



TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 18 - Trainers Incages

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que no podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.



AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



TÉRMINO DE PROMOCIÓN MÓVIL



NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN

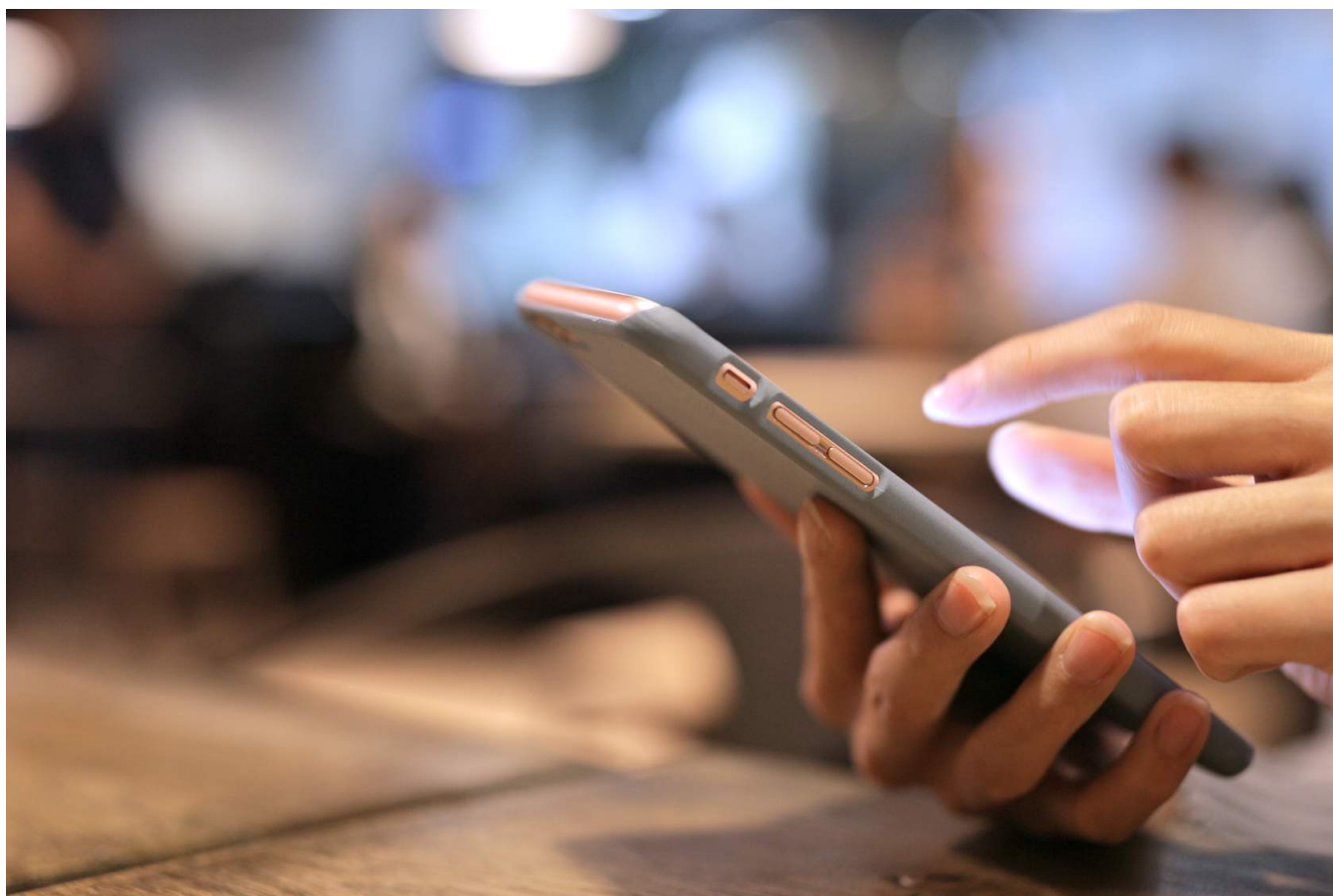


EXPLICACIÓN DEL IPC



DESAFÍO TERMINADO

AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- ✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.
- ✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, órdenes o casos según corresponda.
- ✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.

VERIFICACIONES PREVIAS:

- En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.
- Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a \$7.000 o mayor.

GESTIÓN:

- Si el monto a ajustar es **menor o igual a \$7.000** debes realizar un **Cargo de Crédito** en CRM One.
- Si el monto es **mayor a \$7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a \$7.000: *Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de clarochile.cl.*

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a \$7.000: *Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de XXXX por un valor de \$XXXX, cabe destacar*

que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$XXXXX. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en nuestra Sucursal Virtual.

REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras

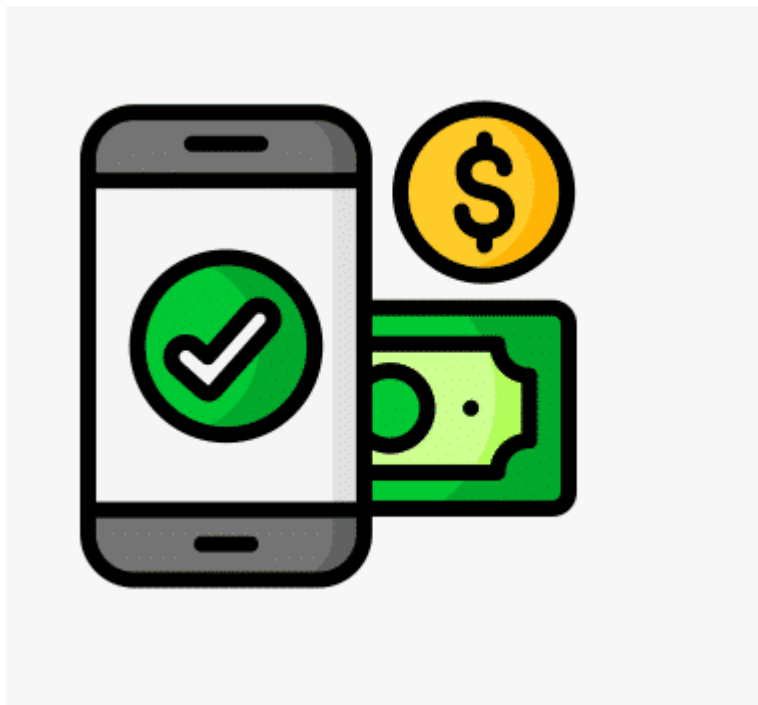
Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultados: Solicitud Completada

En notas debes dejar el siguiente registro:

- Monto de la Nota de Crédito
- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo





Para el ingreso del ajuste apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**

CONTINUE

TÉRMINO DE PROMOCIÓN MÓVIL



Establecer los pasos para gestionar a clientes móviles que llaman porque su descuento promocional está próximo a terminar o ya finalizó, con el fin de informar su vigencia, explicar el eventual aumento en la facturación y ofrecer las alternativas comerciales disponibles, según corresponda.

CONSIDERACIONES

- Call Center debe transferir al cliente a la **“Plataforma Especializada Comercial”** únicamente cuando presente alguna de las siguientes situaciones y la **"mascara de consulta"** indique que la transferencia está permitida:
 - El cliente contacta por un alza en su boleta y al revisar se determina que presenta un término de descuento en la boleta anterior.
 - El cliente contacta porque indica que en su siguiente boleta le va a finalizar un descuento y quiere ver opciones para que no le suba el valor de su boleta.
- El horario de atención de la **“Plataforma Especializada Comercial”** es de **lunes a domingo de 08:00 a 00:00 hrs.**
- La **“Plataforma Especializada Comercial”** puede atender a clientes que contacten de dos formas:
 - **Desde IVR**, ya que el cliente seleccionó la opción de Terminó de Descuento.
 - **Transferido desde N0**, ya que el ejecutivo N0 determinó que el alza se debe a un término de descuento y el cliente se encuentra disconforme con ello. Se puede diferenciar del cliente que entra por IVR ya que desde N0 será transferido de forma asistida.
- Frente a la entrega de descuentos por la **“Plataforma Especializada Comercial”** se debe considerar:
 - La carga del descuento se realiza de forma automática y es impactado en “CRM One” en un máximo **1 día hábil**.
 - Si el descuento se impacta en “CRM One” luego del inicio de ciclo del cliente, este vendrá de forma **proporcional** en su boleta.

- El descuento se reflejará en la boleta siguiente o en la subsiguiente, dependiendo del período de facturación del cliente y de la fecha en que el descuento quede aplicado en “CRM One”. Debido a que la facturación se realiza a mes vencido, si la fecha de aplicación del descuento se encuentra dentro del período facturado para la próxima boleta, este se verá reflejado en esa boleta. En caso contrario, el descuento aparecerá en la boleta subsiguiente.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Mascara de Consulta: [Enlace](#)
- Ajuste Móvil (Nota de Crédito): <https://somosclave.cl/respuesta.php?q=transversal/118>
- Protocolo de Transferencia Móvil: <https://somosclave.cl/respuesta.php?q=movil/365>

PASO A PASO

TRANSFERIR A LA PLATAFORMA ESPECIALIZADA

REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN

PASO 1: REALIZAR TRANSFERENCIA A LA PLATAFORMA ESPECIALIZADA COMERCIAL

Cuando un cliente consulte por un aumento en el valor de su boleta y durante el análisis realizado se determina que el cobro corresponde al término de una promoción o descuento, o porque el cliente informa que se le va a terminar un descuento, informar que su caso será revisado por un ejecutivo especialista, quien validará el detalle del beneficio finalizado y revisará las alternativas comerciales disponibles. Utilizar el siguiente script:

“Sr(a). XXXX, para que su caso pueda ser evaluado en detalle, lo transferiré con un ejecutivo especialista, quien revisará su solicitud para entregarle una mejor solución. Deme un momento, por favor.”

Posteriormente, realizar la transferencia de forma asistida a la **“Plataforma Especializada Comercial”**. Según el plan que tiene el cliente en “CRM One” (Cuenta Exacta o Postpago según lo indicado en los Productos Asignados) seleccionar el “Routing Point” en “Genesys” y continuar con el paso **REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN**:

- **Si es Postpago:** RENOVACIÓN_DESCUENTO_POS RP 11604
- **Si es Cuenta Exacta:** RENOVACIÓN_DESCUENTO_CE RP 11605

IMPORTANTE: Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retomar al cliente tras 1 intento y explicar que lo dejaras esperando en línea hasta que pueda ser atendido por un ejecutivo especialista. Transferir de forma directa a la Plataforma Especializada Comercial.



Imagen N°1. Tipo de plan Postpago en Productos Asignados de CRM One



Imagen N°2. Tipo de plan Cuenta Exacta en Productos Asignados de CRM One

TRANSFERIR A LA PLATAFORMA ESPECIALIZADA

REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN

Una vez realizada la transferencia del cliente a la plataforma especializada, registrar la atención en “CRM One” utilizando los siguientes motivos de interacción:

Motivo 1: Consultas Financieras

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Detalle Facturación

Resultado: Imposible Completar

En el campo "Notas", registrar: **#TERMINODESCUENTO**

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención
- Información entregada

CONTINUE

NO RECONOCE COBRO PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



DEBES SABER:

- ✓ En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.

✓ Al registrar el # PROPORCIONALES permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes.

✓ Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.

✓ Los proporcionales también se pueden generar por cambio de canal, por ejemplo, de un canal SD a otro HD.

GESTIONA:

CLIENTE NO HA TENIDO EXCEPCIONES POR COBROS PROPORCIONALES

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en los últimos 12 meses-puedes generar el ajuste. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste.

Voz:

"Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice(mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal)Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

No Voz:

"XXX para solucionar tu inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX(menciona el valor de la nueva promoción o canal; menciona también otros servicios contratados y su valor)<i>. Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice(mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) ten presente que en tu próxima boleta se generará un cobro proporcional".

Ajusta el total del cobro generado. Apóyate en la publicación **AJUSTE**

Debes elegir el submotivo de ajuste Promoción **mal explicada**.

En la observación del Ajuste registra el **#PROPLAN** para identificar la excepción al cobro realizado.

CONTINUE

EXPLICACIÓN DEL IPC



Detallar como atender a clientes que no reconocen el alza en el cargo fijo de su plan y el ejecutivo identifica que es debido a alza por IPC.

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales y Sucursales**.
- Aplica para clientes con **servicios fijo**.
- Esta atención se puede entregar al **titular** o a un **tercero usuario del servicio** por lo que no aplica validación de identidad.

PASO A PASO

PASO A PASO

1. Asegúrate de identificar que el alza corresponde a un reajuste por IPC. Para ello, apóyate en el procedimiento de **Explicación de Boleta** y valida el mensaje informado en la boleta del cliente. Una vez confirmado que el ajuste corresponde a esta casuística, informa que este reajuste se aplica trimestralmente a los servicios de consumo en el país. Además, comunica al cliente el nuevo valor vigente de su cargo fijo desde esta boleta.

Apóyate en el siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informo que el aumento reflejado en su cargo fijo corresponde al reajuste trimestral por IPC, aplicado a los servicios de consumo en el país. Con este ajuste, el nuevo valor de su cargo fijo será de \$XXXX"

1.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC
Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

1.2. Si el cliente no queda conforme con la explicación, continúa con el **paso N°2.**

2. Refuerza la explicación al cliente, indicando que el reajuste del servicio se encuentra estipulado en su contrato, donde se establece que este ajuste se aplica de manera trimestral de acuerdo con la variación del IPC.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXXX, este reajuste se encuentra estipulado en las condiciones de su contrato, donde se establece que el valor del servicio puede ajustarse trimestralmente de acuerdo con la variación del IPC. "

2.1. Si el cliente queda conforme con la explicación, registra la atención en CRM Andes y finaliza la atención.

Registro

Atención Comercial -> Explicación cobros y boleta -> Explicación Cobro IPC

Incluye:

- Nombre y Rut del cliente atendido
- Motivo de la atención: Incluir reajuste IPC
- Gestión realizada
- Información entregada

2.2. Si el cliente no queda conforme con la explicación y solicita a Baja, continúa con el **paso N°3.**

3. Realiza una transferencia asistida a la **Plataforma de Retención.** Para transferir apóyate de la publicación **Protocolo de Transferencia Hogar.**

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER Nº18!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR