

A close-up photograph of a person's hands holding a silver smartphone. The person is wearing a dark suit jacket and a white shirt. The background is blurred, showing what appears to be a laptop keyboard.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 - MÓVIL

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: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

≡ UNIDAD 2: CAMBIO DE PLAN MÓVIL

≡ UNIDAD 3: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL

≡ UNIDAD 4: ECOMMERCE, DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

CIERRE MÓVIL

CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

-Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones). Ejemplo:

Sr.(a). XXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?

-Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. No es necesario mencionar el envío del SMS en la llamada de atención. Puedes apoyarte de la publicación **ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTES DESDE SOFTPHONE**. El mensaje de referencia es el siguiente: “Bienvenido al canal de atención digital. Ingresa en <https://linktr.ee/ClaroChile> y comenzaras tu atención”. **A excepción de servicio Roaming y Botón Rojo Móvil.**

-Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se debe pedir y no entregar la información directamente. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento **CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN**. Sólo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar correo y teléfono, puedes apoyarte del procedimiento **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y**

MÓVIL un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.

-Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.

Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro para podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros.

-Informar al cliente que al finalizar la llamada puede eventualmente recibir una encuesta para evaluar la atención, apóyate del siguiente script:

Don/ Sra. XXX eventualmente podría recibir por mail o SMS una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el donde 0 representa la nota más baja y 10 la más alta. Agradecemos nos pueda colaborar con su respuesta, su opinión es muy importante para nosotros, muchas gracias.

-Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención. **Ejemplos de despedida**

Lo puedo ayudar en algo más Sr(a) XXX. Una vez el cliente lo confirma el ejecutivo se despide: Sr(a). XXX por mi parte me despido, recuerde que lo atendió xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día (tarde o noche).

Sr.(a) XXX, gracias por comunicarse con nosotros, hemos actualizado sus antecedentes y/o gestionado la solicitud XXXX. que tenga un buen día (tarde o noche).

CONTINUE

UNIDAD 2: CAMBIO DE PLAN MÓVIL



Detallar como atender a clientes que solicitan modificar su plan, ya sea para aumentar o disminuir su cargo fijo mensual.

GESTIÓN DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO):



MATRIZ DE ATENCIÓN DOWNSELLING:

VERIFICACIONES PREVIAS

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:

PLAN ACTUAL	SI TIENE CF SUPERIOR A	DESCUENTO A OFRECER
MAX LIBRE PRO	\$18.300	30% x 6 meses

MAX XL LIBRE	\$15.100	
MAX L LIBRE	\$11.990	
MAX M	\$10.300	
PLAN S	\$8.000	15% x 6 meses

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 de 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:

PLAN ORIGEN	PLAN DESTINO		
	MAX L LIBRE \$14.990	MAX M \$12.990	PLAN S \$8.990
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
-------	--	--	--------------

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.

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.		

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
<i>Sr(a) XXXX, le informo que su 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. Le recuerdo que se cobra un valor por</i>		

minuto adicional, en el caso de planes libres y un valor por SMS adicional, además, le comento que este plan comienza a regir el día XX del mes siguiente [solo si aplica].

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)

CONTINUAR

UNIDAD 3: NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL



Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de proporcionales en su boleta.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- **No debes entregar los detalles de la boleta a un tercero**, es decir, no informes datos personales, detalles de cobros o envíes el documento a un email que no sea el registrado en sistema. Apóyate de la publicación [**EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL**](#) para revisar la boleta del cliente.
- Si durante la atención debes realizar un **ajuste (nota de crédito)** explica al cliente que, una vez realizado, debe pagar el saldo restante de su boleta de servicios.

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS PROPORCIONALES:

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Ingresa a CRM One con el PCS del cliente y en la pestaña **Historial** revisa si tiene una interacción por **cambio de plan** o **cambio de ciclo de facturación**.
 - 1.1. Si la línea **si tiene una interacción** sobre alguna de estas gestiones, continúa con el apartado **GESTIÓN**.
 - 1.2. Si la línea **no tiene una interacción** sobre estas gestiones, continúa con el **paso N°2**.
2. Revisa en **Buscar** → **Orden** → **Ordenes** si la línea del cliente tiene una **orden por cambio de plan**.

2.1. Si la línea **si tiene una orden por cambio de plan**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

2.2. Si la línea **no tiene una orden por cambio de plan**, continúa con el **paso N°3**.

3. Ingresa a la **Cuenta Financiera** de la línea del cliente y luego da clic al botón **Acuerdo de Facturación**, y en la pestaña **Historial** revisa si tiene efectuado un cambio de ciclo de facturación.

3.1. Si a la línea **si se le efectuó un cambio de ciclo**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

3.2. Si a la línea **no se le efectuó un cambio de ciclo y no se tiene evidencia del motivo del cobro**, también continúa con el apartado **GESTIÓN**.

GESTIÓN:

SI NO EXISTE EVIDENCIA DEL COBRO

SI EXISTE EVIDENCIA DEL COBRO

Si no existe evidencia del motivo del cobro en sistema, se debe ajustar el valor en base al precio del servicio contratado por el cliente.

Para esto apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)** y gestiona según si el monto a ajustar es menor o igual a \$7.000 o mayor a \$7.000.

SI NO EXISTE EVIDENCIA DEL COBRO

SI EXISTE EVIDENCIA DEL COBRO

1. Si existe evidencia, verifica que lo cobrado en la boleta del cliente este correcto, para ello te puedes apoyar en los ejemplos descritos en el apartado **CASOS DE EJEMPLO**.

2. **Si el cobro no está correcto**, se debe ajustar el valor en base al monto correcto que se debe cobrar. Para esto apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)** y gestiona según si el monto a ajustar es menor o igual a \$7.000 o mayor a \$7.000.

3. **Si el cobro está correcto**, explica al cliente en que consiste los proporcionales, dependiendo si fueron generados por un **cambio de plan** o por un **cambio del ciclo de facturación**.

3.1. Si el cliente **queda conforme con la explicación**, registra y finaliza la atención.

3.2. Si el cliente **no queda conforme con la explicación e insiste en que no corresponde el cobro**, continúa con el **paso N°4**.

4. Revisa si la línea ha tenido **un ajuste en los últimos 3 meses por el mismo motivo**. Para esto revisa la pestaña **Trabajo** en CRM One.

4.1. Si la línea **si tuvo una nota de crédito por el mismo motivo en los últimos 3 meses**, informa al cliente que se realizó una nota de crédito por excepción en los últimos 3 meses, por lo cual no aplica generar un descuento por el mismo concepto. Si el cliente insiste en objetar el cargo de manera explícita, ingresa un **Caso de Impugnación** según lo indicado en la publicación **PASO A PASO AJUSTE**.

4.2. Si la línea **no tuvo una nota de crédito por el mismo motivo en los últimos 3 meses**, se debe ajustar el valor, para ello apóyate de la publicación **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)** y gestiona según si el monto es menor o igual a \$7.000 o mayor a \$7.000.

INFORMA:

EXPLICACIÓN DEL COBRO

**CLIENTE TUVO NOTA DE
CRÉDITO**

**CLIENTE NO TUVO NOTA DE
CRÉDITO**

Sr(a) XXXX, al cambiar su plan/ciclo implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso de su plan actual que tiene un valor mensual de \$XX.XXX.

EXPLICACIÓN DEL COBRO

**CLIENTE TUVO NOTA DE
CRÉDITO**

**CLIENTE NO TUVO NOTA DE
CRÉDITO**

Sr(a). XXXX, usted ya tuvo una nota de crédito por el concepto de proporcionales en el mes de XXXX, por lo que no podemos realizar un descuento nuevamente. Le recomendamos realizar el pago de su boleta antes de la fecha de corte.

EXPLICACIÓN DEL COBRO

**CLIENTE TUVO NOTA DE
CRÉDITO**

**CLIENTE NO TUVO NOTA DE
CRÉDITO**

Sr(a). XXXX, de acuerdo al inconveniente que me comenta, y revisando en sistema, descontaré de su cuenta el valor de \$XXXX. Tenga presente que esta acción es por única vez.

REGISTRA

En la observación de CRM One debes registrar el **#PROPORCIONALES** para identificar la nota de crédito e incluye además una breve descripción, tal como se declara a continuación:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Financieros

Motivo 2: Impugnaciones de Cobros

Motivo 3: Cargos recurrentes

Resultado: Solicitud Completada

Template:

Motivo: Ejemplo: "No reconoce cobros"

Boleta N°:

Cuenta:

PCS:

Concepto: **#PROPORCIONALES**

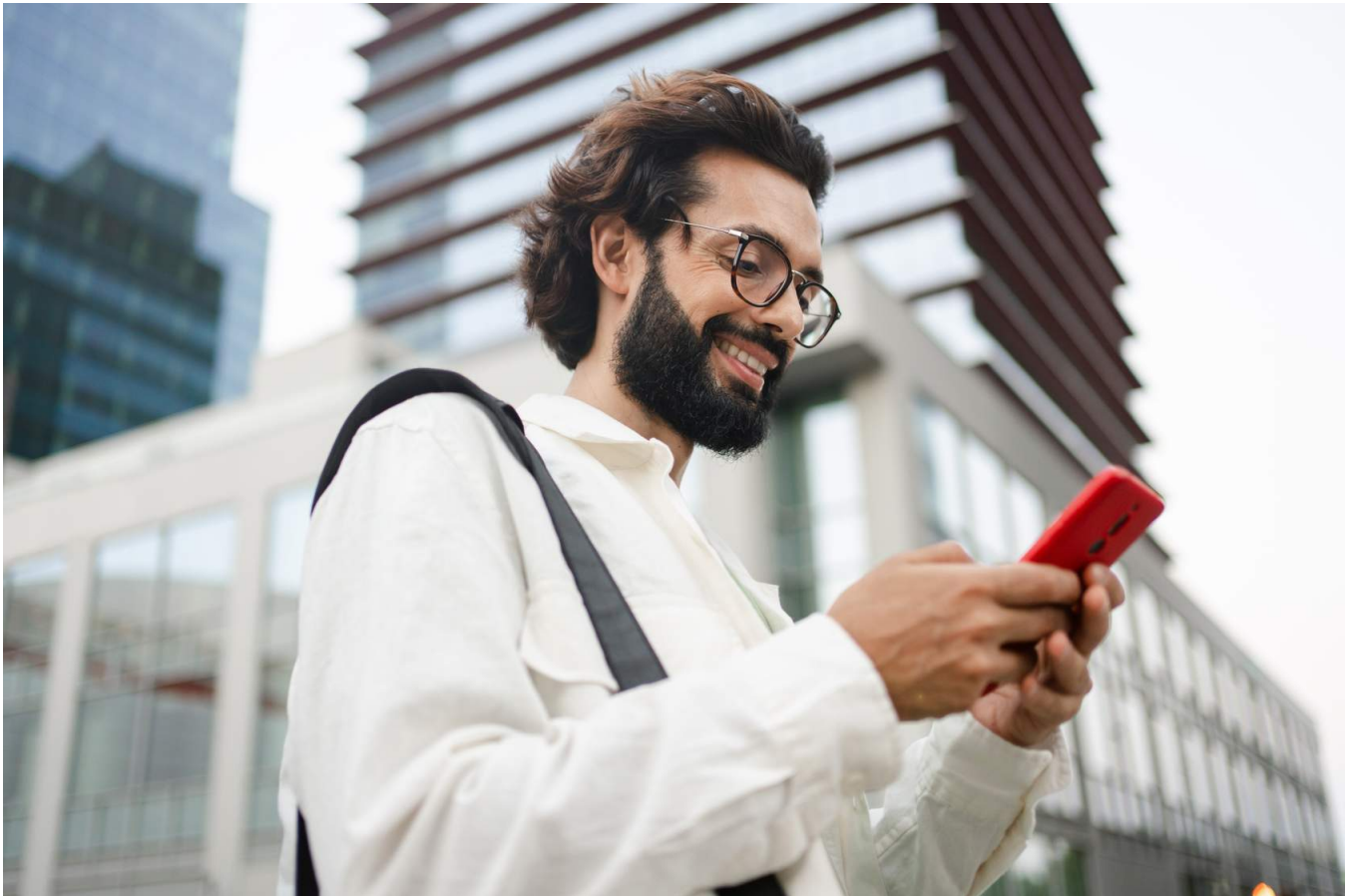
Se realiza Nota de crédito por \$:

Resuelto en línea: SI/NO

Correo electrónico:

CONTINUE

UNIDAD 4: 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).

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

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 boleto	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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°21 - Móvil TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°21 -
Móvil**

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

FINALIZAR