



Role play de
atención

Explicación boleta



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. Debes revisar los cuadros rojos del roleplay donde se indica lo que se espera del ejecutivo en cada interacción.

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

Role play de atención

Caso	Explicación boleta
RUT Titular	15636809-4
Nombre del Titular	Elena Alicia Mejías Quintana
Dirección	Cruz Del Sur 751 – La Florida
Servicios	3 PLAY TV FULL 500 MEGAS TELEFONIA LIBRE
Tipología de cliente	Distraído

Buenos días, Señorita Elena, bienvenida a ClaroVTR. Mi nombre es... ¿En qué la puedo ayudar?



Mira, lo que pasa es que contraté y mi tercera boleta ya venía con un monto un poquito superior a lo que contraté, lo dejé pasar, pero 3 meses después lo mismo. No es la gran cosa pero quiero entender por qué

El ejecutivo debe indagar datos del cliente (titularidad), ciclo de facturación, fecha de contratación, facturaciones, analizar boleta, etc e indicar alza por reajuste de IPC

Señorita Elena, entiendo la situación, le comento que la variación se debe a xxxxxxxx



Si, algo así vi en la boleta. ¿Y esto es legal?

El ejecutivo debe tranquilizar al cliente e informar motivos del reajuste y clausula del contrato

Todos los bienes y servicios se encuentran afectados a la variación de IPC xxxxxxxxxx lo cual se encuentra en su contrato en la cláusula xxxx



Ah ya, entonces voy a pagar, cuanto es el monto y hasta cuando tengo plazo

El ejecutivo debe entregar información solicitada y finalizar la atención

Señorita Elena ¿Existe algo más en lo que lo pueda ayudar?



No, muchas gracias, está súper claro

Le recuerdo que fue atendido por XXX y que puede recibir una encuesta de la atención entregada. Muchas gracias y que tenga buena tarde



Claro!