



15 TRAINER DESAFÍO DE LA SEMANA N° 15 - 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.

DESDE EL 20 JULIO A 02 DE AGOSTO 2026

☰ NETFLIX - CAMBIOS DE OFERTA Y CAMBIOS DE SUSCRIPCIÓN

☰ PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS

☰ SOLUCIÓN INCONVENIENTES DISNEY

☰ DESAFÍO TERMINADO

NETFLIX - CAMBIOS DE OFERTA Y CAMBIOS DE SUSCRIPCIÓN



CAMBIO DE PLAN NETFLIX

Nombre del Plan
RP 04 2026-ARR-PLAN L STREAM 3
RP 04 2026-ARR-PLAN XL STREAM 3
RP 04 2026-ARR-PLAN LIBRE PRO STREAM 3

Oferta comercial Netflix

ALCANCE

- Solo dos procesos: Cambio de plan a Planes Netflix (FPV) y Cambio de suscripción de Estándar a Premium (CRM One).
- Solo dos procesos: Cambio de plan a Planes Netflix (FPV) y Cambio de suscripción de Estándar a Premium (CRM One).

CAMBIO DE PLAN A PLANES NETFLIX

--	--

1. **LANDINGG**

Ingresar a la landing de cambio de plan.

1 of 8

2. **OFERTA**

Revisar oferta y validar si el cliente califica a promoción exclusiva.

2 of 8

3. **CALIFICA**

Si califica, ingresar a fpv y buscar el cliente.

3 of 8

4. **PCS**

Seleccionar el pcs disponible para la promoción.

4 of 8

5. **PLAN**

Revisar plan actual y plan promocional.

5 of 8

5. **CONFIRMA**

Informar condiciones y
confirmar aceptación.

6 of 8

6. **ESTADO**

Confirmar cambio, revisar
estado de solicitud y cerrar.

7 of 8

7. **CIERRE**

Back of card

8 of 8

CAMBIO DE SUSCRIPCIÓN ESTÁNDAR A PREMIUM

1. **CRM ONE**

Validar titularidad y cedula vigente.

1 of 8

2. **TITULAR**

Revisar deuda vencida en one.

2 of 8

3. **DEUDA**

Confirmar que el plan sea stream 3.

3 of 8

4. **STREAM3**

Crear orden en one.

4 of 8

5. **ORDEN**

Cambiar as Netflix estándar stream por as Netflix premium stream.

5 of 8

5. **BLUNDE**

Seleccionar facturas separadas y enviar orden.

6 of 8

6. **ENVIAR**

Informar cambio exitoso y cobro proporcional.

7 of 8

7. **CIERRE**

Back of card

8 of 8

CONTINUAR

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS



CONTEXTO

- Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta el deseo de dar de baja sus servicios fijos.
- Aplica a clientes residencial y persona natural con giro. No aplica para funcionarios

PRINCIPIOS CLAVE 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 refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- **Transferencia o derivación asistida Informada:** Cuando sea necesaria la transferencia y/o derivación, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

IMPORTANTE

	CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA DESCONEXIÓN
--	---

¿Quién solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (poder notarial aplica solo para Sucursales). O persona natural con giro (Rut < 50M)
¿Dónde solicita?	Solicitud se puede realizar en cualquier canal de atención
¿Qué documentación se necesita?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación
Validación Identidad	Validación a través de Autentikar
	Los canales que ingresan desconexión son quienes realizan la validación de identidad. Guíate en el protocolo de atención correspondiente a tu canal de atención.
Deuda	No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que NO SE DEBE USAR como argumento de retención. Si se debe sugerir pagar la deuda. Para estos casos ingresa una Inhibición de flujo de cobranza
Ingreso Desconexión	. Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de 1 día hábil. NO SE DEBE indicar 24 horas ni otro plazo distinto.
	. Sólo si cliente lo solicita y/o acepta, se debe ingresar en una fecha distinta o según DOM.
Numeración Telefónica	El número telefónico no se pierde. Por regulación el número entra en hibernación (reserva):
	- Baja voluntaria: El número telefónico se reserva por 2 años

	- Baja involuntaria (mora): El número telefónico se reserva por 180 días - Si el cliente desea portar su número no debe solicitar la baja y solicitar la portabilidad en la nueva compañía
Equipos	Los equipos deben entregarse hasta 7 días después de la fecha de desconexión.
Cobros post desconexión	El servicio fijo se factura mes en curso, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VTR+, etc. se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

DESCONEXIÓN SERVICIOS PRINCIPALES

CALL CENTER VOZ Y NO VOZ

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	GESTIÓN
<u>Consideraciones importantes</u> - Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (Mismo día o últimas 24 horas), se debe: NO CC: Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.	

- **No Voz:** Indicar que será contactado telefónicamente y en línea generarán la transferencia.
- Para solicitudes de desconexión a través de WhatsApp (No Voz), el ejecutivo debe derivar al cliente a ingresar solicitud a través de la Sucursal Virtual u ofrecer contacto telefónico.
- Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con @RETE" ante solicitudes de baja de SSPP
- Ante Bajas no Cursadas, debes transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema. Apóyate en la publicación [BAJA NO CURSADA](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

GESTIÓN

- 1. Indagar e identificar el motivo de baja**, consulta con el cliente cual es el motivo (comercial o técnico) para intentar resolver según lo indicado.
- 2. Identificar el empaquetamiento del cliente**, para revisar si plan actual incluye plataformas de Streaming. [\(VER IMAGEN\)](#)
- 3.** Si el plan **no incluye Aplicaciones de Streaming**, continua la atención según el motivo de desconexión indicado por el cliente.
- 4.** Si el plan **incluye Aplicaciones de Streaming**, identifica el plan de TV del cliente (Hogar/Plus o Full/Premium).
- 5.** Informa al cliente el beneficio de tener las Aplicaciones de Streaming incluidas en su plan y el ahorro mensual que esto implica. Apóyate con las siguientes tablas de valorización según su plan [\(VER IMAGEN\)](#)

Script ejemplo para plan con TV Full/Premium:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$23.780 al mes sólo considerando Disney+ y HBO Max. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

Script ejemplo para plan con TV Hogar/Plus:

"Sr(a) XXX, nuestros planes incluyen beneficios como plataformas de Streaming (mencionar las que tenga) que, si las contratara por separado tendrían un valor cerca de \$16.080 al mes sólo considerando HBO"

Max y Prime Video. Al desconectar, no solo elimina el servicio si no también el beneficio de las aplicaciones."

6. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **desiste de la desconexión**, finaliza la atención con el siguiente script:

"Perfecto Sr(a)XXX, me alegra que hayamos podido revisar juntos todos los beneficios que hoy tiene incluidos en su plan. La idea es que pueda seguir disfrutando de sus servicios y plataformas sin tener que asumir costos adicionales por separado."

7. Si al informar el beneficio de las Aplicaciones de Streaming el cliente **continúa con la intención de desconexión**, continua la gestión según el motivo de baja indicado al inicio de la atención. Revisa en Clave los casos que puede presentar el cliente para realizar la desconexión.



Para revisar más información ingresa [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

SOLUCIÓN INCONVENIENTES DISNEY



Resolver inconvenientes técnicos con respecto a la descarga, activación, reproducción y uso de la aplicación DISNEY +.

EJECUTIVO 1º LÍNEA

1. Indaga cuál es el inconveniente del cliente.

SI ES DE TIPO REPRODUCCIÓN

Explica al cliente que debes transferirlo al equipo especialista para revisar su caso. Transfiere a la Plataforma de streaming según el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA.

Si es sobre activación (no puede activar la cuenta, olvidó credenciales de acceso):

Realiza todos los pasos descritos a continuación:

**PASO 1: REVISAR EL
ESTADO DEL
SERVICIO**

**PASO 2: REVISAR SI
EL PLAN INCLUYE
DISNEY**

**PASO 3: VERIFICA EL
ACCESO A SUCURSAL
VIRTUAL**

**PASO 4: ACTIVAR
DISNEY**

Revisa que la cuenta del servicio esté activa. Si el cliente tiene otra dirección con servicios hogar y estos están suspendidos por no pago, la aplicación no estará disponible hasta que la cuenta esté al día.

PASO 1: REvisa el estado del servicio	PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE DISNEY	PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL	PASO 4: ACTIVAR DISNEY
Verifica en Andes cuál es la promoción contratada y si incluye Disney. Si no incluye, informa al cliente que puede acceder a realizar un cambio de plan para obtener el acceso a la aplicación.			

PASO 1: REvisa el estado del servicio	PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE DISNEY	PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL	PASO 4: ACTIVAR DISNEY
a. Solicita al cliente ingresar a la SUCURSAL VIRTUAL de Claro o VTR según corresponda e ingresar con sus credenciales Puede acceder a la sucursal virtual: - Informa al cliente que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso. Guíate por el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al cliente. No tengo credenciales/ Olvidé contraseña: Indica el paso a paso de Recuperación de contraseña según la publicación SUCURSAL VIRTUAL para recuperar la contraseña.			

PASO 1: REvisa el estado del servicio	PASO 2: REVISAR SI EL PLAN INCLUYE DISNEY	PASO 3: VERIFICA EL ACCESO A SUCURSAL VIRTUAL	PASO 4: ACTIVAR DISNEY
a. Indica al cliente dirigirse a la página según su marca: • VTR: https://vtr.com/streaming • CLARO: https://www.clarochile.cl/personas/streaming/			

- b. Solicita al cliente seleccionar el ícono Disney
- c. Guía al cliente a realizar el paso a paso según lo que indica esta publicación.

Cliente logra ingresar:

Finaliza tu atención y registra en Andes.

No logra ingresar:

Informa al cliente que lo derivarás a una plataforma especialista para continuar revisando su caso.

Guíate por el PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA para transferir al cliente.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO
TRAINER Nº15!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR