Role play de atención

Cambio de tecnología

Apagado de nodos: cliente con factibilidad FTTH



Instrucciones

Esta actividad tiene como objetivo que los participantes sean capaces de gestionar correctamente una consulta de cliente sobre distintos temas comerciales o técnicos aplicando los procedimientos, políticas y protocolos revisados en clases.

En el role play, el formador debe:

Entrega al participante solo los datos del caso (nombre, RUT, dirección, servicios contratados) sin revelar las instrucciones internas. El participante debe construir la atención a partir de la indagación.

Iniciar la interacción con actitud de acuerdo a la tipología del cliente indicada en el cuadro de antecedentes del caso.

Responder a las preguntas del ejecutivo con información básica, sin entregar datos de forma espontánea — el ejecutivo debe solicitarlos.

De acuerdo a las respuestas del ejecutivo, mostrar distintas emociones o reacciones para mostrar satisfacción o insatisfacción.

Este role play entrega una guía para establecer la atención e interacción entre cliente y ejecutivo

Contexto del caso

Objetivo: Evaluar la capacidad del ejecutivo para resolver la atención de un cliente afectado por el apagado de nodo, identificando su factibilidad para migrar a FTTH, gestionando sus objeciones y promoviendo el cambio tecnológico destacando sus beneficios, sin costo adicional y manteniendo las condiciones comerciales vigentes.

Escenario: El cliente contacta a ClaroVTR porque se encuentra sin internet ni televisión debido al apagado del nodo HFC de su sector. Está molesto por la interrupción de sus servicios, desconfía de los cambios de tecnología por temor a un aumento en su boleta y exige una solución concreta. El ejecutivo debe verificar la campaña SMA y la factibilidad de fibra óptica, explicar los beneficios de FTTH y gestionar la migración a costo $0, resolviendo las objeciones del cliente y respetando su decisión.

Role play de atención

Caso	Consulta comercial
RUT Titular	5323514-K
Nombre del Titular	Carmen Musa Seremon
Dirección	Jose Tomas Riders 1332 Edif B, Depto 102 – Providencia
Servicios	3P HFC Internet Mega 200 – Beneficio 500 TV Hogar HD (1 d-BOX HD) Telefonía Fija
Factibilidad	FTTH
Tipología de cliente	Cliente molesto, desconfiado y resistente al cambio
Comportamiento	Exige solución técnica; desconfía de costos adicionales; cuestiona la necesidad de cambiar equipos

Buenos días, gracias por contactarnos con ClaroVTR. Mi nombre es [nombre del ejecutivo]. ¿En qué puedo ayudarle?

Mi nombre es [nombre del cliente]. Mire, le voy a explicar una sola vez: estoy sin internet y sin televisión. Ya reinicié los equipos y sigo exactamente igual. Necesito que me solucionen el problema porque estoy pagando por un servicio que no tengo.

Comprendo su molestia. Entiendo que necesita recuperar sus servicios y voy a revisar qué está ocurriendo para orientarlo hacia una solución. Para comenzar, permítame validar los antecedentes de su cuenta.

Eso espero, porque ya estoy cansado de que me hagan perder el tiempo con las mismas preguntas.

Entiendo. Revisaré sus antecedentes para identificar el origen del inconveniente y explicarle qué alternativa tenemos para resolverlo.

Acción esperada del ejecutivo: Aplicar las validaciones de identidad correspondientes, revisar la cuenta en Andes y consultar la base de clientes afectados por el apagado de nodos.

Ya revisé sus antecedentes. Su servicio aparece asociado a la campaña URGENTE CLIENTE CON NODO APAGADO. Esto significa que la tecnología HFC de su sector fue apagada y es la causa de la interrupción que está experimentando.

¿Cómo que apagaron la tecnología? ¿Y entonces para qué me mandaron una carta? Yo pensé que era una oferta para venderme otra cosa. Nadie me explicó que iba a quedarme sin servicio.

Comprendo su preocupación. Le explico: esta campaña busca actualizar los servicios de los clientes que se encuentran en sectores donde la tecnología HFC está dejando de operar. Para recuperar y dar continuidad a sus servicios, debemos revisar la posibilidad de migrar su conexión a fibra óptica.

¿O sea que ahora el problema es mío porque no acepté una oferta? Yo no quiero que me vendan nada. Quiero que vuelva mi internet.

Entiendo lo que me indica. Mi objetivo es ayudarlo a recuperar sus servicios. Por eso voy a revisar la factibilidad de fibra óptica en su domicilio, ya que esta es la alternativa definida para los clientes afectados por el apagado de nodo.

Acción esperada del ejecutivo: Verificar que el cliente aparezca en la base de apagado de nodos y consultar la factibilidad FTTH desde la promoción contratada en Andes.

Confirmé que su domicilio tiene factibilidad para migrar a fibra óptica. Podemos realizar la actualización de su tecnología, incluyendo el cambio de los equipos y el cableado que corresponda, sin costo adicional y manteniendo los valores actuales de su plan y equipos contratados.

Además, la fibra óptica le permitirá contar con los siguientes beneficios:

- *Internet con velocidad simétrica: la misma velocidad de subida y bajada, según las condiciones del plan.*
- *WiFi 6: tecnología inalámbrica más moderna para conectar sus dispositivos compatibles.*
- *Televisión Smart ClaroVTR: una experiencia de televisión mediante equipos y tecnología actualizados.*
- *Contenido en 4K: posibilidad de disfrutar contenido en resolución 4K con equipos, contenido y condiciones compatibles.*

La actualización se realiza mediante una visita técnica en su domicilio.

Siempre dicen que es gratis. Después aparece algo en la boleta y nadie se hace responsable. Mi vecino se cambió y me dijo que terminó pagando más.

Entiendo que quiera asegurarse antes de aceptar. En este procedimiento, el cambio de tecnología no tiene costo adicional y se mantienen los valores de su plan y equipos actuales, siempre que no solicite un cambio de plan, servicios o equipos adicionales. La idea es actualizar su tecnología para que pueda recuperar y mantener sus servicios.

¿Y me van a cambiar todo? Porque yo tengo mis televisores conectados y no quiero encontrarme después con que alguno dejó de funcionar.

Es importante que lo conversemos antes de agendar. Con el cambio a fibra, algunas conexiones antiguas de televisión que funcionan directamente mediante el cable coaxial blanco, sin decodificador, dejarán de estar disponibles. Si usted utiliza ese tipo de conexión, debemos considerar esa situación y explicarle las alternativas disponibles, incluyendo las condiciones de cualquier equipo adicional.

Bueno, por lo menos ahora me está explicando las cosas. Pero todavía no estoy convencido. Además, yo trabajo toda la semana. No puedo quedarme esperando un técnico que después no aparece.

Comprendo su preocupación, especialmente si necesita organizar sus horarios. Podemos revisar las fechas disponibles para coordinar la visita y buscar una alternativa que se ajuste a su disponibilidad. ¿Le acomoda más un día de semana o un sábado?

El sábado, pero no quiero que me dejen esperando ni que venga alguien que después me diga que no puede hacer el trabajo.

Entiendo. La visita tiene como objetivo realizar la actualización tecnológica. Revisaremos el agendamiento disponible y dejaré registrada correctamente la solicitud. Si durante la atención surge alguna dificultad con el ingreso del pedido, debemos gestionar el caso por los canales definidos para que se realice el seguimiento correspondiente.

¿Y si después me arrepiento o no me funciona como antes?

Antes de finalizar, le explicaremos las condiciones de la actualización y las consideraciones de sus equipos. El técnico realizará la instalación correspondiente y le explicará cómo utilizar los nuevos equipos y controles antes de retirarse. La fibra está diseñada para entregar una conexión moderna y estable, aunque el rendimiento también depende de los equipos y las condiciones de uso.

Ya, está bien. Si de verdad no me van a cobrar más y esto me va a permitir recuperar el servicio, acepto. Pero necesito que quede agendado.

Perfecto. Entonces procederé con el cambio de tecnología a fibra óptica, manteniendo su plan actual. Revisaré el pedido en Andes y le confirmaré las condiciones y la fecha de visita que queden registradas.

Acción esperada del ejecutivo: Ingresar el cambio de tecnología en Andes, revisar los servicios de la pestaña «Detalles», ejecutar TSQ, presionar «Enviar» y verificar el agendamiento.

En las notas de la actividad de agendamiento, registrar:

CAMPAÑA PROACTIVA: CLIENTES MARCADOS EN SMA

La solicitud quedó ingresada correctamente. Su visita técnica está agendada para el día [fecha], en el bloque horario [horario].

Le recuerdo que debe haber un adulto responsable presente durante la visita, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar los trabajos. El técnico realizará la actualización de la tecnología y le explicará el funcionamiento de los equipos instalados.

¿Tiene alguna otra duda sobre el cambio o la visita?

No, mientras se mantenga el precio y me dejen funcionando los servicios, está bien.

Entiendo. La visita tiene como objetivo realizar la actualización tecnológica. Revisaremos el agendamiento disponible y dejaré registrada correctamente la solicitud. Si durante la atención surge alguna dificultad con el ingreso del pedido, debemos gestionar el caso por los canales definidos para que se realice el seguimiento correspondiente.

El sábado, pero no quiero que me dejen esperando ni que venga alguien que después me diga que no puede hacer el trabajo.

Así es. La actualización de tecnología no tiene costo adicional y se mantienen los valores de su plan y equipos contratados, de acuerdo con las condiciones que revisamos. Gracias por su tiempo. Esperamos que esta actualización le permita disfrutar de una mejor experiencia con sus servicios ClaroVTR.



Está bien. Espero que esta vez sí resulte.

Comprendo. Gracias por su confianza. Que tenga un buen día.

