gestión, pincha **GUARDAR** y luego **CERRAR**.

1. ¿Qué es y cómo funciona la opción de renovación anticipada de equipo y cuándo se puede utilizar?

La opción de renovación anticipada de equipo del programa Claro up únicamente es aplicable y podrá ser utilizada por aquellos clientes pospago de Claro que ya tienen activo un Contrato Claro up. Para utilizar la opción de renovación de equipo, aplican las condiciones que se describen a continuación:

- Se puede ejercer la opción de renovación anticipada sólo cuando hayan transcurrido al menos 12 meses del Contrato Claro up y hasta antes de su expiración.
- Esta opción se puede utilizar siempre y cuando el cliente esté en cumplimiento con el Contrato Claro up y cuente con un servicio de telecomunicaciones vigente proporcionado por Claro.
- El cliente debe entregar el equipo original en buenas condiciones operativas y debe transferir el título del equipo a Claro.
- El cliente debe elegir un nuevo equipo y plan tarifario (que hagan parte del programa Claro up) y debe firmar un nuevo Contrato Claro up con Claro.

2. ¿A partir de qué momento inicia la cobertura, en caso de contratar el adicional de seguro?

La cobertura para cada equipo asegurado comienza en la fecha que el cliente ha firmado el contrato de "protege tu equipo".

3. ¿Qué es un equipo en buenas condiciones operativas?

Cuando el cliente elige llevar a cabo la renovación anticipada, éste debe entregar el equipo actual en buenas condiciones operativas. Se entenderá que el equipo a entregar se encuentra en buenas condiciones operativas cuando todas las

funciones y características de dicho equipo operen correctamente. La funcionalidad total del equipo deberá incluir, entre otros, lo siguiente:

- Poder encenderse y apagarse y poder realizar y recibir llamadas.
- Poder enviar y recibir mensajes SMS y, si es aplicable, poder conectarse a y navegar en Internet.
- Todas las teclas (táctiles o no) y botones externos deben funcionar correctamente.
- Deber tener una pantalla que funciona correctamente y sin daños (más allá del desgaste derivado del uso cuidadoso y normal) tales como grietas, rayaduras, cuarteaduras y/o astilladuras en alguno de sus componentes. La pantalla no debe presentar manchas en los píxeles, estar borrosa y/o presentar escurrimientos.
- No puede estar personalizado, intervenido con software alternativos o no autorizados por la marca, y/o contener partes no originales.

4. ¿Qué pasa si no renuevo en el mes 12 y lo hago en el mes 15, por ejemplo?

Se puede renovar el programa en cualquier momento, una vez pagada la boleta con la cuota número 12. Si lo hace en el mes 15, tendrá que pagar las cuotas del mes 13 y 14, si la boleta del mes 15, está emitida, también tendrá que pagarla. Las cuotas restantes, de la 16 a la 24, se eliminan.

5. Cliente Claro up ¿Puede hacer cambio de número?

El cliente puede realizar cambio de número, ya que el programa está vinculado a su RUT y no al servicio.

6. ¿Se puede cambiar el plan mientras dura el programa?

Debe mantener el mismo plan, durante el plazo del programa, (esto es por el valor de la cuota pactada), en caso de reclamos, no se puede negar la opción si lo solicita, siempre que sea por un plan compatible con el programa, de igual valor o mayor. Si baja el valor del plan, no se aplicará penalidad, pero perderá el programa.

7. ¿Qué Canales de atención pueden realizar el cambio de plan?

Todos, es decir, sucursales, call center, canales electrónicos, bajo las condiciones mencionadas en la pregunta anterior.

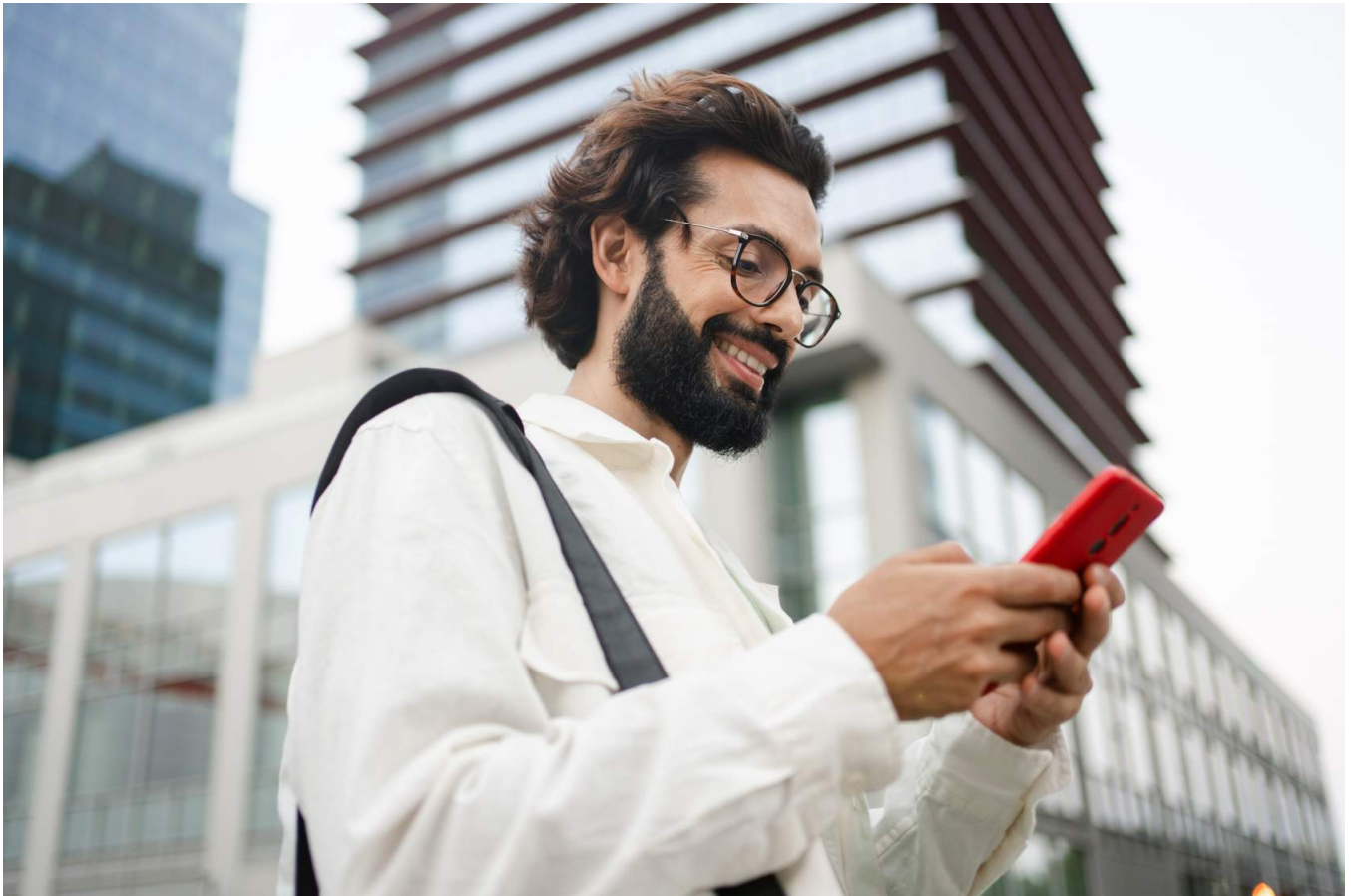
8. ¿Cómo finalizar programa Claro UP?

Para finalizar el programa, basta con que el cliente solicite dar de baja el contrato y pague las cuotas restantes o espere el termino de duración de su contrato.



CONTINUE

UNIDAD 3: ECOMMERCE, DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA



OBJETIVO: Detallar como atender a clientes frente a consultas por la compra de un producto o la contratación de un servicio vía e-commerce (tienda web de Claro Chile).

POSTVENTA E-COMMERCE

Frente a consultas o solicitudes de un cliente por una compra realizada vía e-commerce, utiliza los siguientes procedimientos dependiendo de la casuística que presenta el cliente:

ANULACIÓN DE VENTA – CLIENTE NO HA RECIBIDO EL PRODUCTO

INDAGA

- ¿Cuál es el producto o servicio que contrató?
- ¿Cuándo realizó la compra?
- ¿Con que medio de pago realizó la compra?

Paso 2

DEBES SABER

- ✓ La devolución de dinero se hace en máximo **15 días hábiles**. Si la compra fue con **crédito**, la devolución del dinero se realizará a la misma tarjeta registrada en la compra (por medio de una anulación de transacción). En caso de ser **débito (cuenta corriente, de ahorro, vista o cuenta RUT) o, débito/crédito prepago (Tenpo / Mach / Súper Digital, etc.)** debes solicitar al cliente los datos de la cuenta del titular de la compra para realizar la transferencia. En caso de no poseer una cuenta bancaria se le podrá emitir un Vale Vista.
- ✓ Se debe indicar al cliente que en caso de que el Delivery igualmente lleve el producto a su domicilio, **no lo debe recepcionar**. Esto es debido que el producto ya puede estar en ruta para ser entregado.
- ✓ Si el cliente **ya recepcionó el producto** y se atiende desde un canal remoto, debes informar que lo debe entregar en una Sucursal **antes de los 10 días corridos** para proceder con la anulación.

VERIFICA PRECONDICIONES

1. REVISA QUE EL CLIENTE NO TENGA UN CASO DE ANULACIÓN EN CURSO

Revisa si existe una interacción con los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce

Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Motivo 3: Anulación de Venta

Resultado: Se Genera Caso

1.1. Si **existe una interacción por Anulación de Venta**, ingresa a la pestaña **Trabajo** para revisar el estado del Caso, el cual debe tener los siguientes niveles:

Tipo 1: Solicitud Ecommerce

Tipo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Tipo 3: N/A

a. Si el Caso se encuentra **Cerrado**, revisa el motivo del cierre del Caso e infórmase al cliente. Para esto, haz clic en el número de Caso, ingresa a la pestaña **Historial** y haz doble clic en la fila **Cierre de Caso**, columna **Información Adicional**. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que registra una solicitud ya resuelta por este mismo motivo en nuestros sistemas. El cierre de esta solicitud indica lo siguiente ... (indicar resolución). ¿Está usted de acuerdo?

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estado de Solicitudes/Reclamos

Motivo 3: Fuera de Plazo

Resultado: Solicitud Completada

GESTIÓN

1. Ingresa los siguientes tópicos en la Página Principal de Interacción de CRM One asociado al Rut del cliente para registrar el **Caso por Anulación de Venta**. Para los casos en que el cliente no esté creado en CRM One, debes crear su perfil para después ingresar el Caso, apóyate del procedimiento [Creación de datos y modificación](#).

Los tópicos del Caso son los siguientes:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce

Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Motivo 3: Anulación de Venta

Resultado: Se Genera Caso

Luego presiona **Acción**.

2. Completa los datos obligatorios dentro del Caso. Utiliza los Tipos y Template definidos para esta gestión.

Tipo 1: Solicitud Ecommerce

Tipo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Tipo 3: N/A **Template**

Canal Ingreso: CAC / Call / RRSS

Dirección:

Referencias Dirección:

Fecha de la Compra:

Especificar si existe reiteración en la llamada:

¿Qué compró?: teléfono, chip, accesorio, etc.

Se adjunta evidencias: Si/No (se carga información en el Gestor Documental)

Delivery: (obtener de la plataforma de Asignación de Transporte)

OT del despacho: (obtener de la plataforma de Asignación de Transporte)

Medio de Pago: Débito/Crédito

En caso de débito solicitar:

- **Banco:**
- **Tipo de cuenta** (cuenta RUT, vista, ahorro, corriente):
- **Número de cuenta:**
- **Ejecutivo:** 1. Haz clic en los botones **Guardar y Despachar**, y luego **Guardar**.

2. En la pestaña Atributos Flexibles, completa los datos obligatorios y presiona **Guardar y Cerrar**.

Paso 5

INFORMA

Una vez ingresado el Caso por Anulación de Venta, informa al cliente que su solicitud ha sido reportada y que dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles recibirá la respuesta vía llamada o correo electrónico. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso bajo número de requerimiento CXXXXXX. Dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles recibirá respuesta de su solicitud vía llamada telefónica o mediante correo electrónico. Recuerde no recibir el producto en caso de que el Delivery igualmente lleve el producto a su domicilio.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce

Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Motivo 3: Anulación de Venta

Resultado: Se Genera Caso

ANULACIÓN DE VENTA – CLIENTE YA RECIBIÓ EL PRODUCTO

INDAGA

- ¿Cuál es el producto o servicio que contrató?
- ¿Cuándo realizó la compra?
- ¿Con que medio de pago realizó la compra?

Paso 2

DEBES SABER

- ✓ Este procedimiento aplica para ejecutivos de Sucursales.
- ✓ El cliente tiene un plazo de **10 días corridos** desde recibido el producto para solicitar la anulación de la compra.
- ✓ El producto debe ser devuelto en una **Sucursal** y se puede recibir abierto, sin embargo, se debe encontrar en **buen estado**, con los elementos originales de **embalaje** y **accesorios** correspondientes. En caso de que el producto haya sido entregado junto a algún regalo y/o beneficio por parte de Claro, también deberá ser devuelto.
- ✓ El cliente debe presentar **la boleta, factura o comprobante de compra** que acredite la adquisición del producto.
- ✓ Si el **equipo está asociado a un plan (cliente compro plan + equipo)**, debes finalizar el servicio antes de continuar con la anulación de la compra, para esto apóyate del procedimiento **Desconexión de Servicios Móviles**. En caso de que el cliente lo solicite, es posible dejar el número como prepago (si la compra fue solo por el equipo, pero está asociada a una línea actual del cliente, en ese caso no es necesario finalizar la línea).
- ✓ La devolución de dinero se hace en **15 días hábiles**. Si la compra fue con **crédito**, la devolución del dinero se realizará a la misma tarjeta registrada en la compra. En caso de ser **débito (cuenta corriente, de ahorro, vista o cuenta RUT)** o, **débito/crédito prepago (Tenpo / Mach / Súper Digital, etc.)** debes solicitar al cliente los datos de la cuenta del titular de la compra para realizar la

transferencia. En caso de no poseer una cuenta bancaria se le podrá emitir un Vale Vista.ónico. Apóyate del siguiente script:

VERIFICA PRECONDICIONES

1. REvisa, SEGÚN LA FECHA DE ENTREGA DEL PRODUCTO, SI LA VENTA ESTA DENTRO DE LOS 10 DÍAS CORRIDOS PARA ANULAR

Revisa en la **Plataforma de Asignación de Transporte** con el Rut del cliente sin guión, la empresa Delivery que tenía asignado el despacho. Si el Delivery asignado es Chilexpress, 99 minutos o Logytech, puedes revisar en sus plataformas de consulta la fecha de entrega del producto (apóyate del apartado **DELIVERY**).

1.1. **Si la entrega del producto fue hace más de 10 días corridos**, debes informar al cliente que no es posible realizar la devolución de dinero. Apóyate del siguiente script para informar al cliente.

Sr(a). XXXXX, le informo que la anulación de la venta solo puede ser realizada dentro de los 10 días corridos desde recibido el producto, y en este caso se ha excedido ese plazo, debido a ello, no es posible realizar la devolución del dinero.

Registra la atención según los siguientes tópicos de One:

Tópicos de interacción en CRM One

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones

Motivo 3: Anulación de Venta

Resultado: Imposible Completar1.2.

Si la entrega del producto está dentro de los 10 días corridos, continúa con el PASO N°2.

2. REvisa que el producto no se encuentre dañado

Si el cliente solicita la anulación de la venta y se encuentra dentro de los 10 días de retracto, debes verificar que el producto no se encuentre dañado, para esto, debes revisar lo siguiente:

- El producto no debe presentar trizaduras.
- Evidencia de golpes.
- Que no haya sido intervenido por terceros (ej. tornillos rodados).
- Evidencias de infiltración de líquidos (visiblemente sulfatado).
- Que no haya incumplido con las restricciones descritas en la póliza de garantía de cada producto (darle un uso diferente a la función que debe cumplir).

2.1 Si se evidencia que el producto se encuentra dañado, se debe informar al cliente que no es posible realizar la solicitud de devolución de dinero.

Apóyate del siguiente script para informar al cliente.

Sr(a). XXXXX, le informo que el producto presenta un daño evidente, es por ello que no es posible realizar la devolución del dinero.

Registra la atención según los siguientes tópicos de CRM One al Rut del cliente:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones

Motivo 3: Anulación de Venta

Resultado: Imposible Completar

2.2. Si el producto se encuentra en buen estado, con los elementos originales de **embalaje y accesorios** correspondientes, continúa con el

apartado **GESTIÓN**

GETIÓN

1. Ingresa los siguientes tópicos en la Página Principal de Interacción asociado al Rut del cliente para registrar el **Caso por Anulación de Venta con devolución de equipo en CAC**. Para los casos en que el cliente no esté creado en CRM One, debes crear su perfil para después ingresar el Caso, apóyate del procedimiento [Creación de datos y modificación](#).

Los tópicos del Caso son los siguientes:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce

Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Motivo 3: Anulación de Venta Ecommerce con entrega de equipo en CAC

Resultado: Se Genera Caso

Luego presiona **Acción**.

2. Completa los datos obligatorios dentro del Caso. Utiliza los Tipos y Template definidos para esta gestión.

Tipo 1: Solicitud Ecommerce DEV CAC

Tipo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Tipo 3: NAIMPORTANTE:

Para estos casos siempre debes seleccionar el Tipo N°1 SOLICITUD ECOMMERCE DEV CAC

Canal Ingreso: CAC

Dirección:

Referencias Dirección:

Fecha de la Compra:

Especificar si existe reiteración en la llamada:

¿Qué compró?: Prepago - Postpago / Subir al Gestor Documental el comprobante de la compra (boleto / factura o recibo de la compra recibida al correo electrónico)

Delivery: (obtener de la plataforma de Asignación de Transporte)

OT del despacho: (obtener de la plataforma de Asignación de Transporte)

Medio de Pago: Débito/Crédito

En caso de débito solicitar:

- **Banco:**

- **Tipo de cuenta** (cuenta RUT, vista, ahorro, corriente):

- **Número de cuenta:**

Ejecutivo:3. Haz clic en los botones **Guardar y Despachar**, y luego **Guardar**.

4. En la pestaña Atributos Flexibles, completa los datos obligatorios y presiona **Guardar y Cerrar**.

5. Una vez realizada la gestión **debes entregar el equipo junto con el número del caso al Administrativo de Bodega** e informarle que es una solicitud de anulación por compra E-commerce y que fue derivado a su bandeja a través del flujo en CRM One.

Paso 6

INFORMA

Una vez ingresado el Caso por Anulación de Venta con devolución de equipos en CAC, informa al cliente que su solicitud ha sido reportada y que dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles recibirá la respuesta vía llamada o correo electrónico por la devolución de dinero.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso bajo número de requerimiento CXXXXXX. Dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles recibirá respuesta de su solicitud vía llamada telefónica o mediante correo electrónico por la devolución de dinero.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce

Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Motivo 3: Anulación de Venta Ecommerce con entrega de equipo en CAC

Resultado: Se Genera Caso



**Te invitamos a revisar el siguiente link para revisar
ANEXO N°1: GESTIÓN ADMINISTRATIVO DE BODEGA
y ANEXO N°2: REVERSA DEL EQUIPO A LA BODEGA
DE CAC - SIN ADMINISTRATIVO [AQUI](#)**

ANULACIÓN DE VENTA – RENOVACIÓN DE EQUIPO CON CARGO A LA BOLETA

INDAGA

- ¿Cuándo realizó la contratación?
- ¿Realizo un pago por el pie del equipo?
- ¿Con que medio realizo el pago? (solo si aplica)

Paso 2

DEBES SABER

- ✓ Este procedimiento aplica para ejecutivos de Sucursales.
- ✓ El cliente tiene un plazo de **10 días corridos** desde recibido el equipo para solicitar la anulación de la renovación.
- ✓ Este procedimiento es similar a una Anulación por Upgrade de Equipo en Arriendo con Cargo a la boleta realizado en una Sucursal. Si el cliente **no pago pie por el equipo**, debes gestionar la orden de anulación en CRM One, devolver el equipo a Bodega y solicitar al jefe de Sucursal la eliminación de las cuotas pactadas. Si el cliente **si pago pie por el equipo**, adicional a lo anterior debes ingresar un caso de Anulación de Venta con Devolución de equipo en CAC para solicitar la devolución del dinero, para esto apóyate del apartado **ANULACIÓN DE VENTA - CLIENTE YA RECIBIÓ EL PRODUCTO - GESTIÓN** *(para este caso no se deja EDM Y PDM en el Caso, se deben dejar los datos del CAC y Bodega, y dejar como "Nuevo Logística" si no existe orden en CRM One o "Nuevo E-commerce" cuando si registre una orden en CRM One).*
- ✓ El equipo debe ser devuelto en una **Sucursal** y puede recibirse abierto, sin embargo, debe encontrarse en **buen estado**, con los elementos originales de **embalaje** y **accesorios** correspondientes. En caso de que el equipo haya sido entregado junto a algún regalo y/o beneficio por parte de Claro, también deberá ser devuelto.
- ✓ La recepción del equipo en Bodega debe ser regularizado en SAP en un plazo máximo de **1 día hábil** desde que se efectúa la anulación.
- ✓ Si el cliente pactó el equipo en cuotas cargadas a la boleta, debes revisar los cargos futuros en CRM One para que sean eliminados por el jefe de Sucursal,

apóyate del procedimiento [Crear, Corregir o Eliminar un Cargo Persona Móvil](#).

Paso 3

VERIFICA PRECONDICIONES

1. REvisa que la renovación de equipo haya sido realizada vía ECOMMERCE

En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña **Historial** y luego **Contacto** para revisar la interacción de la renovación de equipo realizada por E-commerce.

1.1. Si la renovación de equipo **fue realizada vía E-commerce**, continúa con el **PASO N°2**.
1.2. Si la renovación de equipo **no fue realizada vía E-commerce**, puedes apoyarte del procedimiento **Cambio o Devolución Equipos Termosellado y Ley de Retracto**

2. REvisa, SEGÚN LA FECHA DE ENTREGA DEL EQUIPO, SI ESTA DENTRO DE LOS 10 DÍAS CORRIDOS PARA ANULAR

Revisa en la [Plataforma de Asignación de Transporte](#) con el Rut del cliente sin guión, la empresa Delivery que tenía asignado el despacho. Si el Delivery asignado es Chilexpress, 99 minutos o Logytech, puedes revisar en sus plataformas de consulta la fecha de entrega del equipo (apóyate del apartado **DELIVERY**).

2.1. Si la entrega del equipo fue hace más de 10 días corridos, debes informar al cliente que no es posible realizar la anulación. Apóyate del siguiente script para informar al cliente.

Sr(a). XXXXX, le informo que la anulación de la renovación de equipo solo puede ser realizada dentro de los 10 días corridos desde recibido el producto, y en este caso se ha excedido ese plazo, debido a ello, no es posible de realizar.

Registra la atención según los siguientes tópicos de One:

Tópicos de interacción en CRM One

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones

Motivo 3: Anulación de Venta

Resultado: Imposible Completar

2.2. Si la renovación está dentro de plazo, continúa con el **PASO N°3**.

3. REvisa que el equipo no se encuentre dañado

Si el cliente solicita la anulación de la renovación de equipo y se encuentra dentro de los 10 días de retracto, debes verificar que el equipo no se encuentre dañado.

Para ello debes revisar lo siguiente:

- No debe presentar trizaduras.
- Evidencia de golpes.
- Que no haya sido intervenido por terceros (ej. tornillos rodados).
- Evidencias de infiltración de líquidos (visiblemente sulfatado).
- Que no haya incumplido con las restricciones descritas en la póliza de garantía de cada producto (darle un uso diferente a la función que debe cumplir).

3.1. **Si se evidencia que el equipo se encuentra dañado**, se debe informar al cliente que no es posible realizar la solicitud de anulación. Apóyate del siguiente script para informar al cliente.

Sr(a). XXXXX, le informo que el equipo presenta un daño evidente, es por ello que no es posible realizar su solicitud de anulación.

Registra la atención según los siguientes tópicos de One al Rut del cliente:

Tópicos de interacción en CRM One

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones

Motivo 3: Anulación de Venta

Resultado: Imposible Completar

3.2. Si el producto se encuentra en **buen estado**, con los elementos originales de **embalaje y accesorios** correspondientes, continúa con el apartado

GESTIÓN.

GESTIÓN

1. En la página principal de interacción de CRM One, sobre el contexto de la línea donde se requiere hacer la anulación del cambio de equipo, debes crear una Orden utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Se Genera Orden

Presiona el botón **Acción**.

2. Selecciona la suscripción de la lista de productos asignados y presiona **Iniciar Orden**.

3. Selecciona el medio de acreditación Cliente Claro y presiona Evaluar para continuar con la **Orden**.

4. En la pantalla Actualizar Atributos de la Orden selecciona **Cambio de Equipo**.

5. En la siguiente pantalla, elimina el equipo cargado seleccionando **de Equipo** y presiona **Borrar**.

6. A continuación, selecciona del costado izquierdo la opción **de Equipo** y presiona **Agregar**.

7. Completa los campos con los datos del equipo antiguo del cliente, el que tenía antes del cambio que está anulando. Puedes apoyarte del apartado **ANEXO N°1: CÓMO SABER QUÉ EQUIPO TENIA ANTES EL CLIENTE**.**Marca:** Ingresa la marca del antiguo equipo o escribe Propio **Modelo:** Ingresa el

modelo del antiguo equipo o escribe Propio. **IMEI:** Ingresar la IMEI del equipo antiguo del cliente.

8. En la pantalla Resumen de la Orden aparecerá el equipo eliminado y el nuevo ingresado que será propio.

9. Marcar todos los Documentos y presionar **Enviar** para finalizar la orden.

10. Entregar el equipo al Administrativo de Bodega junto con la Orden de anulación realizada. Informar que se trata de una devolución de equipo por renovación E-commerce con cargo a la boleta. 11. Una vez devuelto el equipo, informar el caso al Jefe de Sucursal para que sean eliminadas las cuotas pactadas por el equipo, para esto apoyarse del procedimiento **Crear, Corregir o Eliminar un Cargo Persona Móvil**. 12. Si el cliente pagó un **pie por el equipo** al momento de la renovación, ingresar el caso de Anulación de Venta con Devolución de equipo en CAC para solicitar la devolución del dinero, para esto apoyarse del apartado **ANULACIÓN DE VENTA - CLIENTE YA RECIBIÓ EL PRODUCTO - GESTIÓN**

Paso 7

INFORMA

Una vez realizada la Orden de anulación en CRM One, devuelto el equipo a Bodega e informado al jefe de Sucursal la eliminación de las cuotas pactadas, informa al cliente que su solicitud ha sido gestionada.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos gestionado su solicitud de anulación de renovación de equipo bajo el requerimiento N° XXXXXXXA, por lo cual, las cuotas que pacto por el equipo han sido eliminadas.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Se Genera Orden



Te invitamos a revisar el siguiente link para revisar ANEXO N°1: CÓMO SABER QUÉ EQUIPO TENIA ANTES EL CLIENTE y ANEXO N°2: INGRESO DEL EQUIPO A BODEGA (ADMINISTRATIVO) [AQUI](#)

DELIVERY

Para determinar qué empresa Delivery despacha el producto del cliente y el número de la Orden del Transporte, puedes revisar la plataforma de **Asignación de Transporte** ingresando el Rut del titular de la compra sin guión (la información se actualiza 2 veces por día en la plataforma):

https://somosclave.cl/consultas/asignacion_transporte/asignacion_transporte.php

Una vez determinado el **Delivery** que entrega el producto y el número de **Orden de Transporte**, revisa el estado del despacho. Para revisar el instructivo de cada Delivery pincha [aquí](#).

INGRESE RUT DEL CLIENTE:

Buscar

RUT	ORDEN DE TRANSPORTE	DELIVERY	FECHA DE COMPRA
15602125-3	712722383726	CHILEXPRESS	10/01/2024
15602125-3	2131946	LOGYTECH	06/01/2024
15602125-3	2131956	LOGYTECH	06/01/2024
15602125-3	712722383730	CHILEXPRESS	10/01/2024
15602125-3	2131955	LOGYTECH	06/01/2024
15602125-3	2131953	LOGYTECH	06/01/2024



Te invitamos a revisar el siguiente link para revisar
ANEXO N°1: GESTIÓN ADMINISTRATIVO DE BODEGA
y ANEXO N°2: REVERSA DEL EQUIPO A LA BODEGA
DE CAC - SIN ADMINISTRATIVO [AQUI](#)

PLAZOS DE ENTREGA

Tipo de Compra o
Contratación

Región Metropolitana

Resto del
País

El cliente contrata un Plan Claro con equipo propio, solo simcard (venta nueva o portabilidad)	Región Metropolitana hasta 48 horas y Capitales Regionales*: hasta 3 días hábiles.	Hasta 5 días hábiles
Cliente Claro Prepago contrata solo Plan (migración prepago a pospago)	La migración de prepago a postpago queda habilitada en las 24 hrs. posteriores a la solicitud	
El cliente contrata un servicio Claro Hogar (TV, Internet, Telefonía Fija)	El contacto se realiza en un plazo máximo de 2 días hábiles para coordinar la visita de un técnico	
El cliente contrata un Plan + Equipo pagando el valor full (venta nueva o portabilidad)	3 días hábiles (la habilitación del plan se realizará en 24 horas hábiles después de la recepción de teléfono)	5 días hábiles (la habilitación del plan se realizará en 24 horas hábiles después de la

		recepción de teléfono)
El cliente compra Equipo Prepago – Accesorios o IoT	3 días hábiles	5 días hábiles
El cliente renueva su equipo con cargo en boleta	3 días hábiles	5 días hábiles
El cliente renueva su equipo con cargo en Tarjeta	3 días hábiles	5 días hábiles
*Principales Ciudades: Antofagasta, Copiapó, Concepción, La Serena, Temuco, Rancagua, Puerto Montt, Valdivia, Talca, Chillán, Iquique, Valparaíso.		
Delivery Express: Despacho de productos en hasta 3 horas hábiles disponible en las principales ciudades del país. Aplica para despacho de solo simcard (contratación postpago sin equipo), para contrataciones realizadas de lunes a viernes entre las 9:00 y 17:00 hrs. Sábados entre 9:30 a 11:00 hrs. Los días domingos y festivos no se encuentra disponible.		

Ventas Segundas
Líneas (call center)

De 1 a 5 días hábiles (los tiempos de entrega
delivery son automáticos en Front de ventas:
delivery normal: 120 horas hábiles; delivery zonas
UBER: 3 horas)

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

The screenshot shows the 'Andes' web application interface. The top navigation bar includes links like 'Inicio', 'Usuarios', 'Ver', 'Organizar', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the navigation bar, there's a search bar and a list of tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Contratos', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de venta', 'Ofertas múltiples', 'Ofertas económicas', and 'Directorio del cliente'. The main content area is titled 'Validaciones previas a la venta' and contains several sections:

- 1. Direcciones:** A header section with a search bar and filters for 'Comuna', 'Código postal', 'Código', 'Región', and 'RPA'.
- 2. Busqueda Dirección:** A form with input fields for 'Dirección' and 'Comuna', and a 'Buscar' button.
- 3. Disponibilidad de servicio VTR en domicilio:** A form with input fields for 'Telefonía', 'Internet', and 'Telefonia', and a 'Ver Detalle Comercial' button.
- 4. Consultar RUT a vender:** A form with input fields for 'RUT' and 'Deuda RUT', and a 'Consultar' button.
- 5. Validaciones Comerciales:** A table with columns for 'Estado RUT en Domicilio', 'Servicio Activado', 'Estado De Volumen', 'Deuda Domicilio', 'Pago Adelantado', and 'Autorización'. Each row has a corresponding 'Se requiere consultar con RUT y Dirección' or 'Se requiere consultar dirección'.
- 6. Vender:** A button at the bottom right.

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.

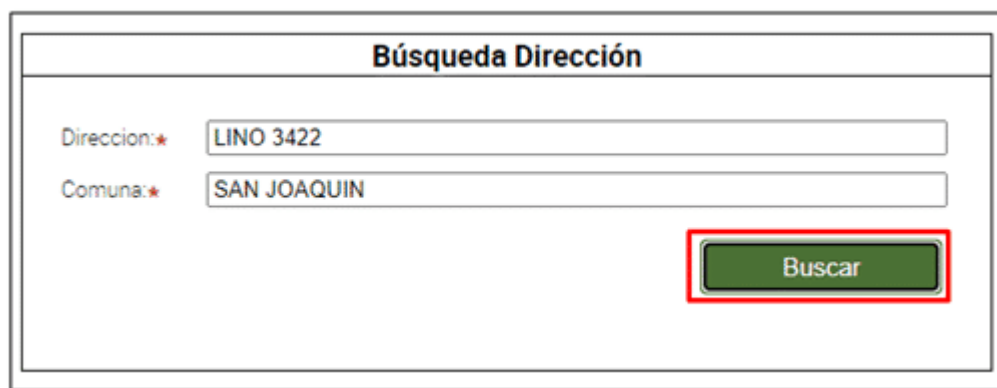
Nota: el campo “Comuna” ayuda a realizar la búsqueda más precisa y más rápida en el sistema, pero no es obligatorio. Luego se debe presionar el botón BUSCAR.

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.

Consultar RUT a vender

RUT:

Deuda RUT Se requiere consultar con RUT

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.

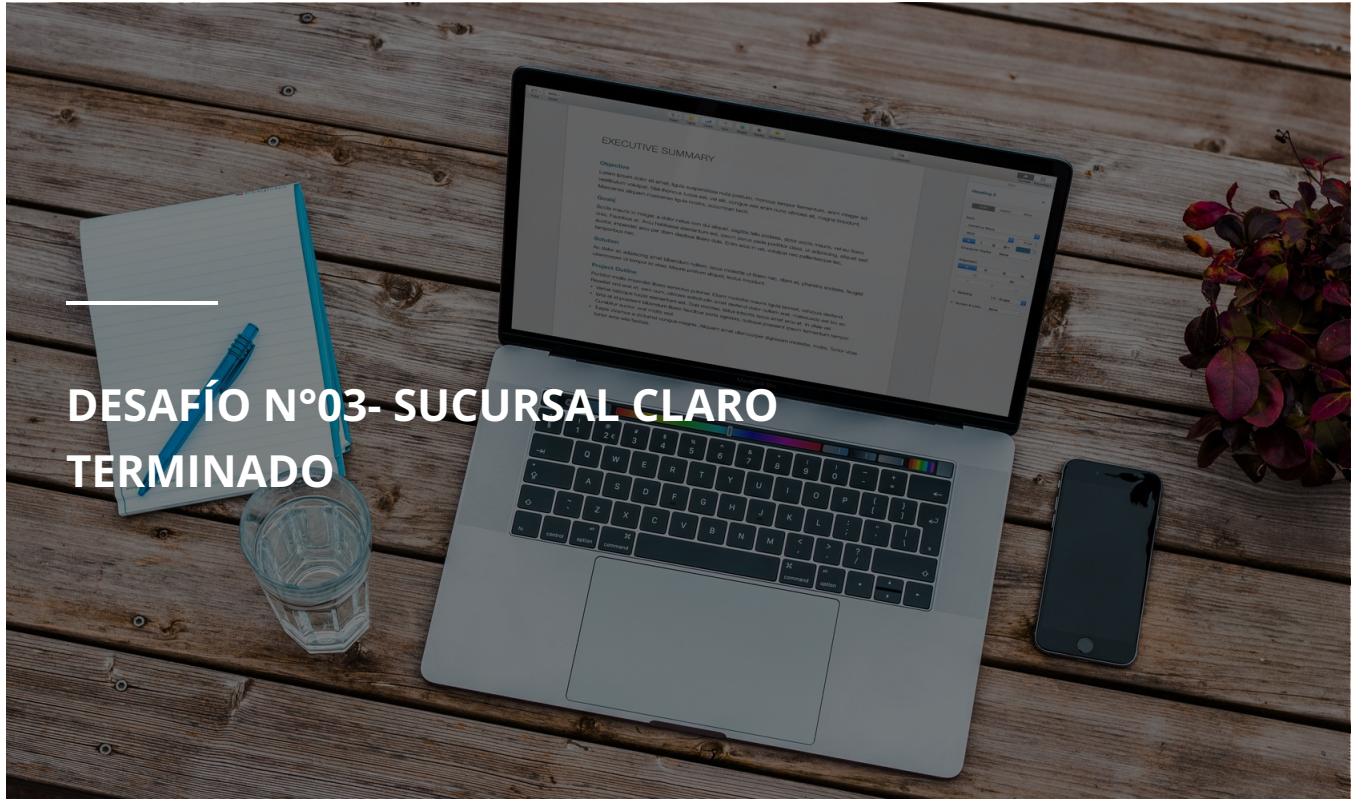
Importante: siempre se pueden modificar los datos del teléfono y el mail del cliente.

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°03- SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°03 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR