

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - MÓVIL 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.

CAMBIO DE PLAN MÓVIL

BAJA DE SERVICIOS MÓVIL

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL

DESAFÍO TERMINADO

Lección 1 de 4

CAMBIO DE PLAN MÓVIL



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN

El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma **inmediata**.

Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el **Protocolo de Cierre para Cambio de Plan**, el cual está en esta misma

publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación.

En caso de que el cliente tenga un **plan GGTT (grandes tiendas)**, debes consultar en la siguiente **MÁSCARA DE VALIDACIÓN** el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:

- **Mandato Full**: Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda. Apóyate del siguiente script para informar al cliente esta situación:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo comercializado a través de una casa comercial, por lo que, bajo esta condición, no es posible realizar el cambio de plan que nos solicita ya que esto ocasionaría que le cobren el total del equipo a través de la tarjeta de la tienda.

- **Mandato Light**: Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.
- Si cliente manifiesta explícitamente su **intención de termino de contrato**, debes derivarlo a la **Plataforma de Contención Móvil**. Sucursales, debe ser revisado por el **ejecutivo retenedor o supervisor/jefe**.
- En caso de tener un **plan no vigente** debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el **PLAN COMERCIAL**.
- Cualquier **incidente o error sistémico del FPV** debe ser reportado por medio del grupo de Whatsapp que está dispuesto para ello, **informando el Rut y número de serie del carnet de identidad del cliente**. En caso de no tener acceso al grupo, el incidente debe ser reportado al supervisor quien reportará por medio del grupo de Whatsapp.

IMPORTANTE: La nueva oferta de planes móviles, plan 500 gb, 800 gb y 1000 gb, si se encuentran disponible para cambio de plan. Considerar eso sí, que siempre es a PRECIO NORMAL SIN DESCUENTO. Revisa el PLAN COMERCIAL para ver las características de cada plan.

DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO)

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA

1. **Pregunta y entiende** cuál es motivo del cliente para bajar el valor de su plan.

2. **Verifica si el cliente tiene descuentos en curso,** para esto puedes revisar **Productos Asignados** en CRM One o revisar la **última boleta emitida**.

3. Ofrece como primera acción, **descuento al cargo fijo**, considerando siempre el monto pagado en su boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

SI CLIENTE TIENE UN CF SUPERIOR A...	DESCUENTO A OFRECER
$18.300	30% x 6 meses
$15.100	30% x 6 meses

$11.990	30% x 6 meses
$10.300	30% x 6 meses
$8.000	15% x 6 meses

Los descuentos a cargar en CRM One son los siguientes (solo una opción de acuerdo a lo aceptado por el cliente):

- PYD_A FIDE 30 Porciento por 6 meses.
- PYD_A FIDE 15 Porciento por 6 meses.

IMPORTANTE: Si el cliente cuenta con descuento anterior, este debe ser eliminado y luego cargar el nuevo descuento.

3.1 **Si el cliente acepta el descuento ofrecido,** ingresa el descuento en CRM One, para esto apóyate de la publicación **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**. Luego finaliza la atención.

3.2 **Si el cliente no acepta el descuento,** continúa con el **siguiente paso.**

4. En caso que el cliente no acepte el descuento, **debes ofrecer un cambio de plan de manera escalonada a precio normal sin descuentos**, para ello, debes seguir la siguiente tabla:

4.1 **Si el cliente acepta el cambio de plan ofrecido**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

4.2 **Si el cliente no acepta el cambio de plan ofrecido y manifiesta intención de termino** debes revisar con el ejecutivo retenedor/Supervisor/jefe en caso de Sucursales o derivar al cliente a Sucursal Virtual en caso de Canales Digitales.

PLAN ORIGEN	PLAN DESTINO				
	MAX LIBRE PRO $20.990	MAX XL LIBRE $16.990	MAX L LIBRE $14.990	MAX M $12.990	PLAN S $10.990
MAX LIBRE PRO			1ra opción	2da opción	3ra opción
MAX XL LIBRE				1ra opción	2da opción
MAX L LIBRE					Única opción
MAX M					Única opción

VERIFICACIONES PREVIAS | GESTIÓN | INFORMA | REGISTRA

Si cliente acepta el plan ofrecido, gestiona el cambio de plan por medio del **Front de Postventa (FPV),** apóyate del apartado **PASO A PASO CAMBIO DE PLAN.**

IMPORTANTE: Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el PROTOCOLO DE CIERRE PARA CAMBIO DE PLAN, el cual está

en esta misma publicación. Es importante que el cliente entregue su aprobación
para avanzar.

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA

"XXXX, te informo que tu nuevo plan es XXXX, incluye XX minutos para llamar a todo destino, XX GB de navegación y XX SMS, OTT, XX bolsa Roaming, XX LDI [según corresponda] tiene un costo mensual de $XXXX. Te recuerdo que se cobra un valor por minuto adicional, en el caso de planes libres y un valor por SMS adicional, además, te comento que este plan comienza a regir el día XX del mes siguiente [solo si aplica]."

VERIFICACIONES PREVIAS	GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA

Registro de atención en CRM One:
Motivo 1: Solicitudes Comerciales
Motivo 2: Modificaciones al Contrato
Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial
Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:
• Nombre de la persona que atendemos
• Motivo de la atención

• Información entregada
• Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)

PASO A PASO CAMBIO DE PLAN

IMPORTANTE

- No se puede realizar cambio de plan más recambio de equipo en la misma orden, se recomienda hacer en 1° lugar el cambio de plan y luego el cambio de equipo.

- Realizado el cambio de plan, el cliente recibirá un correo con su nuevo contrato.

- Cuando esté finalizado el cambio de plan, este se reflejará en CRM One.

1. Ingresa al **Front de Postventa** con tus credenciales.

2. Selecciona el botón **Cambio de plan.**

3. **Ingresa los datos solicitados** por FPV para el proceso de cambio de plan.

4. FPV mostrará **si se puede realizar el cambio de plan y su límite de crédito.**

5. Una vez completada la información del perfil, FPV mostrará las opciones que tiene el cliente para cambiar su plan. Elegido el plan, selecciona **Continuar**.

6. El sistema solicitará confirmar el plan selecciona. Presiona **Continuar**.

7. En la pestaña confirmación, debes presionar **“Confirmar Cambio de**

Plan”.

8. Luego se mostrará la pestaña **Resumen**.



CONTINUAR

Lección 2 de 4

BAJA DE SERVICIOS MÓVIL



PRINCIPIOS CLAVES DE ATENCIÓN

- **Indagación Profunda y Empática**: Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.

- **Resolución en el Primer Contacto**: Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuérzale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o Derivación Asistida Informada**: Cuando sea necesaria la transferencia, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

CALL CENTER / CANALES DIGITALES

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- No debes transferir a Contención sin antes indagar en la solicitud de desconexión presentada por el cliente.
- Si la solución del inconveniente presentado por el cliente y que motiva su solicitud de baja está dentro de tus atribuciones, debes si o si brindar la solución, para esto te puedes apoyar de los procedimientos de Somos Clave.
- Recuerda que debes realizar la atención según lo descrito en el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES HOGAR/MÓVIL.**
- Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado **REGISTRA** de los procedimientos de Somos Clave o según lo indicado en el **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL.**

- A los **nuevos planes Stream no se le deben entregar más descuentos ya que estos planes vienen desde la venta con el descuento máximo disponible.** En caso que el cliente solicite la baja de este servicio debes indagar el motivo e intentar retener según las herramientas descritas en la matriz de 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 LÍNEAS MÓVILES

MOTIVO DE DESCONEXIÓN

Dificultades Económicas

1. Revisa si la línea del 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.**

Inconvenientes Comerciales

1. Indaga el inconveniente comercial que presenta el cliente el cual gatilla su decisión de desconectar el servicio.

2. Resuelve la casuística comercial planteada por el cliente, para ello, te puedes apoyar de los procedimientos de Somos Clave.

NO UTILIZA EL SERVICIO

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.

2. Resalta los atributos del servicio móvil apoyándote del **PLAN COMERCIAL.**

3. Ofrece el cambio de titular por si algún familiar o conocido quiere utilizar el servicio. Si el cliente acepta apóyate del procedimiento **CAMBIO DE TITULAR SERVICIOS MÓVIL.**

4. Si el cliente indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una Suspensión. Si el cliente acepta apóyate del procedimiento **SUSPENSIÓN SERVICIO VOLUNTARIO MÓVIL.**

INCONVENIENTES TÉCNICOS

1. Indaga el inconveniente que presenta el servicio del cliente.

2. Ofrece al cliente brindarle soporte técnico para poder ayudarlo, apóyate del procedimiento **TROUBLESHOOTING TÉCNICO MÓVIL.**

3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita la devolución de los días sin servicio, apóyate del procedimiento **DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIO MÓVIL.**

CAMBIO A LA COMPETENCIA

1. Indaga el por qué se cambia a la competencia.

2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver según lo indicado en esta matriz.

3. Resalta los atributos del servicio móvil apoyándote del **PLAN COMERCIAL.**

FALLECIMIENTO DEL TITULAR

1. Esta atención se puede entregar al usuario, un cercano o cualquier familiar del cliente titular.

2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.

3. Si el cliente desea mantener la línea, se debe hacer un traspaso de titular, para esto, el cliente debe acreditar que es un familiar del titular. Puedes apoyarte del procedimiento **CAMBIO DE TITULAR SERVICIOS MÓVIL.**

SI EL CLIENTE NO ACEPTA E INSISTE EN DAR LA BAJA

CALL CENTER: Transfiere de forma asistida a la plataforma de Contención entregando los siguientes datos:
• Nombre, apellido y Rut del cliente.
• PCS que desea desconectar.
• Motivo de desconexión y ánimo del cliente.

Apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**

CANALES DIGITALES: Deriva al cliente a ingresar la solicitud a través de la Sucursal Virtual.

CONTINUE

Lección 3 de 4

BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE SIMCARD Y EQUIPO POR ROBO O PÉRDIDA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que soliciten **bloquear** o **desbloquear** su servicio (simcard) y/o su equipo por robo o pérdida.

BLOQUEO

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales** y **Sucursales**.
- Esta atención se entrega al **titular del servicio.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- Por normativa legal, cuando un cliente solicite el bloqueo de su servicio, debes solicitar y registrar en el template de la orden los datos de quien realiza la solicitud. Los datos requeridos son: **RUT, nombre completo, dirección y motivo del bloqueo**.
- El bloqueo por robo y/o pérdida del servicio **no detiene el cargo mensual del plan ni el cobro de las cuotas pendientes que hubiese del equipo**.
- El bloqueo de IMEI que se aplica al equipo es siempre a la **IMEI en uso**, la que puedes revisar en CRM One a través del botón **Verificar Red**.
- Si la línea tiene una **Orden en estado Enviada en CRM One**, se debe cancelar dicha Orden, informar al cliente esta situación e ingresar el bloqueo del servicio.
- Para **líneas prepagos**, se podrá realizar el bloqueo si el cliente y el equipo están registrados en CRM One, en caso contrario se debe validar quien es el dueño del número donde dicha validación solo se realiza en Sucursales.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

De acuerdo a la **Resolución Exenta de Subtel, N°4.281**, en caso que una empresa comercializadora de equipos, sufra el robo de estos, puede solicitar el bloqueo de los respectivos IMEI, a través del Formulario Web habilitado en la página de Claro Chile.

En caso de recibir consultas, debes indicarle a la empresa que puede realizar la solicitud de bloqueo a través de nuestra web en el siguiente link **https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/** completando el Formulario y la Planilla que se detalla en la solicitud. Apoyarte del siguiente script:

Call Center

Sr(a) XXXX, la solicitud de bloqueo debe ser realizada a través de nuestro sitio web. Para ello, deberá ingresar al siguiente link https://www.clarochile.cl/personas/bloqueo-equipo-masivo/, completar el formulario y adjuntar la planilla solicitada con la información requerida. Una vez enviada la solicitud con todos los antecedentes, esta será gestionada por el área correspondiente.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.
Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.
Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
Resultado: Imposible completar.
Registrar en la atención:
Nombre de la persona que atendemos.

- Motivo de la atención.

- Información entregada.

BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO	BLOQUEO POR ROBO DE EQUIPOS NO COMERCIALIZADOS (GRANDES PROVEEDORES) - RESOLUCIÓN EXENTA N° 4.281 - SUBTEL	BLOQUEO SOLO DE EQUIPO

OBJETIVO:

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar una solicitud de bloqueo de equipo (IMEI) por robo o pérdida, cuando el equipo afectado no corresponda al usado actualmente en la línea del cliente, diferenciando las acciones que se deben realizar según canal de atención.

El procedimiento busca orientar al ejecutivo sobre cómo gestionar el bloqueo del equipo mediante el ingreso de un ticket, validando previamente la propiedad del equipo por parte del cliente.

ALCANCE:

Aplica a la atención de clientes titulares con servicio móvil que soliciten el bloqueo de su equipo por robo o pérdida, el cual no corresponde al equipo usado por la línea, a través de Sucursales o Canal Digital WhatsApp. Call Center N0 debe derivar al cliente a cualquiera de los canales mencionados anteriormente.

El procedimiento contempla la validación de si el equipo estaba asociado a la línea contratada y la gestión del bloqueo de IMEI mediante ticket previa acreditación de la propiedad del equipo por parte del cliente.

Aplica a:

Canal de atención: Sucursales y Canal Digital WhatsApp. Call Center N0 debe derivar al cliente a los canales mencionados anteriormente.
Negocio: Móvil.
Cliente: Titular.

CONSIDERACIONES:

- El bloqueo solo de equipo permite bloquear la IMEI del equipo que fue robado o perdido pero que no estaba siendo utilizado en la línea del cliente. Para esto, el cliente debe conocer la IMEI del equipo y presentar un documento que acredite que es el dueño del equipo.
- Es posible bloquear tanto equipos comercializados por Claro como aquellos comercializados por otras empresas.
- Si el equipo si estaba siendo utilizado con la línea del cliente al momento del robo o pérdida, se debe seguir el procedimiento **BLOQUEO DE SERVICIO Y EQUIPO EN USO**.
- Si el cliente no puede acreditar que es el dueño del equipo, no es posible realizar el bloqueo de equipo.
- La declaración simple no es un documento válido que permita acreditar que el cliente es dueño del equipo. Este documento no debe ser adjuntando en la solicitud de bloqueo.

DESBLOQUEO

ALCANCE

- Este procedimiento aplica solo para **Sucursales**. **Call Center** y **Canales Digitales** deben derivar al cliente a su Sucursal más cercana.
- Esta atención se entrega solo al **titular del servicio** por lo que es necesario realizar validación de identidad. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD** y la valida la identidad del cliente según la opción disponible en tu canal.

CONTAC CENTER

Frente a consultas de clientes que soliciten el desbloqueo de un servicio bloqueado por robo o pérdida, informa que, por disposición regulatoria, esta gestión debe ser realizada de forma presencial por el titular del servicio en una Sucursal.

Apóyate del siguiente script para entregar la información al cliente y, posteriormente, registra la consulta en CRM One:

Call Center

Sr(a) XXXX, le informo que, por disposición regulatoria y para resguardar la seguridad del titular del servicio, el desbloqueo de una línea bloqueada por robo o pérdida debe ser solicitada de forma presencial por el titular en una Sucursal.

Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitudes comerciales.
Motivo 2: Suspensión-activación de Servicio.

Motivo 3: Suspensión de Servicio Robo/pérdida.
Resultado: Imposible completar.

Registrar en la atención:

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

Para revisar el paso a paso apóyate en la siguiente publicación aquí.

CONTINUE

Lección 4 de 4

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22 - MÓVIL CLARO

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

FINALIZAR