

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°23 - Cornerstone



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.
- 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 15 AL 28 DE DICIEMBRE



MODIFICACIÓN DE DATOS



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



DESAFÍO TERMINADO

MODIFICACIÓN DE DATOS



MODIFICACIÓN DE DATOS

Haz clic [AQUÍ](#) y descubre en nuestra cápsula creada para ti cómo garantizar que los datos de los clientes sean siempre consistentes.

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

- Esta atención se puede dar al Titular del Servicio o Tercero con Poder Notarial.

- En el caso de cliente Negocios se puede dar la atención al Representante Legal, Contacto Autorizado o Tercero con Poder Notarial
- Revisar que los **Datos de Contacto y los Datos Obligatorios** (Marcados con Asterisco) estén correctamente ingresados y actualizados.
- **Para modificar los datos del cliente, debes validar que estás hablando con el titular. La validación debes realizarla en el Registro Civil. Apóyate en la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)**
- Es importante que el número de contacto tiene que el formato correcto:
 - **Ejemplo de formato que deben ingresar:** NO SE DEBE ANTEPONER EL NUMERO 0 en ningún caso.
 - **CELULARES:** la extensión del número es de 9 dígitos donde siempre el primer dígito es el número 9 > Ejemplo: 9 1234 5678
 - **FIJO:** la extensión del número es de 9 dígitos donde los primeros 2 dígitos corresponden al código de ciudad > Ejemplo: 41 123 45 67
- **Debes revisar que los correos registrados tanto en la cuenta Cliente como en el Perfil de Facturación estén en el formato correcto**, sean consistentes y estén actualizados. No corresponde que el correo registrado sea del tipo XXXX (correo ficticio), como, por ejemplo: notiene@notiene.cl.
- Debes considerar que **el correo en la cuenta Cliente impacta en el envío de Campañas y Encuestas**, mientras que el correo del **Perfil de Facturación en el envío de boletas**. Si el cliente tiene más de un servicio, verifica qué Perfil de Facturación desea modificar según el DOM asignado. Los únicos casos en los que se pueden utilizar correos distintos son cuando el cliente tiene varios servicios o si solicita explícitamente diferenciar los correos.
- **El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones** (Dirección Postal) **debe realizarse en la CUENTA DE FACTURACIÓN.**
- **No todos los datos del cliente se pueden modificar;** estos estarán bloqueados para edición.
- Los botones **MOSTRAR MÁS/MOSTRAR MENOS** permitirán ver todos los campos de la ficha del cliente.
- La **modificación en la cuenta de facturación** puede ser realizada por **cualquier puesto de trabajo**, pero el **perfil de facturación** podrá ser **modificado solamente por usuarios con puesto de Supervisor, Jefe y BackOffice.**
- **Recuerda que al realizar una modificación de datos**, debes considerar el período de tasación según el **DOM del cliente.**

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• El cambio de Dirección no corresponde a un Traslado. • El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular. • Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta • Se detecta que, ante cualquier cambio en los campos modificables, estos se guardan automáticamente. Ten precaución en NO modificar ningún dato de manera involuntaria. • Para evitar errores y realizar correctamente la modificación de datos, es necesario tener activadas las Cookies del explorador.				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
• ¿Cuál es el o los datos que desea actualizar? • ¿Cuál es el motivo para solicitar la actualización?				

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN	DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES	
--------------------------	-------------	--------	-------------------------	--

1. Verifica en la Vista 360° de la cuenta de cliente que **los datos como: DIRECCIÓN, EMAIL, TELÉFONO estén actualizados. Recuerda siempre actualizar los datos desde la cuenta de cliente antes de ingresar un pedido.**
2. Verificar que el **EMAIL en el Perfil de Facturación del Cliente este actualizado** y sea el mismo que de la cuenta Cliente.
3. Verificar el **ESTADO COMERCIAL** de los servicios. Confirmar en la sección **PRODUCTOS INSTALADOS** en la cuenta Cliente que el estado de ellos sea **ACTIVO**.
4. Corroborar si **quien solicita la atención es el Representante Legal o Contacto**. Para esto, el ejecutivo debe pinchar, desde la vista 360 de la cuenta Cliente, la **pestaña CONTACTOS**

**POLÍTICAS DE LA
ATENCIÓN**

DEBES SABER

INDAGA

**VERIFICA
PRECONDICIONES**

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

GESTIÓN

Gestionar la **MODIFICACIÓN DE DATOS**, dependiendo del tipo de Cliente, es decir **RESIDENCIAL o EMPRESARIAL**.

1. TIPO DE CLIENTE

Pinchar la flecha del campo **TIPO** y seleccionar **RESIDENCIAL**. Pinchar el botón **GUARDAR**

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Lista de clientes' tab is active, showing a list of clients. The client profile for '8646174-9' is displayed. The 'Tipo' dropdown is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'Residencial' option. The 'Guardar' button is visible in the top right corner.

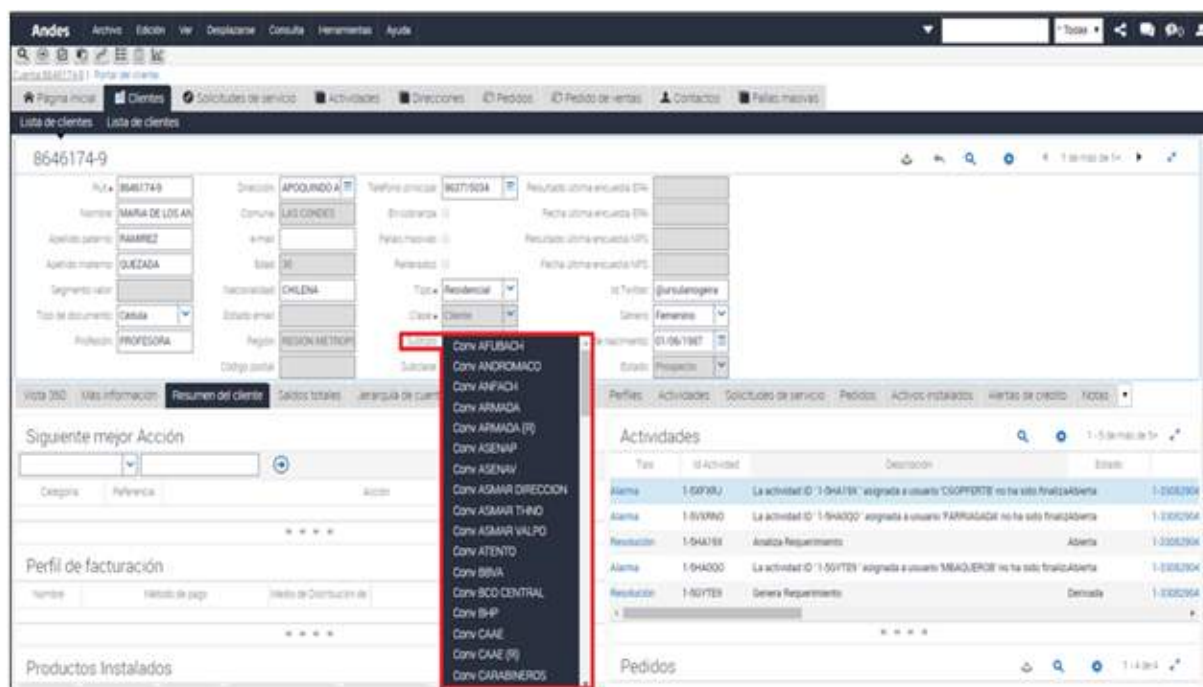
2. MODIFICACIÓN DE NOMBRE Y APELLIDOS

Seleccionar el cuadro de **NOMBRE o APELLIDOS** y escribir el nuevo dato y pincha el botón **GUARDAR** para finalizar

The screenshot shows the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Andes', 'Todas', and user icons. The main menu has 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', and 'Pedido de ventas'. The 'Lista de clientes' tab is active, showing a list of clients. The client profile for '7875886-4' is displayed. The 'Nombre' and 'Apellido' fields are highlighted with a green box. The 'Guardar' button is visible in the top right corner.

3. MODIFICACIÓN DE SUBTIPO

Pinchar la flecha del campo **SUBTIPO** y el elegir la opción requerida y luego haz click en el botón **GUARDAR**



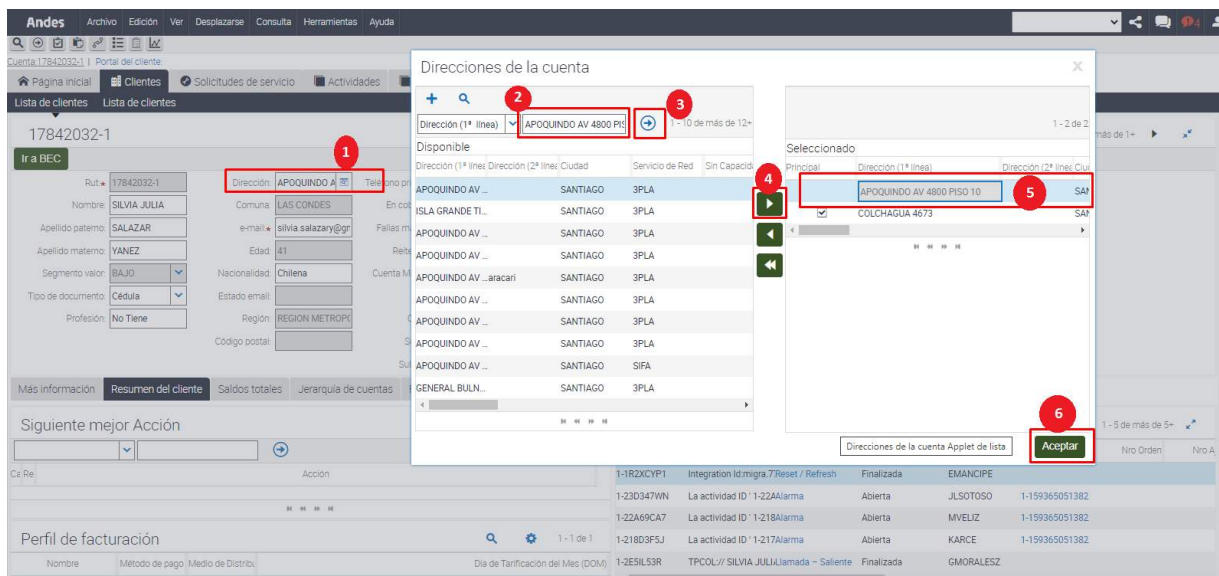
4. MODIFICACIÓN DE DIRECCIÓN

- El cambio de Dirección corresponde a la rectificación de una dirección por estar mal ingresada en sistema o porque se solicita actualizar.
- La dirección también quedará modificada en alguna cuenta de Facturación que no tenga dirección asociada.

Para revisar la publicación de **TIPS DE BÚSQUEDA DE DIRECCIONES** pinchar [AQUÍ](#).

1. Pinchar el botón de búsqueda (1) en el campo **DIRECCIÓN**, ingresa la nueva dirección (2) y **pincha en la flecha** (3) para buscar, selecciona la dirección y **pásala al listado de direcciones** disponibles (4), pincha sobre la **nueva dirección** (5) y luego **aceptar** (6).

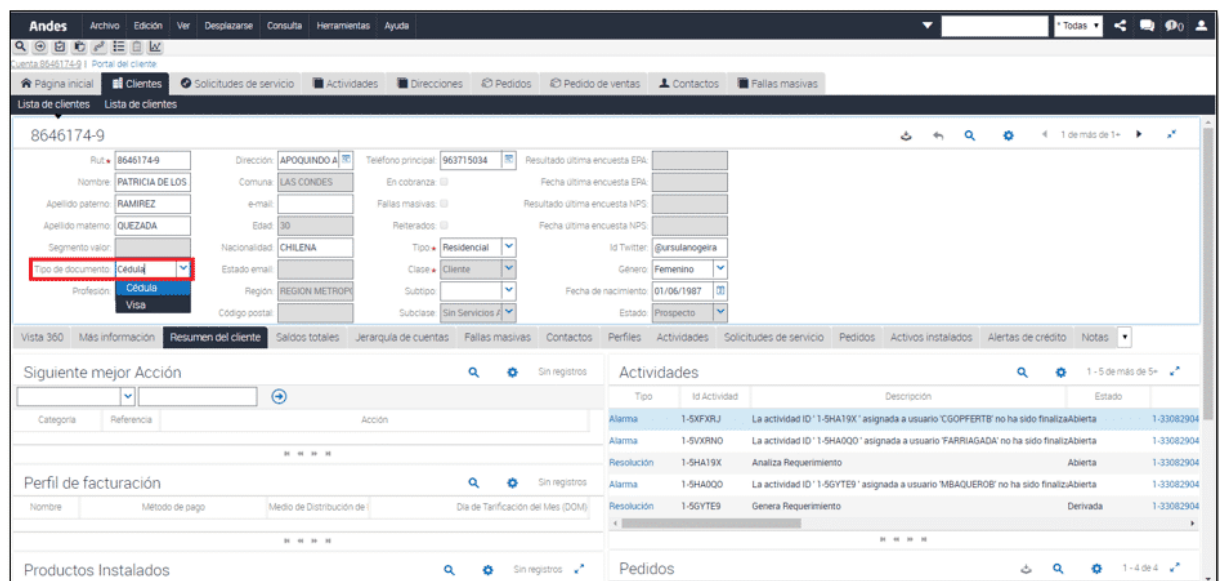
Finalmente guarda los cambios



5. TIPO DE DOCUMENTO

El **Tipo de Documento** corresponde al documento que se utiliza para confirmar titularidad, estos pueden variar de Cédula de Identidad a Visa en algunos casos dependiendo de la Política de Visado vigente.

1. Desplegar las posibles opciones y seleccionar el Tipo de Documento requerido y luego presiona guarda



6. MODIFICACIÓN DE EMAIL

Posicionarse sobre el **campo de E-MAIL** y escribir el nuevo correo y **Guardar** (el campo ESTADO MAIL quedará **PENDIENTE** debido a que esta Función aún no disponible)

The screenshot displays the 'Andes' CRM interface. The top navigation bar includes 'Archivo', 'Edición', 'Ver', 'Desplazarse', 'Consulta', 'Herramientas', and 'Ayuda'. The sidebar on the left lists 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The main content area shows the 'Resumen del cliente' for account 8646174-9. The 'Email' field is highlighted with a red box. Other fields include 'Dirección', 'Teléfono principal', 'Resultado última encuesta ERA', 'Fecha última encuesta ERA', 'Fallas masivas', 'Resultado última encuesta NPS', 'Fecha última encuesta NPS', 'Id Twitter', 'Género', 'Fecha de nacimiento', and 'Estado'. Below the summary, there are sections for 'Siguiendo mejor Acción', 'Actividades', 'Perfil de facturación', 'Productos Instalados', and 'Pedidos'.

8. MODIFICAR TELÉFONO PRINCIPAL

- La numeración de dicho Número debe ser **9 dígitos**.
- **Dejar como teléfono principal el n° Móvil**; y confirmar que tenga acceso a WhatsApp con esto aseguramos el correcto contacto con el cliente.

Si el cliente no tiene WhatsApp informa que lo contactaremos a través de una llamada o SMS, antes dudas puedes revisar el botón de “Confirmación de Agendamiento” de la publicación

- Dejar como secundarios los números de teléfonos fijos.
1. Pinchar el botón de búsqueda del campo **TELÉFONO PRINCIPAL**, y luego pincha el botón **NUEVO** y luego pinchar la flecha bajo la columna **TIPO DE TELÉFONO**, en donde se debe clasificar el número principal como **CELULAR**.
 2. Ingresar el número telefónico de nueve dígitos para luego **ACEPTAR**.

3. En el caso de **no ingresar los 9 dígitos**, se despliega un mensaje de alerta

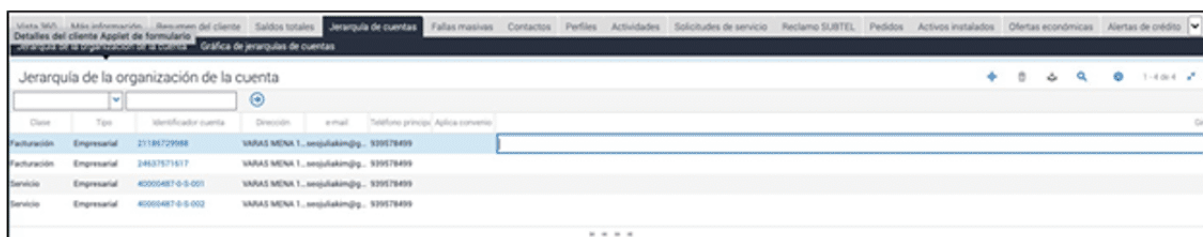
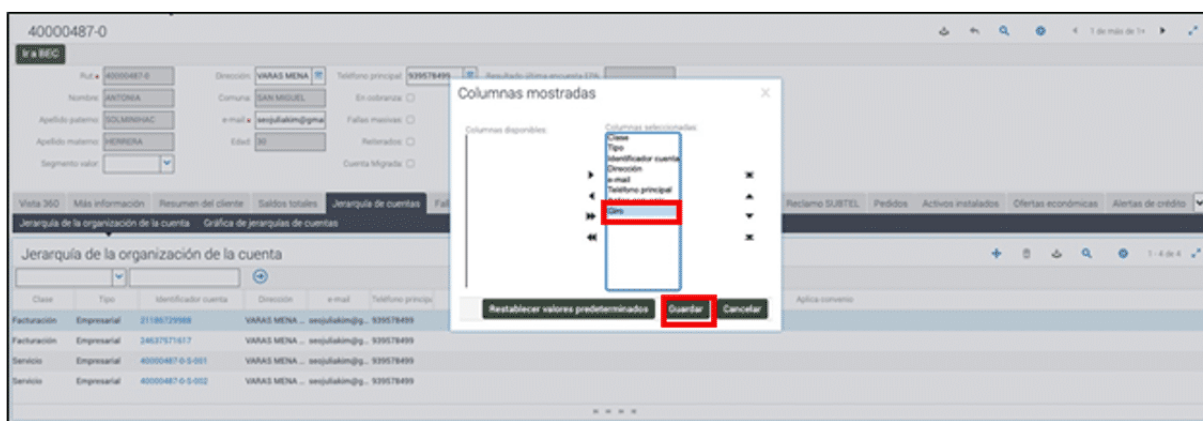
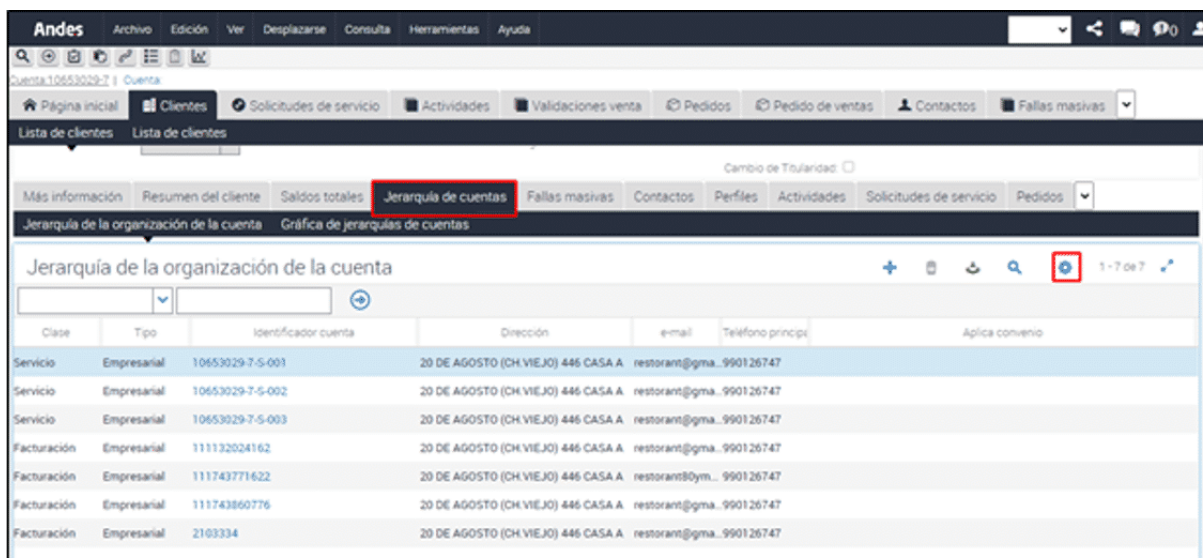
4. Finalmente haz clic en **GUARDAR**

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays client information for '10502624-2'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. The table has one row with 'Principal' checked, 'Tipo de teléfono' set to 'Alternativo', and 'Teléfono' set to '209313'. A dropdown menu is open for 'Tipo de teléfono', showing options: 'Alternativo', 'Celular', 'Laboral', 'Negocio', and 'Residencial'. The 'Alternativo' option is selected. The modal has an 'Aceptar' button at the bottom right.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main window displays client information for '8646174-9'. A modal titled 'Teléfonos' is open, showing a table with columns 'Principal', 'Tipo de teléfono', and 'Teléfono'. The table has two rows: the first row has 'Principal' checked, 'Tipo de teléfono' set to 'Celular', and 'Teléfono' set to '912345678'; the second row has 'Principal' unchecked, 'Tipo de teléfono' set to 'Celular', and 'Teléfono' set to '963715034'. The modal has an 'Aceptar' button at the bottom right.

13. MODIFICACIÓN DE GIRO

1. En la pestaña "Jerarquía de cuentas" presiona el engranaje
2. Selecciona COLUMNAS MOSTRADAS. Luego selecciona GIRO y acepta.
3. Se verifica que el campo "Giro" sí está editable para cuentas de tipo facturación. Después de completar, seleccionar guardar



14. MODIFICACIÓN DE NOMBRE NEGOCIOS

Para el caso de Negocios no es posible realizar el cambio de Nombre, y sólo en casos que se deba corregir algún error en la digitación del nombre, se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Se debe cambiar el TIPO DE CLIENTE de Empresarial a Residencial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Negocios y en ítem Tipo de Cliente
2. Una vez cambiado el tipo de cliente a RESIDENCIAL, puedes realizar la modificación de NOMBRE, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Modificación Nombre y

apellido

3. Cuando los datos del nombre ya se encuentren actualizados, es necesario volver a cambiar el TIPO DE CLIENTE de Residencial a Empresarial, tal como lo indica esta misma publicación en el botón Andes Residencial y en ítem Tipo de cliente

Modificación de datos para confirmación de agendamiento

The screenshot displays a web application interface for managing customer accounts. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Validaciones venta', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. Below this, a sub-navigation bar shows 'Lista de clientes' and 'Lista de clientes'. The main content area is for account '13868236-6'. It includes a green 'Ir a BEC' button and a form with various fields: 'Rut' (13868236-6), 'Nombre' (MAGALY ANDREA), 'Apellido paterno' (MAGALY ANDREA), 'Apellido materno' (MAGALY ANDREA), 'Segmento valor' (MEDIO BAJO), 'Dirección' (AV LAS TORRE), 'Comuna' (QUILICURA), 'Teléfono principal' (971609032), 'Resultado última encuesta EPA', 'En cobranza' (checkbox), 'Fecha última encuesta EPA', 'Fallas masivas' (checkbox), 'Resultado última encuesta NPS', 'Reiterados' (checkbox), 'Fecha última encuesta NPS', 'Cuenta Migrada' (checkbox), and 'Cambio de Titularidad' (checkbox). Below the form, there is a tabbed interface with 'Contactos' selected. The 'Contactos' tab shows a table with columns: 'Principal', 'Rut', 'Nombre', 'Apellido paterno', 'Apellido', 'Teléfono laboral', 'Teléfono celular', 'Teléfono residencial', 'e-mail', 'Dirección', and 'Establecimiento'. The table contains one entry with 'Teléfono celular' highlighted in red.

Principal	Rut	Nombre	Apellido paterno	Apellido	Teléfono laboral	Teléfono celular	Teléfono residencial	e-mail	Dirección	Establecimiento
☒	13868236-6	MAGALY ...	SAAVI	ZARA...		92209313		magalyt...	AV LAS TORRE...	

AGENDAMIENTO

Todos los clientes que **requieran un agendamiento** de cualquier tipo (instalación, reparación, traslados, entre otros) será confirmado a través de un mensaje de WhatsApp **A UN NÚMERO CELULAR**

El número a donde llegará el mensaje es el que aparezca en la pestaña **CONTACTOS**

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

1. Una vez **confirmado el día y hora con el cliente**, debes confirmar el **nº de TELÉFONO CELULAR de quien recibirá al técnico**.
2. Si el número de la **pestaña de Contactos no aparece o se desea modificar, debes:**
 - **a)** Seleccionar el botón del campo **Teléfono Principal**
 - **b)** Hacer clic en el **botón "lupa"**
 - **c)** Elige el tipo de teléfono **CELULAR** (1), agrega el número de **9 dígitos** (2) y **acepta** (3).
 - *El número principal del cliente debe clasificarse como CELULAR, ya que solo de esta forma podrá ser contactado vía Whatsapp para la confirmación de visitas técnicas.
 - **d)** Haz clic en **GUARDAR**
 - **e)** Verifica que en la **pestaña CONTACTOS**, se refleje el número celular agregado
 - Puedes agregar más números, en caso que el cliente solicite dejar otros números registrados.

Teléfonos

+ ✎ 🗑️ 🔄 🔍 [] []

al **1** Tipo de teléfono **2** Teléfono

Celular 971609032

3 Aceptar

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 13868236-6 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas

Lista de clientes Lista de clientes

13868236-6

Ir a BEC

Rut: 13868236-6 Dirección: AV LAS TORRES Telefono principal: 971609032 Resultado última encuesta EPA:

¿CÓMO AÑADIR UN NÚMERO DE TELÉFONO?

¿PUEDO SUMAR OTROS TIPOS DE NÚMEROS?

Sí, pero tienes que tener en consideración que:

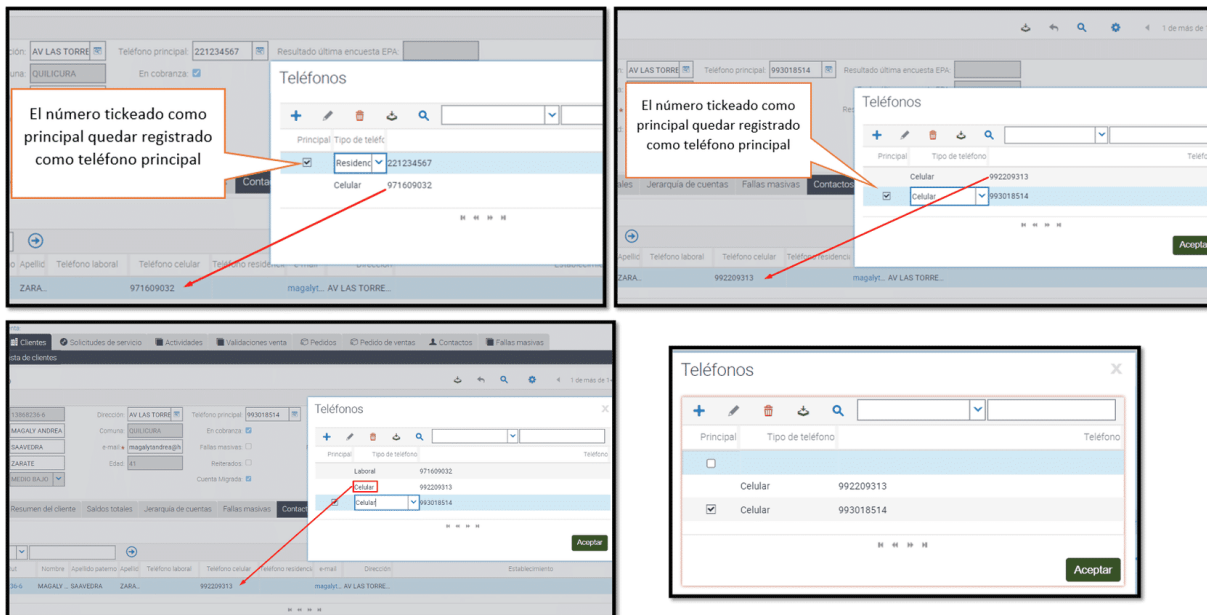
a) Si el teléfono registrado es residencial, en la pestaña **CONTACTOS**, siempre quedará reflejado el 1º número de **tipo CELULAR**

- Si el número de tipo CELULAR es un teléfono residencial, el mensaje de WhatsApp no se enviará

b) Si existen **2 números registrados de tipo CELULAR**, el n° que se verá reflejado en **CONTACTOS** será el **primero de la lista**

c) Si agregas otro n° celular, de cualquier tipo, siempre quedará registrado en **CONTACTOS** el **1º número de tipo CELULAR**

d) Si quieres agregar un número y que este quede al comienzo del listado, posíciónate en el 1º teléfono y haz clic en **+**





Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

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 y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

DESCRIPCIÓN

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

DEBES:

- Utilizar correctamente el término **SEÑOR/A y/o DON**. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar "Señorita" o "Señora". Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina
- Usar términos como: **SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE**.
- Tener una correcta **MODULACIÓN, DICCIÓN y PRONUNCIACIÓN** de las palabras.
- Generar una **FLUIDEZ** en la conversación.

NO DEBES:

- **Tutear al cliente**. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos **coloquiales o localismos**. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar **muletillas**.
- Usar **diminutivos**. Ej: Momentito o Igualito.

- Usar términos como **ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.**

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
<u>DESCRIPCIÓN:</u> Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. <u>DEBES:</u> • Parafrasear cuando sea necesario, para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. <u>NO DEBES:</u> • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
<u>DESCRIPCIÓN:</u> Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y		

ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, **Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.**

DEBES:

- **Personalizar** al cliente a lo largo de toda la atención.
- **Ofrecer disculpas** al cliente cuando sea necesario.
- **Ante un agradecimiento del cliente**, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- **Contener** al cliente siendo empático, amable y cordial.
- **Manejar correctamente los tiempos**, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- **Aprovechar los momentos de pausa** para intervenir.
- **Si cliente dice impropiedades (malas palabras)** dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
 - *"Estimado Sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."*
- **Controlar los tiempos de espera** y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón **la llamada se cae o se corta**, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación [CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER](#)

NO DEBES:

- **Entregar mensajes ambiguos.** Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- **Faltar el respeto al cliente**, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- **Pedir disculpas excesivamente** y de forma mecánica.
- **No debes levantar la voz** más que el cliente para que deje de hablar.

CORRECTO USO DE HOLD MUTE

CONTEXTO

- Siempre debes **entregar el contexto al cliente de la espera ya que se utilizará el Hold** y generará una barrera en la comunicación.
- Debes **solicitar la espera y agradecer** al retomar la atención.
- **El uso de MUTE no está permitido bajo ningún caso.**

MOTIVOS

1. ¿En qué momento está permitido Hold? Evitando que el cliente se sienta desatendido o abandonado

MOTIVOS:

a) Si al momento de estar atendiendo a un cliente te enfrentas a un ruido que no te permite escucharlo; como, por ejemplo: camión, perro, ambulancia, bomberos, llanto de un niño(a).

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX, le pido disculpas, en estos momentos tengo un ruido externo a nuestra conversación que no me permite escuchar claramente lo que me comenta, lo dejaré en silencio unos segundos mientras se soluciona esta interrupción.

Al retomar:

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

b) Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor.

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX, permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso con mi supervisor, vuelvo enseguida.

Al retomar

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

c) Cuándo requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor.

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso, vuelvo enseguida.

Al retomar:

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

PREGUNTAS —

2. ¿Dónde lo identificamos en la pauta de calidad?

SUBCAUSA MANEJO Y CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN, afectando la Resolutividad y tu indicador de PEC UF RAC.

3. ¿Cuánto tiempo máximo puede permanecer el cliente en Hold sin que afecte tu calidad de atención?

Es deber del ejecutivo al dejar al cliente en espera, retomar la atención en un plazo máximo de 1 minuto con el objetivo de no generar sensación de abandono. Si el ejecutivo requiere más tiempo, deberá retomar la llamada y volver a dejar nuevamente al cliente en espera y cumplir con el umbral. Así sucesivamente hasta que pueda continuar con la atención.

ACOGER Y EMPATIZAR —

Definición: Es ser capaz de escuchar con atención lo expresado por el cliente, siendo agradable, se pone en el lugar del cliente y se adapta a él. Es mostrar interés en la atención, es la oportunidad de hacer sentir al cliente importante y escuchado mientras presenta su requerimiento.

- Escuchar con atención y no interrumpir para conocer las necesidades del cliente, agradecer el tiempo en espera si éstos son necesarios.
- Evitar pausas o silencios prolongados en la conversación.
- Ya que no puedes solicitar tiempo de espera fuera de las 3 casuísticas mencionadas, siempre debes mantener al tanto al cliente de la gestión que te encuentras realizando para evitar la sensación de abandono.

- En caso que el cliente haga un llamado de atención haciendo notar el abandono (por ejemplo: "Aló?", "Estas ahí?"), debes responder al cliente de manera inmediata argumentando el motivo por el cual permaneciste en silencio.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA

CONTEXTO

Buscamos generar experiencias positivas desde el primer contacto con nuestros clientes. Por eso, a partir del 21 de julio de 2025, si la información del cliente como RUT y/o nombre ya está disponible en Workspace o Genesys, no se la volveremos a solicitar al inicio de la atención. Solo se validará esta información en aquellos casos donde el motivo de contacto lo requiera expresamente. Esta modificación en el protocolo de atención apunta a una atención más fluida, empática y centrada en la confianza. Cada interacción cuenta, y evitar preguntas innecesarias también es una forma de cuidar la experiencia del cliente.

Si el nombre del titular y la persona que nos contacta es del mismo género, debes personalizar el saludo de acuerdo al nombre que se indica en Workspace/CRM y preguntar el motivo de la atención, además corrobora, en caso de que el cliente tenga más de un servicio, a que servicio está asociada su consulta.

Apóyate en el siguiente script:

Buenos días/tardes/noches Sr/Sra. [nombre y apellido de Workspace], bienvenido a XXX, usted habla con [nombre y apellido del ejecutivo] y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Me indica por favor cuál es el motivo de su llamada?

SECUENCIA:

- 1. Utiliza el RUT que entrega el sistema (si está disponible) para ingresar al CRM sin solicitarlo nuevamente.** Esto agiliza la atención y evita preguntas repetitivas para el cliente.
- 2. Personaliza el saludo y la atención desde el inicio.** Utiliza su nombre si lo tienes disponible, y genera una conexión empática en los primeros segundos del contacto.
- 3. Pregunta con claridad el motivo de su requerimiento o consulta.** Asegúrate de escuchar con atención y demostrar comprensión activa.

4. Si el cliente tiene más de un servicio contratado:

- En el caso de servicios móviles, verifica si el requerimiento es sobre el PCS desde el que llamó.
- En servicios fijos, confirma el domicilio correspondiente al requerimiento.

5. Valida la titularidad del servicio solo si el motivo del contacto lo requiere. Por ejemplo, en trámites sensibles como cambios de plan, información confidencial o solicitudes contractuales.

Si el nombre de la persona que nos contacta es distinto género, debes consultar el nombre de quien llama, el Rut/PCS asociado a la atención y el motivo de la llamada.

Apóyate en el siguiente script:

Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a) a XXX. Mi nombre es [nombre y apellido del ejecutivo]. ¿Podría indicarme su nombre por favor?

Sr/Sra. XXX, para poder asistirle necesito me indique el RUT/PCS del servicio que necesita consultar.

Si el motivo de la consulta requiere que sea el titular el que nos contacte para ejecutarlo, indícale que esta atención sólo es posible brindarla al titular del servicio, por lo que para poder ayudarle necesitamos que sea él/ella quien nos contacte.

Apóyate en el siguiente script:

Sr/Sra. XXX, entiendo su solicitud, sin embargo, para poder realizar esta gestión es necesario que el titular del servicio se comunique directamente con nosotros. Le agradeceríamos que él o ella nos contacte para poder ayudarle de la mejor manera.

2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en CLAVE.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en CLAVE.**

- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR LA ACCIÓN AL CLIENTE —

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de descuento en planes:
 - *“Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.*
- Pago no aplicado:
 - *“Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.*

4. OFRECER CAMPAÑA —

IMPORTANTE: Ofrece al cliente la posibilidad de portar su servicio móvil a CLARO, explicando que ahora somos una sola compañía, al amparo de América Móvil.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Recuerde que ahora, puede tener lo mejor de VTR y Claro en el mismo servicio, ya que ahora somos una sola compañía. Al cambiar su chip móvil por el de Claro, además de tener tarifas preferenciales para el

costo mensual de su plan, también podrá disfrutar de beneficios CLARO CLUB, como descuentos en entretenimiento, servicios y gastronomía. Le parece que revisemos qué plan le acomoda?

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.

- Visita Técnica:
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE

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

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.

- **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). XXXX, 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?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"

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

"Don/ Sra. XXXX eventualmente podría recibir por mail una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el 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".

- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.

"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"

- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)

Ejemplos de despedida:

- *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?*

- *Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*

Informar al cliente que, como complemento a la atención entregada, se le enviará un tutorial vía WhatsApp relacionado a la casuística consultada, con el objetivo de que pueda autogestionar la solución en caso de presentar nuevamente la misma situación. Esta medida aplica para clientes de Servicio Fijo que consulten por alguna de las siguientes situaciones: activación de credenciales de la Sucursal Virtual, explicación del ciclo de facturación, solución a problemas con el control remoto y activación de plataformas de streaming (Disney+, Max, Prime Video, Universal+, Mega GO, Riivi, Atresplayer, Edye y Cindie). Esto aplica solo en caso que durante la atención no se haya entregado ya el video tutorial. No se debe reenviar.

Ejemplo:

Sr(a) XXX, para complementar la atención brindada, le enviaremos un tutorial vía WhatsApp relacionado con su consulta. Este es un material de autoatención que le servirá como apoyo en caso de que se presente nuevamente la misma situación.

Para hacer envío del vídeo debes completar el siguiente [FORMULARIO](#) y en menos de un minuto el video será enviado vía Whatsapp al cliente. Recuerda que debes confirmar el número de teléfono del cliente.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
23!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR