Role play de atención

Cambio de tecnología

Reparación técnica



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 atender el requerimiento técnico, identificar la factibilidad de migración, comunicar los beneficios de FTTH, resolver objeciones y gestionar el cambio en Andes cuando el cliente acepta.

Escenario: El cliente contacta a ClaroVTR porque su internet presenta interrupciones frecuentes. Espera una solución concreta y no desea contratar servicios adicionales.

Role play de atención

Caso	Reparación técnica
RUT Titular	12278220-4
Nombre del Titular	Rodrigo Moralez Carrasco
Dirección	Calle 7 11260 – La Florida
Servicios	3P HFC Internet Mega 500 TV Hogar HD (1 d-BOX Smart II y 1 d-BOX HD) Telefonía Fija
Factibilidad	H00F
Tipología de cliente	Cliente molesto, desconfiado exigente
Comportamiento	Exige solución técnica; desconfía de costos adicionales; cuestiona la necesidad de cambiar equipos

Buenos días, mi nombre es [nombre del ejecutivo]. Le doy la bienvenida a ClaroVTR. ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

Buenos días. Mi nombre es [nombre del cliente]. Necesito que me solucionen un problema con el internet, porque se me corta constantemente y ya estoy cansado de tener que estar revisando si funciona o no.

Comprendo su molestia y le ofrezco disculpas por los inconvenientes que ha experimentado. Mi objetivo es revisar su situación y orientarlo hacia una solución. Para comenzar, ¿me puede indicar desde cuándo presenta estas interrupciones?

Hace varios días. A ratos funciona bien y después empieza a fallar. Necesito que manden un técnico, porque no puedo seguir así.

Entiendo. Revisaré la información de su servicio para identificar cómo podemos ayudarlo. Primero realizaré las validaciones correspondientes de su cuenta.

Acción esperada del ejecutivo: Realiza la validación de identidad según el procedimiento vigente y revisa los antecedentes del servicio en Andes.

Gracias por la información. Para comprender mejor lo que ocurre, ¿las interrupciones afectan a todos los dispositivos de su hogar o solamente a alguno en particular?

A varios dispositivos. El problema es el internet de la casa. No quiero seguir haciendo pruebas; necesito una solución definitiva.

Comprendo. Revisaré cómo corresponde continuar con su atención técnica.

Acción esperada del ejecutivo: Confirma que el cliente utiliza tecnología HFC. En Andes, se posiciona en la promoción contratada dentro de Productos Instalados y verifica que el botón "CAMBIO TECNOLOGÍA" esté habilitado en verde.

Señor/a [apellido], al revisar su servicio identifiqué que actualmente cuenta con tecnología HFC y que su domicilio tiene factibilidad para actualizarse a Fibra Óptica. Quiero comentarle esta alternativa porque podemos actualizar su conexión y sus equipos a una tecnología más moderna, sin costo adicional para usted.

¿Por qué me ofrece cambiar la tecnología si yo lo que necesito es que me arreglen el internet? No quiero contratar otra cosa ni que después me llegue una cuenta más cara.

Entiendo su preocupación. La migración de HFC a Fibra Óptica no tiene costo adicional y usted mantiene los valores de su plan y equipos actuales, siempre que no solicite cambios de plan ni servicios adicionales. Además, la Fibra Óptica ofrece velocidad simétrica de subida y bajada y permite actualizar los equipos a tecnología WiFi 6.

Eso dicen siempre, que no tiene costo, pero después uno termina pagando más. Yo no quiero sorpresas en la cuenta.

Comprendo su desconfianza. Quiero ser claro: la actualización tecnológica es gratuita y mantiene el valor que actualmente paga por su plan y equipos contratados. Los valores pueden cambiar si usted decide modificar su plan, contratar servicios adicionales o agregar equipos. En este caso, hablamos de actualizar la tecnología, no de contratar algo adicional.

¿Y qué pasa con la televisión? Tengo mis equipos instalados y no quiero que después de la visita deje de funcionar algo.

Es una buena pregunta. La actualización permite acceder a Smart ClaroVTR y a contenido en calidad 4K, según los servicios y equipos correspondientes. También es importante informarle que algunas conexiones antiguas de televisión que funcionan directamente mediante el cable blanco, sin decodificador, dejarán de estar disponibles con el cambio. Si ese es su caso, podemos orientarlo sobre las alternativas de equipamiento.

Sigo sin entender por qué tengo que cambiarme si el problema es que el internet se corta. Yo quiero que me lo arreglen.

Tiene razón en solicitar una solución para su inconveniente. Vamos a revisar cómo corresponde continuar con su atención técnica. Al mismo tiempo, como su domicilio tiene factibilidad para Fibra Óptica, quiero ofrecerle esta actualización sin costo adicional. Es una oportunidad para renovar su tecnología y acceder a velocidad simétrica y equipos más modernos.

¿Me está asegurando que con eso no voy a tener más problemas?

La Fibra Óptica ofrece una tecnología más moderna, con velocidad simétrica de subida y bajada y equipos actualizados. Sin embargo, no sería correcto garantizarle que nunca tendrá inconvenientes. Lo que sí puedo hacer es explicarle los beneficios y gestionar el procedimiento correspondiente si decide aceptarla.

Bueno, pero quiero saber si realmente me van a cambiar los equipos y si tengo que pagar algo por la instalación.

La actualización a Fibra Óptica que estamos revisando no tiene costo adicional para usted. La visita técnica permitirá realizar la migración y actualizar los equipos que correspondan a la nueva tecnología. El técnico también podrá orientarlo sobre su funcionamiento. Si está de acuerdo, podemos gestionar el cambio y coordinar la visita.

¿Y tengo que cambiar mi plan o contratar algo más?

No. Para esta migración, usted mantiene su plan actual y los valores que paga por los servicios y equipos contratados. Si quisiera modificar su plan o agregar servicios, sería una gestión distinta y se le informarían sus condiciones.

Está bien. Si realmente no tiene costo adicional y voy a tener equipos más modernos, acepto. Pero necesito que me indiquen cuándo vendrá el técnico.

Perfecto, señor/a [apellido]. Voy a gestionar la solicitud de cambio a Fibra Óptica en Andes. Una vez enviado el pedido, el sistema asignará automáticamente la fecha de visita más próxima disponible.

Acción esperada del ejecutivo: Ingresa a la cuenta de servicio en Andes, selecciona "CAMBIO DE TECNOLOGÍA", revisa en la pestaña "Detalles" que estén todos los servicios contratados, presiona "TSQ", espera su procesamiento y luego selecciona "ENVIAR". No debe presionar "VERIFICAR". Una vez enviado el pedido, revisa la información del agendamiento y registra en las notas la causal correspondiente: "CAMBIO POR REPARACIÓN".

Señor/a [apellido], he gestionado la solicitud de migración a Fibra Óptica. Le confirmaré la fecha y el bloque horario que aparecen asociados a la visita en el sistema. Recuerde que durante la visita debe permanecer en el domicilio un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo del técnico.



De acuerdo. Espero que esta vez quede todo funcionando correctamente.

Comprendo su expectativa y agradezco que nos haya dado la oportunidad de gestionar esta actualización. Recuerde que la migración a Fibra Óptica no tiene costo adicional y que mantendrá su plan actual bajo las condiciones que hemos revisado. ¿Tiene alguna otra duda o consulta?



No, eso sería todo. Gracias.

Gracias por comunicarse con ClaroVTR. Mi nombre es [nombre y apellido del ejecutivo]. Que tenga un buen día.