



VTR -DESAFÍO N° 06 - Dealer

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- 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 05 AL 23 DE JUNIO



POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



ACTIVIDAD



DEALER TERRENO- VENTA CRUZADA VTR-CLARO

 APLICACIONES DE STREAMING

 DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación Visado de contratos, haciendo clic [AQUÍ](#).

- Desde el día viernes 16 de agosto de 2019 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.



La política es la siguiente:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado ACT-ELI posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.

- En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

Desde el día martes 2 de junio de 2020 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

La política es la siguiente:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

! En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
 - Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

1. Revisa si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días

- Revisa el procedimiento [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound → Campañas → Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/atención

- Información entregada
- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLITICA DE VENTA ENTRE CANALES



REFORZAMIENTO

CONTEXTO

El propósito de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta.

DEBES SABER

En el caso que el código de un vendedor esté inhabilitado y vendedor ingrese la venta con el usuario de su supervisor, la gestión de reasignación de venta debe ser tratado de forma interna por el canal. Por lo tanto, no correspondería a este flujo de política de venta entre canales.

ALCANCE

Aplica para todos los vendedores, internos y externos, pertenecientes a los distintos canales de venta tanto para servicios fijos y móviles.

1. RESGUARDOS GENERADOS POR EL EJECUTIVO

Consideraciones en la creación de las Solicitudes de Servicio (SS):

a. Para que la SS sea considerada como resguardo de venta, se debe detallar los siguientes ítems en la observación:

1. La **promoción** (así se llama en Andes a todos los packs), es decir el detalle de los servicios que se están vendiendo.
2. El **motivo** del por qué se utiliza la solicitud, de acuerdo al tipo de SS.

b. Cuando existe un resguardo en curso, si el vendedor que lo tiene asignado, realiza las siguientes acciones deja de ser válido, con ello otro vendedor puede sumar un nuevo servicio a la misma dirección:

1. Ingresado el pedido de venta.
2. Si no se ingresan todos los servicios indicados en el resguardo de venta.

c. Cuando hay más de una SS asociada a una misma dirección, el resguardo es válido, para el ejecutivo de venta que realizó la primera gestión (esta gestión debe estar registrada correctamente).

d. Los resguardos ingresados sólo tienen validez sobre el domicilio (es responsabilidad del ejecutivo ingresar la dirección correctamente, lo que implica que el Rut queda liberado para contrataciones en otro domicilio.

e. Todo ejecutivo solo podrá generar en un mismo domicilio 2 SS seguidas del mismo tipo durante el mes.

Solicitudes de servicio (SS):

El resguardo de venta por ejecutivo se hace a través de una Solicitud de servicios (SS). La SS utilizadas que resguardan ventas son:

SS Validar Dirección Venta, se utiliza cuando:

- La dirección que indica el cliente no está creada o actualizada en el sistema.
- Para solicitar la revisión de factibilidad técnica en terreno.
Para resguardar la venta, los datos requeridos a ingresar en la solicitud son:
 - Dirección.
 - Descripción del por qué se está ingresando la solicitud.
 - Promoción (especificar el pack que se desea ingresar).
- Plazo: 3 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (2 días y lo que resta del día en que se finalizó la solicitud por área correspondiente).

SS Validar Convenio, se utiliza cuando:

- El convenio solicitado requiere una validación previa por área convenio.
- Cliente solicita descuento convenio, por lo que la SS es válida sólo para el Rut y vivienda solicitada.
- La venta o actualización a convenio debe ser ingresada una vez finalizada la SS.
- Para validar el convenio, los datos requeridos al ingresar la solicitud son:
 - Nombre del convenio que valida.
 - Promoción (especificar el pack o servicios que desea ingresar).
 - Dirección donde se solicita el servicio.
 - Adjuntar documentos en caso de ser requerido para la validación.

- Plazo de resguardo: 2 días, de lunes a viernes sin considerar feriados desde la fecha de cierre de la solicitud y siempre que sea ACEPTADA, para el ejecutivo que ingresó la SS.

2. RESGUARDOS GENERADOS POR EL SISTEMA: COMERCIAL VENTAS

Comercial ventas

Se define como **"Comercial Ventas"** a un pedido que luego de ser enviado a terreno, se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios (el estado de este pedido es Abierto). Si pedido es derivado a área BackOffice, aplican las mismas políticas de **"Comercial Venta"**.

Para los casos anteriores se respetan las siguientes normas:

- a. Las **ventas tienen un plazo de 4 días**, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a "Comercial Ventas"), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial.
 - b. Toda venta que **sea cancelada desde "Comercial Ventas"**, por error u otro motivo y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) será respetada al vendedor inicial. Excepto si la anulación es realizada por él mismo usuario perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En estos casos no se resguardará la venta.
 - c. Si se cancela una venta que estuvo en **"Comercial Ventas"** (Máx. 2) 3 o más veces, por el mismo motivo; puede ser reingresada por otro vendedor sin esperar el plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) y no será respetada al vendedor inicial.
- Si se realiza un **cambio de dirección** (informada parte del área técnica al momento de instalar) dentro del plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que el pedido es derivado a comerciales ventas con motivo dirección errónea, se respetará al ejecutivo inicial (sobre la nueva dirección). No se considerarán notas o comentarios que no sean derivados a comercial ventas.

- Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el “submit”), no son considerados como resguardo de venta.

3. RESGUARDOS EN UNA VENTA CON ESTADO PENDIENTE

Ventas con estado pendiente

Para las ventas que se encuentren en estado **“Pendiente”** luego de haber sido enviadas (submit) a terreno (es decir, cuentan con una actividad de terreno), se debe considerar lo siguiente:

- a. Las ventas **tienen un plazo de 4 días**, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que la venta tomó el estado Pendiente) en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial.
- b. Toda **venta que sea cancelada**, por error u otro motivo y reingresada por otro vendedor dentro del **plazo de 4 días**, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) será respetada al vendedor inicial. Excepto si la anulación es realizada por él mismo usuario perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En estos casos no se resguardará la venta.
- c. Si se cancela una venta que **estuvo en estado “Pendiente” por más de 4 días** de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día en que tomó ese estado, considerando lunes a sábado sin considerar feriados), **puede ser reingresada por otro vendedor y no será respetada al vendedor inicial.**

Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el “submit”), no son considerados como resguardo de venta.

4. RESGUARDOS GENERADOS AL INGRESAR UN PEDIDO DE VENTAS

1. Estados del pedido que resguardan ventas —

Toda venta en los **estados adjuntos**, que sea cancelada, tendrá un **plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados** (3 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación), antes que pueda ser reingresada por otro vendedor. Por este periodo se respetará al vendedor inicial, excepto si la anulación es realizada por él mismo o un usuario perteneciente al mismo operador o empresa del ejecutivo que ingresa la venta. En ese caso no se resguardará la venta.

Estados de un Pedido:

A. Abierto para cualquier escenario (excepto los casos descritos en punto 2).

B. Pendiente de envío, Enviada y Recibida en caso de Delivery.

C. Pendiente en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, sim, deuda al Rut, deuda al domicilio).

D. Pedidos que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta. que no han sido enviados (no se realizó el "submit"), no son considerados como resguardo de venta.

2. Consideraciones para un Pedido de Ventas —

A. El plazo de **pago Bloqueante es de 3 días corridos** y lo que resta del día de ingreso del pedido. Si este pago no se genera, el sistema cancelará en forma automática el pedido pudiendo ingresar la venta cualquier otro vendedor. O cualquier otro vendedor lo puede cancelar expirado el plazo.

B. En el caso que se requiera **modificar la promoción asociada a un pedido que se encuentre en estado Abierto**, se debe mantener la fecha de agendamiento para no perder la fecha de instalación y el pago de la comisión corresponde a cada ejecutivo que gestionó los servicios que corresponden.

C. Para los pedidos de venta donde **se hayan generado errores en TSQ y que estos se puedan ver en el detalle**, la venta queda en un estado **"Pendiente"** y el ejecutivo debe generar **ticket a mesa de ayuda para su solución**. Ese ticket servirá como resguardo de la venta por 24 horas posterior a su cierre y se deberá enviar adjunto (correo o print desde la página) como respaldo al correo de Venta Entre Canales (ventaentrecanales@vtr.cl) para tener certeza del día y hora de cierre

D. En relación a las cotizaciones:

- Las cotizaciones no resguardan venta.
- Una cotización es un pedido de ventas que se le envía al cliente que no ha confirmado la contratación.
- Técnicamente es un pedido de ventas en el cual no se ha reservado recursos ni se ha enviado a terreno, es decir, no se ha ejecutado el TSQ. Este pedido queda en etapa "Cotización", y se envía mediante correo electrónico al cliente, y tiene una vigencia de 7 días.
- Se envía para que el cliente tenga respaldo de la oferta entregada, para resguardar la promoción de cara al cliente (no al vendedor) y en el caso de que el cliente regrese, retomar la venta desde ésta.

Si la promoción está inactiva y cliente solicita respetar la oferta, el ejecutivo debe retomar misma cotización, aun cuando esta sea de otro vendedor, por lo que mantendrá el código del vendedor que realizó la cotización en el sistema. En este caso, el Ejecutivo que ingresó la venta debe solicitar cambio de código, aludiendo esta causa, y se le asigna la venta.

- **Contexto:** La cotización puede ser transformada en venta por cualquier ejecutivo; pero quedara a nombre del ejecutivo inicial. Este caso aplica cuando se requiera respetar una oferta no vigente o una oferta de otro canal al cliente. En otros casos cualquier ejecutivo puede cancelar una cotización para ingresar un pedido nuevo.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La afirmación: "Es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada".

Corresponde a:

- ☐ Política de Venta de Servicios Fijos
- ☐ Política de Venta Entre Canales

DEALER TERRENO- VENTA CRUZADA VTR-CLARO



SERVICIO FIJO

ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

IMPORTANTE

Aplica para el **canal Dealer Terreno** (HFC y FTTH; Residencial Negocios).

ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

IMPORTANTE

NO debes ingresar ventas a clientes que **cuentan con servicios fijos** activos en **Claro**.

ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

IMPORTANTE

Tener presente que las ventas **que no cumplan con esta política de atención no serán comisionadas**.

¿CÓMO IDENTIFICAR CLIENTES CON SERVICIOS DE CLARO?

1. CONSULTAR

1. En la aplicación de Ventas, sección **"Buscar Prospecto"** debes ingresar RUT y dirección a evaluar, luego dar clic en **"Consultar"**.

Buscar Prospecto

Ingresar los siguientes datos para buscar posibles prospectos

Todos los campos son obligatorios*

RUT

16.951.376-7

Región

Región de Los Lagos

Comuna

Osorno

Calle

penaflores

Número

140

Consultar

Prospectos

Buscar

Historial

2.2.5 Versión

2. Dirección CON servicios Claro

2. Si cliente **tiene servicios activos en Claro** aparecerá una alerta informando **“Dirección CON servicios Claro”**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

APLICACIONES DE STREAMING



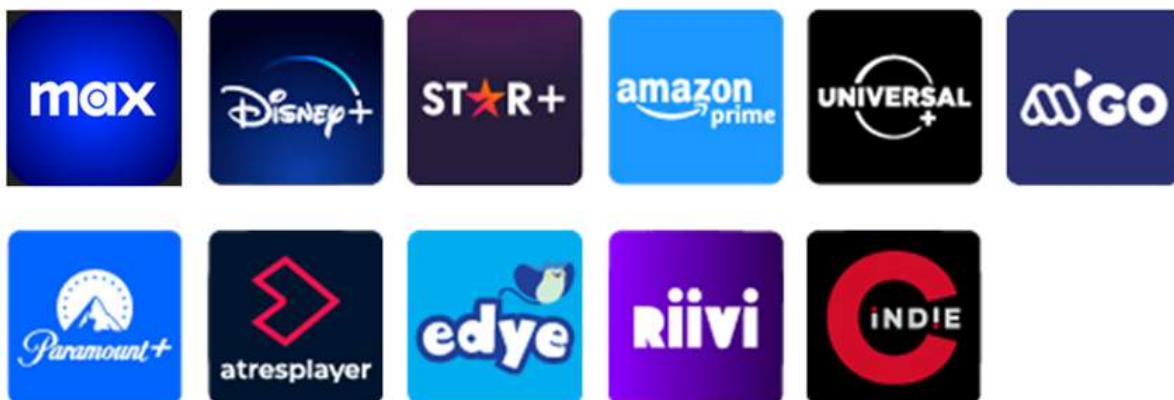
PROCEDIMIENTOS

RECUERDA AL CLIENTE QUE DEBE TENER UNA CUENTA DE GOOGLE ASOCIADA A SU DBOX SMART. EN CASO QUE NO DISPONGA DE ELLA, DEBES INFORMAR QUE DEBE GESTIONAR SU CREACIÓN DE MANERA PRIVADA, CON EL FIN DE RESGURARDAR SUS DATOS PERSONALES.

DEBES SABER

IMPORTANTE

- Hay diferentes formas de venta de aplicaciones de streaming: **OTTS A LA CARTA y aplicaciones incluidas en el plan contratado.**
- Clientes **Mi pack y Análogo contarán con acceso a las aplicaciones.** Para clientes análogos, revisa la publicación [Salida canales grilla Análoga](#)
- Para revisar la venta y eliminación de OTTS a la carta, **revisa la publicación OTTS** (aplicaciones streaming) a la carta
- **Las aplicaciones que VTR ofrece incluidas en sus planes son:**



DEBES SABER

IMPORTANTE

- **Para revisar la oferta comercial,** revisa el [PLAN MARZO](#)

IMPORTANTE: Para revisar cuáles son las promociones que se les cargarán las aplicaciones de streaming a contar del 1° de Marzo, revisa la publicación [PLATAFORMAS DE STREAMING PARA CLIENTES VIGENTES](#)

LOGIN DE APPS

Nuestros clientes tienen varias alternativas de apoyo para el Login de las aplicaciones:

- A través de un mail recibido, donde al pinchar el ícono de la aplicación, este dirige a la web de la aplicación
- En vtr.com, desde el 1° de marzo
- Videos tutoriales de Plataformas Streaming VTR, pinchando [aquí](#)
- Si las aplicaciones no aparecen en el DBOX SMART previamente descargadas, el cliente debe descargar desde la tienda de aplicaciones.
- Recomienda siempre al cliente, visitar <https://vtr.com/streaming>, con el fin de generar activación de su aplicación de Streaming.

Plataforma	Acceso
Disney	https://vtr.com/disneyplus
Star+	https://vtr.com/starplus
Max	https://vtr.com/max
Prime Video	https://vtr.com/primevideo
Universal+	https://vtr.com/universalplus
Paramount+	https://vtr.com/paramountplus
Mega Go	https://vtr.com/megago

Riivi	https://vtr.com/riivi
Atresplayer	https://vtr.com/atresplayer
Edye	https://vtr.com/edye
Cindie	https://vtr.com/cindie

INFORMACIÓN DISNEY+

A contar del 26 de junio, los deportes de ESPN y las películas y series de STAR+ estarán en Disney+. Es importante que consideres que no se modificará la forma de administrar la suscripción, por tanto, usuario y contraseña serán los mismos.

Si cliente pregunta informa lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, le informo que por decisión de The Walt Disney company a contar del 26 de junio todo el deporte de ESPN, películas y series de Star+ estarán en un solo lugar, es importante que considere que el avance de sus series y/o películas de Star+ no pasaran a Disney+.

Recuerde que para acceder a Disney+ debe seguir utilizando sus credenciales de inicio de sesión ya existentes."

Paso 1

DISNEY

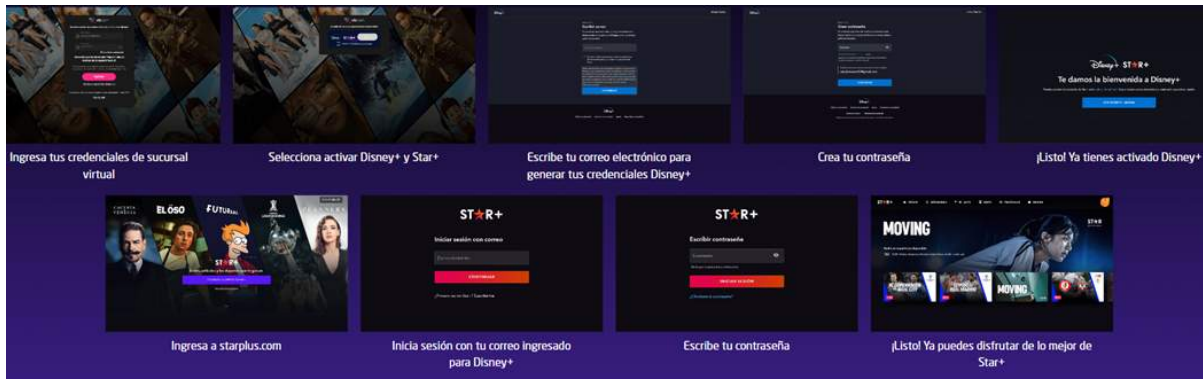


Informa al cliente que, para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <https://vtr.com/disneyplus> ,y, una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar del mejor contenido.

Adicionalmente, informa que podrá ver hasta en 4 pantallas de manera simultánea.

Paso 2

STAR

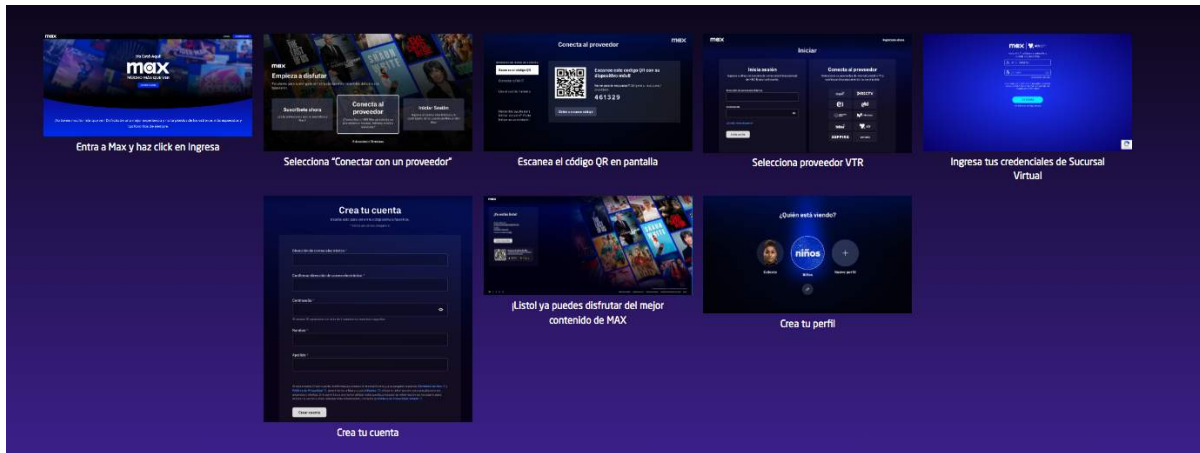


Informa al cliente que, para generar la activación de esta aplicación, debe dirigirse a <https://vtr.com/starplus>, y, una vez registrado, estará listo para comenzar a disfrutar del mejor contenido.

Adicionalmente, informa que podrá ver hasta en 4 pantallas de manera simultánea.

Paso 3

MAX



Max® es la plataforma de streaming de WarnerMedia en la que encontrarás el mejor entretenimiento, incluyendo los programas favoritos de los fanáticos de HBO, DC y Warner Bros. Además, nuevas experiencias infantiles con un amplio catálogo de contenido para niños de todas las edades y una selección cautivadora de producciones originales de talentos locales.

DEBES SABER

- Todos los clientes que tienen acceso a los canales y librerías de MAX independiente si son con retorno o sin retorno tendrán acceso a la aplicación.
- Página Web para acceder al contenido desde un PC o Mac <https://play.max.com>
- Puede reproducir hasta 3 pantallas de manera simultánea.

Paso 4

PRIME VIDEO

Ingresar a
Amazon.com, selecciona
en "Prime Video" y
luego "Activar tu
cuenta"

Ingresar tus credenciales
de Sucursal Virtual

Paso 4: Botón activar
aparecerá siempre que el
usuario digite sus
credenciales de Sucursal
virtual, y no haya realizado
o culminado la activación.
Paso 5: Botón Ingresar
aparecerá cuando el
usuario ya completó el flujo
de manera exitosa, debe
realizar el des-logout o
sesión activa.

Ingresar los
datos
requeridos, y
luego pincha
en
CONTINUAR

Ingresar el
código
enviado a tu
email.

Copia de
email con
código

Ingresar el
código
enviado a tu
email.

¡Listo! Ya
podrás
disfrutar del
mejor
contenido de
prime video.

Cliente recibe
mail de
bienvenida

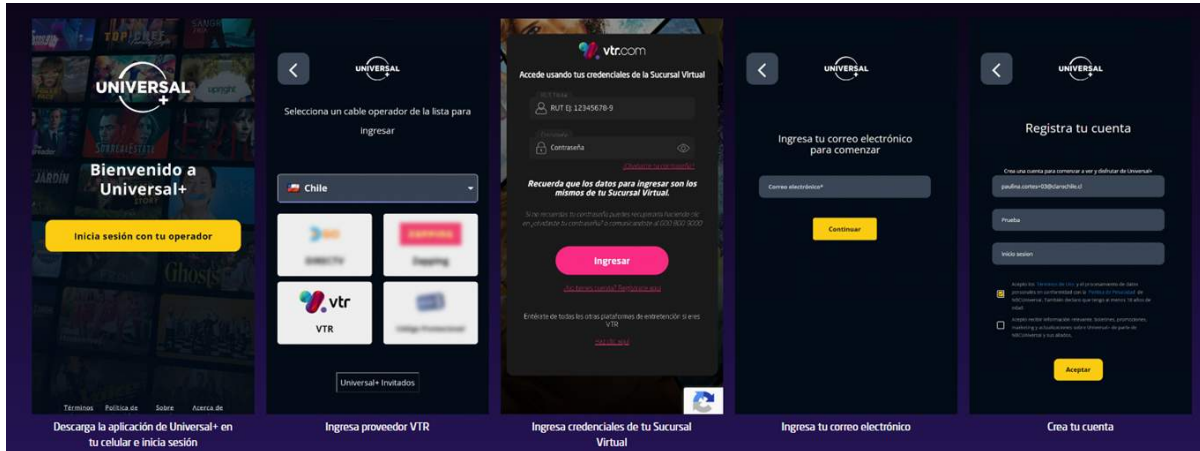
Congratulations
You have successfully activated your Prime
Video benefits.
Watch now with Prime Video

Todo esta listo
para ingresar a
Prime Video

Recuérdale al cliente que estos pasos son para activar tu cuenta por primera vez, recomienda hacerlo desde el computador y una vez que tengas tus credenciales creadas, ir a tu Smart tv o app Mobile e insertarla.

Paso 5

UNIVERSAL+



Universal + Estándar es la nueva versión con publicidad de Universal+, la cual ahora está disponible para los suscriptores de VTR. Los usuarios pueden disfrutar de miles de horas de programas y películas populares, contenido original de NBC Universal y otros estudios con cortes comerciales limitados.

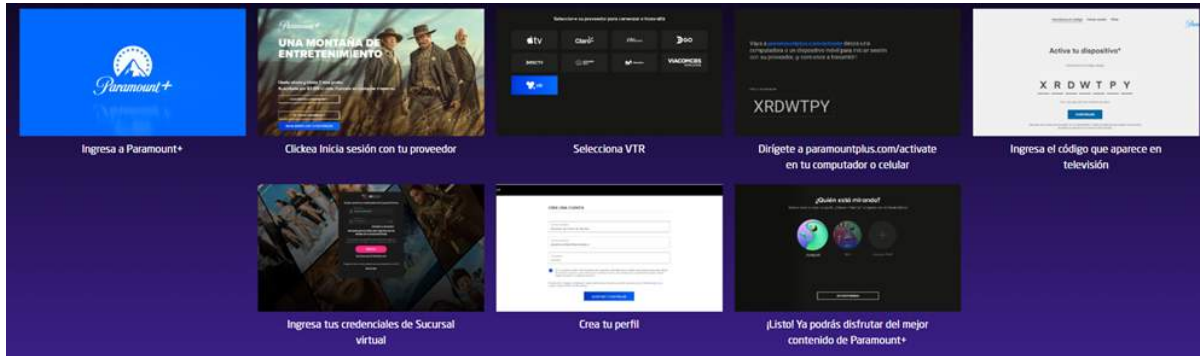
Considera que puede ser activado hasta en 5 dispositivos diferentes, es decir, sólo puede tener la sesión abierta en 5 dispositivos a la vez.

Si cliente pregunta informa lo siguiente:

"Sr (a)xxxxxx, le informo que, por decisión comercial, usted comenzara a ver publicidad en su programación habitual, esta publicidad es aleatoria en el transcurso de su película o serie, y su duración es de un máximo de 5 minutos sin omisión".

Paso 6

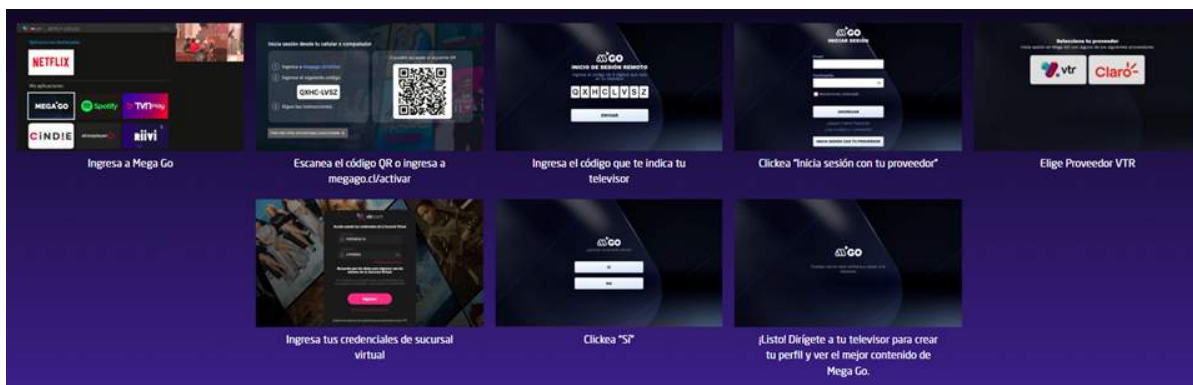
PARAMOUNT



Informa al cliente, que Paramount+ le permite hacer streaming en 4 dispositivos a la vez.

Paso 7

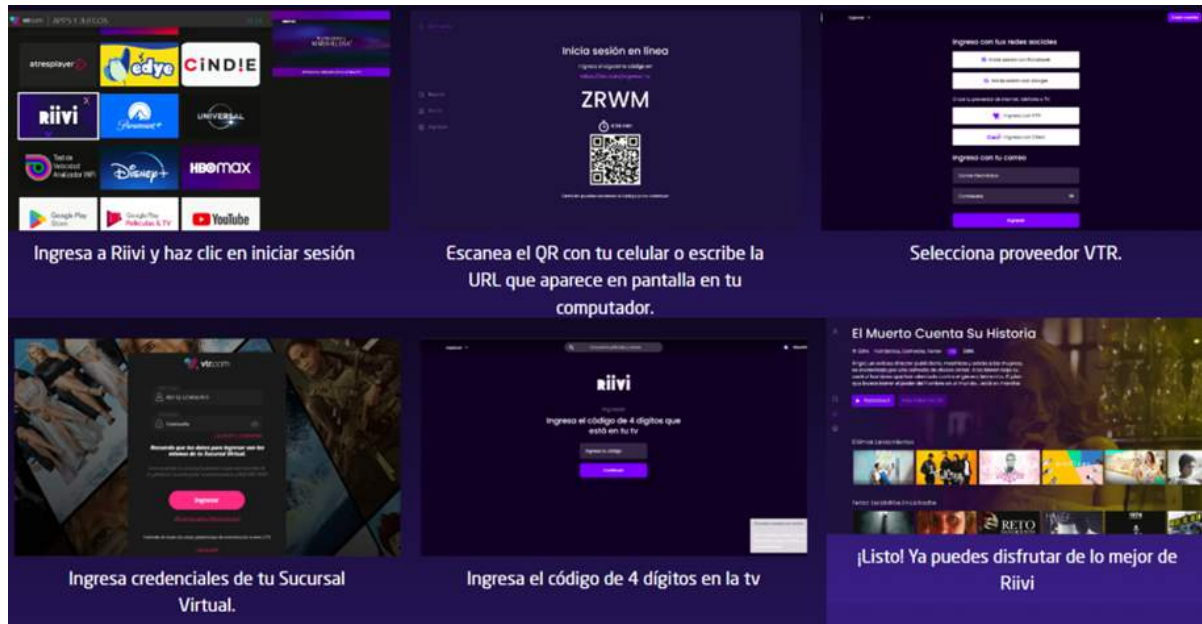
MEGA GO



Informa al cliente, que MegaGo le permite usar hasta 5 pantallas simultáneas.

Paso 8

RIIVI

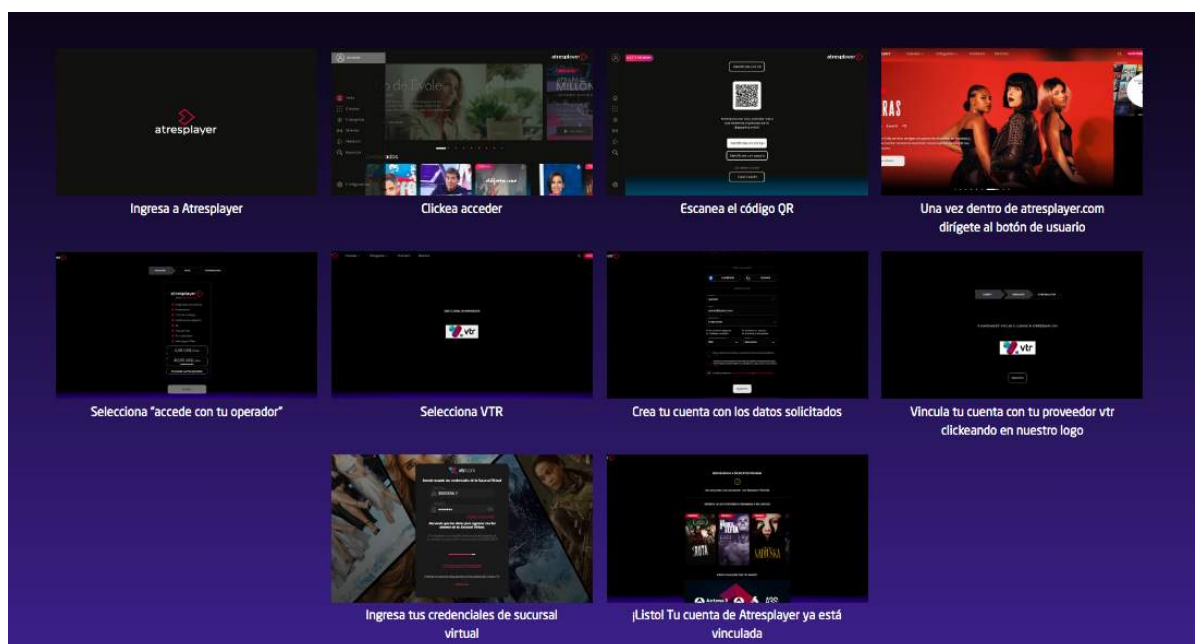


Solo disponible en DBOX SMART y WEB.

Informa al cliente, que RIIVI le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

Paso 9

ATRESPLAYER

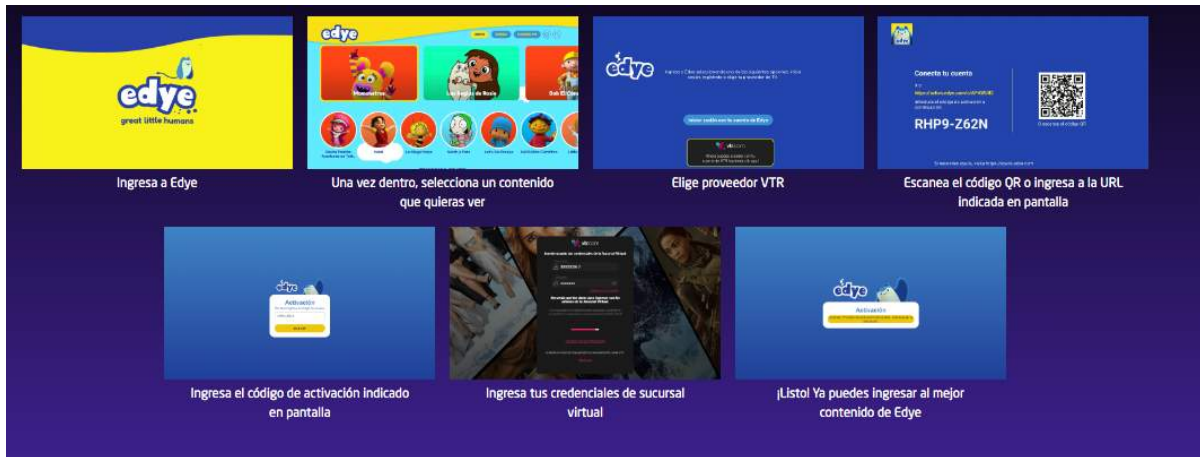


Solo disponible en DBOX SMART y WEB.

Informa al cliente, que ATRESPLAYER le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas.

Paso 10

EDYE

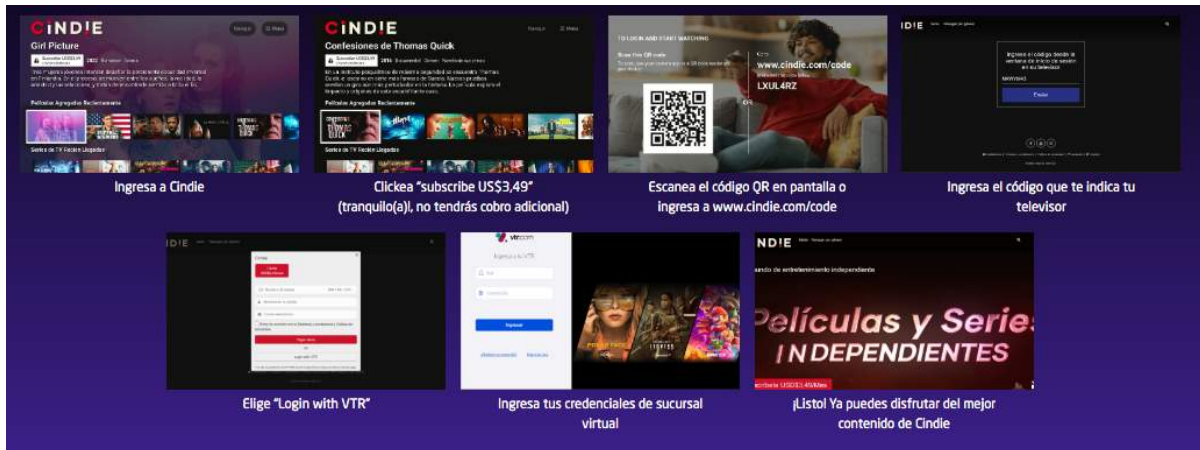


Solo disponible en DBOX SMART y WEB.

Informa al cliente, que con EDYE podrá disfrutar de su contenido hasta en 5 dispositivos simultáneamente.

Paso 11

CINDIE



Informa al cliente, que CINDIE le permite usar hasta 3 pantallas simultáneas



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 06.

Para salir de tu Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR