

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 07 - Alto Riesgo

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 iSAC.

DESDE EL 25 DE MARZO AL 07 DE ABRIL



REPARACIONES TÉCNICAS



CALL CENTER - ALTO RIESGO - INCONVENIENTES COMERCIALES



ACTIVIDAD



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

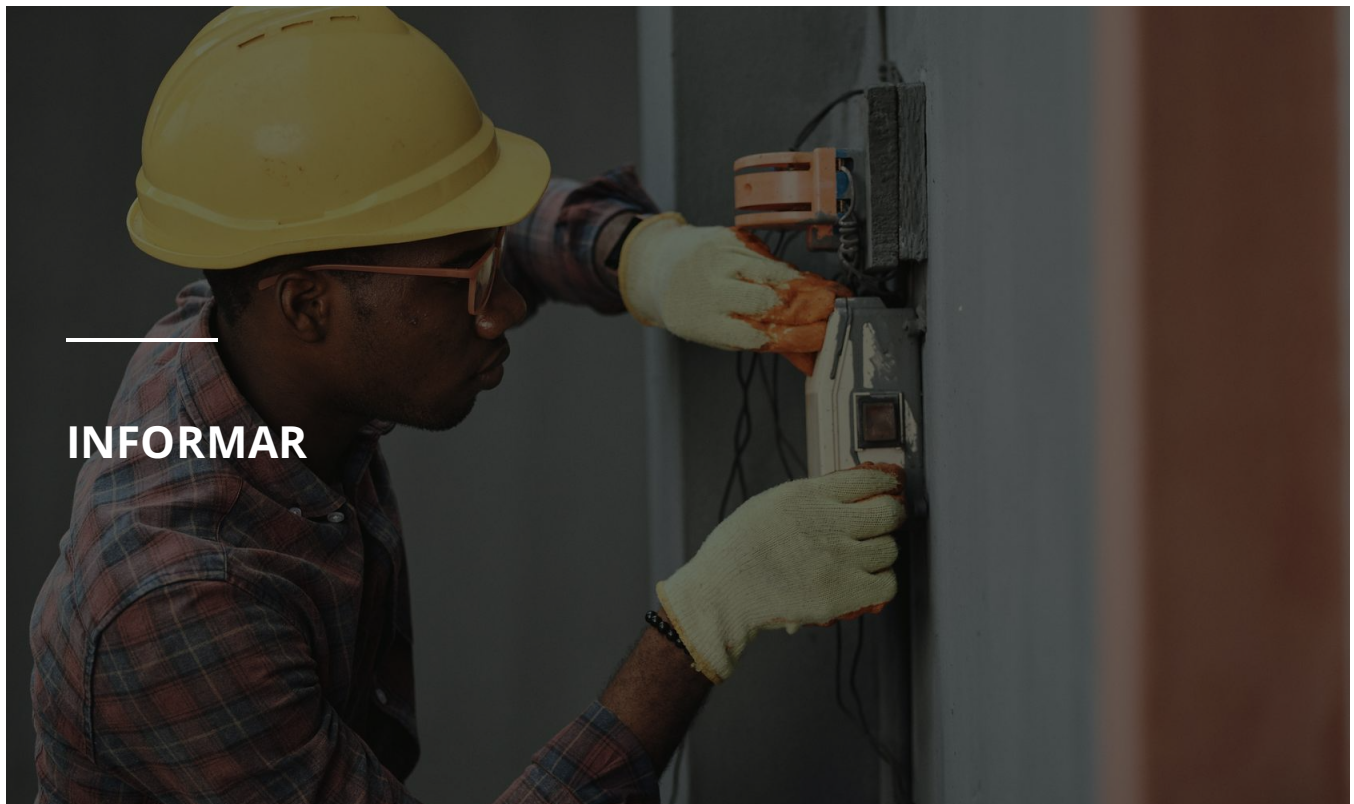


CORRECTO USO DE HOLD



 DESAFÍO TERMINADO

REPARACIONES TÉCNICAS



ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas.
- **Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH, si no sabes como ver el**

tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

- **EXCLUSIVO PLATAFORMA ALTO RIESGO**

Ante ingresos de visitas técnicas, reagendamiento o incumplimiento de visita técnica, completa los datos del siguiente [FORMULARIO](#)



ORDENES ALTO RIESGO



* Indica que la pregunta es obligatoria

RUT ASESOR *

Tu respuesta

RUT CLIENTE *

Tu respuesta

No. ORDEN TECNICA *

Tu respuesta

FONO CONTACTO *

Tu respuesta

Siguiente

Borrar formulario

DEBES SABER**INDAGA****VERIFICA PRECONDICIONES**

- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, **previamente se debe revisar si existe FEN en BEC**, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente:
 - *“Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar”.*
- **Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención.**
Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES).
- Para casos que **no son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana**, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad.
- **Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará**, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio
- Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser **“Reagendada”** a solicitud expresa del cliente.
- Si a causa del inconveniente técnico, el cliente **desea dejar un reclamo**, se debe intentar dar solución en primer lugar con la atención o la solicitud de servicio respectiva. Una vez finalizado el procedimiento, se debe convertir la solicitud ingresada en reclamo si el cliente aún desea ingresarlo.
- Siempre se debe **respetar el agendamiento que entrega el sistema**, procurando que sea lo antes posible.
- Si **ya existe una SS DE REPARACIÓN** que se encuentra en estado **ABIERTA**, debe ser derivada al supervisor quien puede reagendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad
- El servicio **Asistencia VTR está disponible únicamente para clientes Residenciales**. La EXCEPCIÓN es para clientes que siendo residenciales tienen Asistencia VTR y luego migran su servicio a Negocios, ya que estos lo mantienen.
- De manera aleatoria en las visitas técnicas, **se están realizando revisiones por parte de un supervisor o auditor técnico** (de forma remota o presencial) a las distintas conexiones dentro

del domicilio del cliente para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.

- En caso que en el domicilio se encuentre una persona con síntomas de Covid, igualmente debes agendar la visita. El equipo de Confirmación de agendamiento validará esta información a través de un mensaje de whatsapp
- Solo si cliente consulta por Protocolo Covid en visita informa el siguiente script:
 - *"Sr(a) XXX, Nuestros técnicos aplican todos los protocolos técnicos exigidos por la autoridad sanitaria"*
- **No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria**
- **No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que esta se encuentre en estado Abierta.**
- **CLIENTES NEGOCIOS**
 - Todos los clientes Negocios que poseen direcciones con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- ¿Qué servicio está presentando el inconveniente?
- ¿Desde cuándo presenta el inconveniente?
- ¿Ya solicitó esta reparación anteriormente?

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
1. Validar los datos del cliente: RUT, Dirección, numero de contacto, si necesitas actualizar o modificar los datos del cliente puedes revisar Revisa el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS" 2. Revisar que los servicios se encuentren ACTIVOS o SUSPENDIDOS. Apóyate en la publicación ESTADO DEL SERVICIO. • Si el servicio se encuentra SUSPENDIDO por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo. • Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada. 3. Revisar si el cliente es un caso "reiterado". Ir a actividades y revisar si dentro de los últimos 60 días, existe una actividad del tipo "REITERADO".		

INFORMA

Call Center VOZ

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR: —

Sin Asistencia VTR:

"Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"

Con Asistencia VTR:

"Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno"

CLIENTES NEGOCIOS

Sólo si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

"Sr. XXX ninguna visita técnica tiene costo para Ud."



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CALL CENTER – ALTO RIESGO - INCONVENIENTES COMERCIALES



INCONVENIENTES COMERCIALES

INCONVENIENTES COMERCIALES

Si cliente indica no reconocer montos facturados en su boleta, a continuación revisaremos algunas de las casuísticas con las cuales puedes guiarte:

NO RECONOCE COBRO DE CORTE Y REPOSICIÓN

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
- La suspensión unidireccional (UNI), por mora de los servicios suscritos, se lleva a cabo según el flujo de cobranza que posea la cuenta o contrato de servicios, Puedes revisar la publicación FLUJOS DE COBRANZA - Al pagar la boleta vencida, los servicios serán restablecidos en máximo una hora. - Cargos por conceptos de corte y reposición de servicios sólo aplica para boletas de servicios fijos. Cortes de servicio móvil no generan cargo en boleta. - El corte de los servicios por mora se realiza en la madrugada, por ello, el cliente puede no percibir el corte de sus servicios			

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
Plataforma Alto Riesgo puede ajustar el cobro por concepto de corte y reposición de internet y/o televisión, sin límite de veces en que se haya ajustado anteriormente			

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
Recordar que todo pago se efectúa en línea, sin embargo, podría presentar un retraso en casos excepcionales de encolamiento de pagos.			

--

POLÍTICAS DE ATENCIÓN	EXCEPCIÓN DEL COBRO	DEBES SABER	VERIFICAR PRECONDICIONES
• Verifica si se encuentra facturado el cobro de corte y reposición en la boleta del cliente, como el siguiente ejemplo: Desde el perfil de facturación, en la pestaña de FACTURAS, descarga la boleta • En la misma sección donde descargas la boleta, puedes verificar la fecha de pago del cliente. Recuerda que el corte se realiza al 6° día, a partir del día de vencimiento (flujo duro) • Confirma cuál es el flujo de cobranza del cliente. Si quieres más detalles sobre los flujos de cobranza • En la misma sección, revisa si el cliente ha tenido alguna inhibición de cobranza en la fecha del corte • Verifica además, el corte del servicio efectuado en sistema según corresponda (Fono - Internet y D-box), como el siguiente ejemplo: se debe revisar a nivel de Pedidos. • Revisa las Alertas de crédito, para confirmar cuándo el cliente entró a cobranza • Verifica en Actividades si el cliente nos ha contactado previamente (cercano a la fecha de su cobro) indicando inconvenientes para realizar el pago de sus servicios • Si es así ajusta el valor cobrado. ◦ Revisar la publicación AJUSTE, usando el Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO • Si el cliente no ha tenido ningún inconveniente por el que se haya generado el cobro, informa que el cobro corresponde ◦ <i>"Sr.(a). XXX, tiene un plazo de 6 días desde el vencimiento de su boleta para el pago de su cuenta. Cómo el pago fue realizado el día XXX el servicio se va a corte y por ello se genera el cobro de \$XXX (mencionar el cobro que tiene el cliente)".</i> • INFORMA Cliente no acepta el cobro, puedes informar que excepcionalmente se realizará el descuento: ◦ <i>"Sr. XXX, entendiendo su molestia y para solucionar su inconveniente, descontaremos el cobro del corte y reposición de \$XXXX. Este es un descuento excepcional ya que en caso de pagar fuera de la</i>			

fecha de vencimiento se va a generar un cobro de corte y reposición en su próxima boleta”.

- Ajusta el valor cobrado.
 - TIPOLOGÍA DEL AJUSTE:
 - Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO
 - En la observación del Ajuste registra el # CORTEYREPOSICION para identificar la excepción al cobro realizada incluye además una breve una descripción.

NO RECONOCE COBRO DE SVA

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

POLITICAS DE ATENCIÓN

- Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar
- Para revisar todos los SVA vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL FIJO](#)
 - En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA puedes realizar las siguientes excepciones:
 - EN CASO QUE APLIQUE, sólo debes ingresar las órdenes comerciales/solicitud de servicio indicados en esta publicación
 - Para canales Premium dirígete a la sección “COBRO CANALES PREMIUM” en esta publicación

EXCEPCIÓN DEL COBRO

- Puedes ajustar el total del cobro sin límite siempre y cuando no haya tenido un ajuste por el mismo motivo el mes anterior.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste

- Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes

INDAGA

- ¿Ud. solicitó este servicio adicional?
- ¿Qué ofrecimiento le hicieron en la contratación?
- ¿Le ofrecieron algún descuento? Si es así, ¿por cuánto tiempo?
- ¿Cuál fue el medio de contratación?

POLÍTICAS	VERIFICA	GESTIÓN
	• Verifica en PRODUCTOS INSTALADOS, cuál es el SVA contratado y la fecha de contratación. • Confirmar el canal de venta en PEDIDOS. • Verifica el cobro realizado en la boleta emitida • Confirma en la boleta anterior si tiene cobros por el mismo motivo • Verifica en las boletas del cliente en cuántos documentos se ha generado el cobro. • Revisa la pestaña USO SIN FACTURAR y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación	

POLÍTICAS	VERIFICA	GESTIÓN

Si habiendo confirmado activación y siendo aceptado por cliente este insiste que no lo ha solicitado o indica que el cobro emitido no es el ofrecido:

Acciones a realizar	
Acción 1	Ofrece la mejor oferta que exista disponible en el Plan Comercial vigente
Acción 2	Elimina el servicio. Apóyate en la publicación PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS (RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN). Revisa específicamente BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES
Acción 3	Si cliente reclama por el cobro, ajusta el total del cobro (según monto máximo permitido) Debes elegir el submotivo de ajuste SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO. En la observación del Ajuste registra el #COBROSVA para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción

INFORMA

Explica:
"Sr. XXX entendiendo su molestia y para solucionar el inconveniente, descontaremos por esta vez \$XXXX de su boleta actual correspondiente al cobro del servicio XXX". Además, eliminamos el servicio para que el cargo no se vuelva a realizar".

NO RECONOCE COBRO SERVICIO TÉCNICO

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

POLITICAS DE ATENCIÓN

- Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- El cobro de la visita técnica es de \$20.000 el cual se refleja en la boleta posterior a la visita en terreno.
- El cobro se realiza en caso que cliente no tenga contratada Asistencia VTR y la falla sea responsabilidad del cliente.

EXCEPCIÓN DEL COBRO

- Puedes ajustar el total del cobro en todo evento.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.
- Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes

INDAGA

- ¿En qué fecha fue visitado por el técnico?
- ¿Cuál era el servicio que presentaba inconveniente?
- ¿El técnico le informó sobre el origen del inconveniente presentado?
- ¿Le dejó una orden técnica? ¿Registró cuál fue el inconveniente presentado?

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

1. Verificar que los datos como RUT, DIRECCIÓN, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados.

2. Revisar si el cliente tiene Asistencia VTR contratada.

- En el caso que el cliente no posea la Asistencia VTR, de todas formas, se debe verificar que el cobro objetado corresponda al valor de una visita técnica y si es inconveniente del cliente

3. Revisa en las actividades entrantes si existe un registro que dé cuenta que se informó del costo de la visita técnica o si la visita fue ofrecida sin costo.

4. Verificar el detalle de la REPARACIÓN TÉCNICA:

4.1. Desde la vista 360 de la cuenta de servicio, en la sección SOLICITUDES DE SERVICIO; identificar la solicitud de tipo REPARACIÓN TÉCNICA que corresponde a la cobrada por cliente. Pinchar el N° DE SS respectivo para ver el detalle

La visita ingresada a través de la Solicitud de Servicio de Orden de Retención técnica no tiene costo para el cliente.

4.2. Verificar información relevante de las siguientes secciones:

- Descripción
- Comentario
- Código de Resolución: Si el código es DE07, significa que la falla es responsabilidad del cliente
- Motivo

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

CASO 1: VISITA OFRECIDA SIN COSTO

Si la visita fue ofrecida sin costo para el cliente y sin embargo se facturó el cobro de \$20000, debes descontar el valor de la boleta.

- Debes elegir el submotivo de ajuste Servicio técnico mal cobrado
- En la observación del Ajuste registra el #NORECONOCESSTT incluye además una breve una descripción

Explica:

"Sr(a) de acuerdo a la revisión de su caso, descontaremos el valor de \$XXXXX de su boleta actual, quedando a pagar \$XXXXX. Le recomiendo que ante futuras visitas pueda contratar la asistencia VTR, servicio que cubre cualquier inconveniente de índole técnico que pueda presentar al interior de su domicilio".

CASO 2: COBRO RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El cierre de la reparación técnica fue DE07 quiere decir que el cobro de la visita sí corresponde.

Explica:

"Sr. XXX revisando en sistema, confirmo que el cobro de la visita técnica es correcto, ya que la falla técnica que presentó el XX de XX fue por un inconveniente particular de su domicilio. Recuerde que este cobro se genera por única vez. Le recomiendo que ante futuras visitas pueda contratar la asistencia VTR, servicio que cubre cualquier inconveniente de índole técnico que pueda presentar al interior de su domicilio".

Si el cliente no acepta, la explicación, excepcionalmente podemos descontar el cobro.

Revisa el procedimiento [AJUSTE](#).

- Debes elegir el submotivo de ajuste Servicio técnico mal cobrado
- En la observación del Ajuste registra el #NORECONOCESSTT incluye además una breve una descripción.

Informa:

"Sr. XXX entiendo su molestia, y para resolver el inconveniente, le descontaré el cobro de la visita técnica de su boleta. Es importante que recuerde que puede contratar la Asistencia VTR para evitar en el futuro que se genere un nuevo cobro por este motivo"

PROPORCIONALES POR ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN / CAMBIO DE PLAN

POLÍTICAS**VERIFICA****GESTIÓN****POLITICAS DE ATENCIÓN**

- Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema
- Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.
- Los proporcionales también se pueden generar por cambio de canal, por ejemplo, de un canal SD a otro HD
- Este cambio se relaciona con la fecha del dom. Para revisar los DOM o ciclos revisa la publicación CICLOS DE FACTURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE BOLETA

- Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios
- Sugerir el uso de tutoriales que explican el detalle de la boleta/factura en <http://centrodeayudaonline.vtr.com/>

EXCEPCIÓN DEL COBRO

- “En caso que el cliente no haya tenido ajustes en la última boleta por el mismo motivo de proporcionales y el monto no excedió \$15.000”, puedes efectuar la excepción y ajustar el monto.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #PROPORCIONALES + el motivo del ajuste/acreditación.

INDAGA

- ¿Cuál es el monto del cobro que no reconoce?
- ¿Cuál fue el servicio/producto contratado?
- ¿Le indicaron que tenía alguna promoción al momento de contratar?
- ¿Cuál fue el plan al que se cambió?
- ¿Cuándo realizó el cambio de plan?
- ¿A qué canal se cambió?

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

1. Revisa en la **sección PEDIDOS**, cuándo se realizó el pedido de actualización o de modificación. Revisar en la misma sección, la fecha del cambio y el canal por el cual se realizó la transacción.

2. Verifica la fecha del **DOM**

3. Revisar en la pestaña **PEDIDOS DE VENTA** el **TIPO DE PEDIDO**, la **FECHA DE MODIFICACIÓN y DESDE CUÁNDO** se realizó la actualización o cambio y el estado del PEDIDO.

4. Bajar la pantalla a la pestaña **DETALLES** y confirmar el cambio que se realizó:

5. Revisar la boleta para ver el detalle del cobro. Para esto pinchar el botón **JERARQUÍA DE CUENTAS** e ingresar a la cuenta de Facturación de acuerdo a la dirección de los servicios,

- a. Luego ingresa al **PERFIL DE FACTURACIÓN**
- b. Desde la pestaña **FACTURAS**, pinchar la URL para descargar la boleta.

6. Revisa si en la boleta anterior se realizó un ajuste por proporcionales por actualización de promoción o en caso de cambio de canal, por ejemplo, campañas proactivas de cambio de canal

- a. Ingresa al **perfil de Facturación**
- b. Selecciona la pestaña **AJUSTE** y revisa el campo **COMENTARIOS**

POLÍTICAS

VERIFICA

GESTIÓN

CASO 1 COBRO NO CORRESPONDE

Si al realizar las revisiones correspondientes, el cobro no corresponde, se debe realizar el ajuste correspondiente, puedes revisar la publicación [AJUSTE](#) e informa:

INFORMA

"Sr.(a).XXX el cobro adicional en su boleta efectivamente no corresponde, por tal motivo, hemos descontado este cargo adicional de su boleta, le pedimos las disculpas por las molestias que este inconveniente pudo ocasionar"

- Informa al cliente que el cobro de proporcionales se genera cada vez que realiza un cambio en sus servicios principales o adicionales; el cobro es por única vez y se genera desde el día del cambio hasta el último día del Dom

INFORMA

Actualización de promoción

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX, por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que corresponde a \$XXX mensual".

- Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por este motivo en la última boleta.- puedes realizar el ajuste de hasta \$15.000

TÉRMINO DE PROMOCIÓN EN LOS ÚLTIMOS 3 MESES

GESTIÓN

REGISTRA

Si cliente cumple con los siguientes requisitos que se mencionan a continuación revisa la matriz de "Descuento Vencido". Si cliente no acepta lo ofrecido e indica que quiere desconectar sus servicios, debes transferir a retención. Revisa la publicación PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.

- Fecha de vencimiento de descuento máximo 3 meses antes.
- Clientes con promociones distintas a Finix 0322 y Finix 0422 (Solo internet).
- Clientes con descuentos previos de duración mayor o igual a 3 meses (válido para descuentos de adquisición, retención y cobranza)

Si cumple con lo antes mencionado puedes aplicar lo siguiente:

Matriz descuento vencido	Acción
<=\$5.000	Sin acción

>\$5.000 y <=\$12.000	Carga de descuento Lealtad \$5.000 x 6 Meses
>\$12.000 y <=\$15.000	Carga de descuento Lealtad \$10.000 x 6 Meses
> \$15.000	Carga de descuento Lealtad \$12.000 x 6 Meses

GESTIÓN

REGISTRA

Atención Comercial→Explicación cobros y boleta→Explic. Otros Cobros/boleta

- Nombre del titular de la cuenta
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada

DESCUENTO LEALTAD ACTIVO

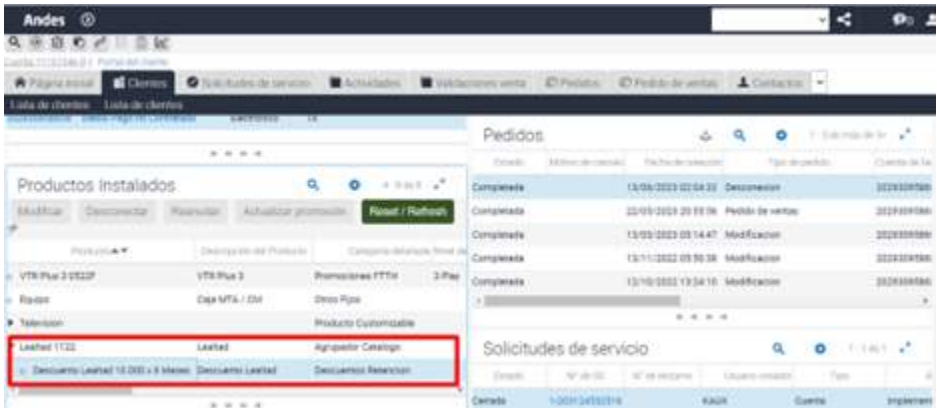
GESTIÓN

REGISTRA

1. Validar si tiene descuento de lealtad activo en Productos instalados.

Si es así, debes indicar que cliente ha sido beneficiado por campaña de fidelización. *Dado que su descuento de \$x.xxx ha completado su duración acordada, se le ha entregado un descuento de "Lealtad" por un monto de \$x.xxx que podrá ver reflejado en su cuenta.*

Para mayor detalle de este beneficio el cliente puede revisar la bandeja de su correo electrónico o tú puedes revisar la publicación ["MAIL A CLIENTES POR "DESCUENTO LEALTAD"](#)



GESTIÓN

REGISTRA

Atención Comercial→Explicación cobros y boleta→Explic. Otros Cobros/boleta

- Nombre del titular de la cuenta
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada

DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO

POLÍTICA

CASO 1

CASO 2

GESTIÓN

IMPORTANTE

Para casos de clientes que desconectaron sus servicios y no se les alcanzó a hacer la devolución regulatoria de días sin servicio, se les envía un mail para dar aviso que dicha devolución se realizará a través de un vale vista.

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Atender casos cuando el cliente solicita que se le descuente de su cuenta el monto correspondiente a un período sin servicio, ya sea por una falla masiva o por un inconveniente particular del domicilio.
- Al calcular el monto del descuento a realizar, NO INFORMES el total del ajuste para casos donde el monto exceda los \$15.000 autorizados.

EXCEPCIONES AL COBRO

Puedes ajustar hasta \$15.000 en caso de no existir evidencia en sistema del inconveniente o no venga el descuento a facturar.

DEBES SABER

- En la observación obligatoria, registra #DIASSINSERVICIO + el motivo del ajuste/acreditación.

VERIFICAR PRECONDICIONES

- Verificar el domicilio afectado

POLÍTICA

CASO 1

CASO 2

GESTIÓN

CASO 1: CLIENTE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE SIN SERVICIOS

1. Verifica si el cliente se encuentra en una falla masiva. Revisa la publicación [DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA \(FALLA MASIVA HFC\)](#).

Si no es falla masiva, continúa revisando.

1. Revisa si el cliente tiene solicitudes de servicio de reparación ingresadas y en qué estado se encuentran.

Estado Abierta → Informar que el descuento, de corresponder, se realizará en la siguiente boleta, una vez que el técnico haya resuelto el inconveniente presentado.

INFORMA:

"Sr. XXX, una vez que el técnico reestablezca el funcionamiento de sus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en su próxima o subsiguiente boleta"

Estado finalizada o se verifica que no hay SS de reparación ingresadas → Entregar soporte técnico, dependiendo del servicio afectado. Explica al cliente que el descuento se realizará una vez que el servicio funcione correctamente.

Explica con el siguiente script:

"Sr. XXX debemos realizar una revisión de sus servicios, una vez que el funcionamiento sea el óptimo, procederemos a revisar el descuento por tiempo sin servicio"

POLÍTICA	CASO 1	CASO 2	GESTIÓN
<u>CASO 2: CLIENTE ESTUVO SIN SERVICIOS</u> 1. Verifica si en la boleta actual o a facturar viene el descuento legal correspondiente a días sin servicio. 2. En caso que no aparezca, revisa en Cargos por Ítem, en el Perfil de facturación si el descuento viene en la próxima boleta: • La descripción del concepto es "Descuento Subtel Pack Fijo" o Indemnización Subtel Pack Fijo"; por ejemplo, acá se observa una indemnización y un descuento por -\$9.449 y -\$4.685 respectivamente. Si el descuento viene facturado o a facturar informa: <u>SMA CON COMPENSACIÓN:</u> 1. Revisa si el cliente tiene la última boleta pagada o no pagada. Realiza un Ajuste de \$5000 2. Informa al cliente que le entregamos un descuento de \$5000 a modo de compensación por el inconveniente presentado. Puedes apoyarte con el siguiente script:			

Boleta Pagada:

"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su [boleta emitida] [próxima boleto] por un monto de \$xxxxxx, además por las molestias presentadas de forma excepcional le daremos 5.000 pesos de compensación en su próxima boleto".

Boleta No Pagada:

"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su [boleta emitida] [próxima boleto] por un monto de \$xxxxxx, además por las molestias presentadas de forma excepcional le daremos una compensación de \$5.000 pesos en esta boleto"

SMA SIN COMPENSACIÓN

"Sr. XXX el descuento por tiempo sin servicio viene en su boleto [emitida] [próxima boleto] por un total de \$xxxxxx"

Si el descuento no viene facturado:SMA CON COMPENSACIÓN

1. Revisa si el cliente tiene la última boleto pagada o no pagada. Realiza un Ajuste de \$5000
2. Informa al cliente que le entregamos un descuento de \$5000 a modo de compensación por el inconveniente presentado. Puedes apoyarte con el siguiente script:

Boleta Pagada:

"Sr. XXX por el tiempo sin servicio aplicaremos un descuento que se verá reflejado en su próxima boleto de \$XXX y además por las molestias presentadas de forma excepcional le entregaremos una compensación de \$5.000 pesos en esa misma boleto"

Boleta No Pagada:

"Sr. XXX por el tiempo sin servicio aplicaremos un descuento que se verá reflejado en su próxima boleto de \$XXX y además por las molestias presentadas de forma excepcional le entregaremos una compensación de \$5.000 pesos en su boleto ya emitida"

SMA SIN COMPENSACIÓN

"Sr. XXX por el tiempo sin servicio aplicaremos un descuento que se verá reflejado en su próxima boleto de \$XXX"

Guíate por la siguiente tabla para saber cuánto puedes ajustar como excepción:

MÁS DE 24 HORAS
SIN SERVICIO

MENOS DE 24
HORAS

Descontar todos los días que el cliente indique, sin considerar la indemnización que arroja la calculadora (recuerda que se trata de una excepción)

Descontar 1 día sin servicio

POLÍTICA

CASO 1

CASO 2

GESTIÓN

1. **Ingresa a la [Calculadora](#).** Guíate por el siguiente diagrama para ingresar los campos requeridos
2. **Digita período sin servicio.** Lo más importante es que ingreses el o los días sin servicio, independiente que el cliente no se recuerde la fecha exacta
3. Ingresa el **valor del o los servicios afectados y su DMS** correspondiente y presiona ENVIAR

IMPORTANTE

NO CONSIDERES LA INDEMNIZACIÓN PARA AJUSTAR, SÓLO EL MONTO “DESCUENTO TOTAL”

4. **Realiza un [Ajuste](#).** Usando el Submotivo de ajuste Servicio adic. No recibido
 - En la observación del Ajuste registra el #DIASINSERVICIO para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

Informa al cliente:

“Sr. XXX hemos realizado un descuento en su boleta por \$XXXX. Lamentamos las molestias causadas”

Resultado de búsqueda x

172.17.97.119/consultadss/consultadescuento/resultado.php

Aplicaciones Google Motivos 2016 Consulta descuento p

Datos actualizados hasta el: 30/10/2016 00:00:00

¡ No se ha encontrado ningún registro !

Fecha Inicio	dd/mm/yyyy hh:mm:ss	Fecha Fin	dd/mm/yyyy hh:mm:ss
	Telefonia ☒	Internet ☐	Tv Cable ☐
Renta Mensual			
DMS			

Enviar Limpia

1. Fecha de inicio y Fin de del inconveniente

2. Selecciona el o los servicio (s) afectados

3. Ingrese el valor de la renta al momento de la incidencia

4. Ingrese el valor del descuento multiservicio

Concepto / Servicio	Telefonia Fija	Internet Fija	TV Cable
Renta mensual real (\$)		19.645	24.779
Dias sin servicio		2	2.0000
Horas sin servicio		48	48
Renta Diaria (\$)		655	826
Descuento Total (\$)		1.310	1.652
indemnización Total (\$)			
Total a acreditar (\$)		2.962	
Ingresar contacto en Tango:	Periodo considerado: 17/09/2021 a 19/09/2021: TV / CABLE; Internet Fija; - Total Descuento: \$2.962		

PROBLEMAS CON PAGO

GESTIÓN

SMA CON COMPENSACIÓN

SMA SIN COMPENSACIÓN

1. Si el inconveniente es por la fecha de pago, revisa el apartado **NO LE ACOMODA FECHA DE PAGO** de la publicación en iSAC
 2. Puedes realizar una **INHIBICIÓN** siempre y cuando cumpla una de la excepciones indicadas en **"Políticas de atención"**.
 3. Confirmar si quedan más dudas; si es así resuelve hasta que el cliente quede satisfecho con tu explicación.
- En el caso que el inconveniente se haya generado por las casuísticas abordadas en **INCONVENIENTE CON PAGO** debes ofrecer la compensación, y si se generaron cobros de corte y reposición o gastos de cobranza, los debes acreditar de manera proactiva

--

GESTIÓN	SMA CON COMPENSACIÓN	SMA SIN COMPENSACIÓN
1. Revisa si el cliente tiene la última boleta pagada o no pagada. Realiza un Ajuste de \$5000 2. Informa al cliente que le entregamos un descuento de \$5000 a modo de compensación por el inconveniente presentado. Puedes apoyarte con el siguiente script: <u>BOLETA PAGADA</u> <i>"Sr. XXX esperamos haber resuelto su duda. A modo de compensación y de manera excepcional hemos aplicado un descuento de \$5000 para su próxima boleta. Recuerde que en cualquier momento puede comunicarse a nuestros canales de atención 6008009000. Mi nombre es XXXX, agradezco su tiempo, buenos días/tardes"</i> <u>BOLETA POR PAGAR</u> <i>"Sr. XXX esperamos haber resuelto su duda. A modo de compensación y de manera excepcional hemos descontado de su boleta por pagar el monto \$5000, lo que deja a pagar un saldo de \$XXXXX. Recuerde que en cualquier momento puede comunicarse a nuestros canales de atención 6008009000. Mi nombre es XXXX, agradezco su tiempo, buenos días/tardes"</i>		

GESTIÓN	SMA CON COMPENSACIÓN	SMA SIN COMPENSACIÓN
<i>"Sr. XXX esperamos haber resuelto su duda. Recuerde que en cualquier momento puede comunicarse a nuestros canales de atención 6008009000. Mi nombre es XXXX, agradezco su tiempo, buenos días/tardes"</i>		



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

Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible

☐

Falso

☐

Verdadero

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

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.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término “Señor” y/o “Don”. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje 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
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. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • 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
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. Además, para lograr un correcto Relacionamiento 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 improperios (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

Para lograr un correcto Relacionamento 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 debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA —

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de hoy?".
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera **SOLO** si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

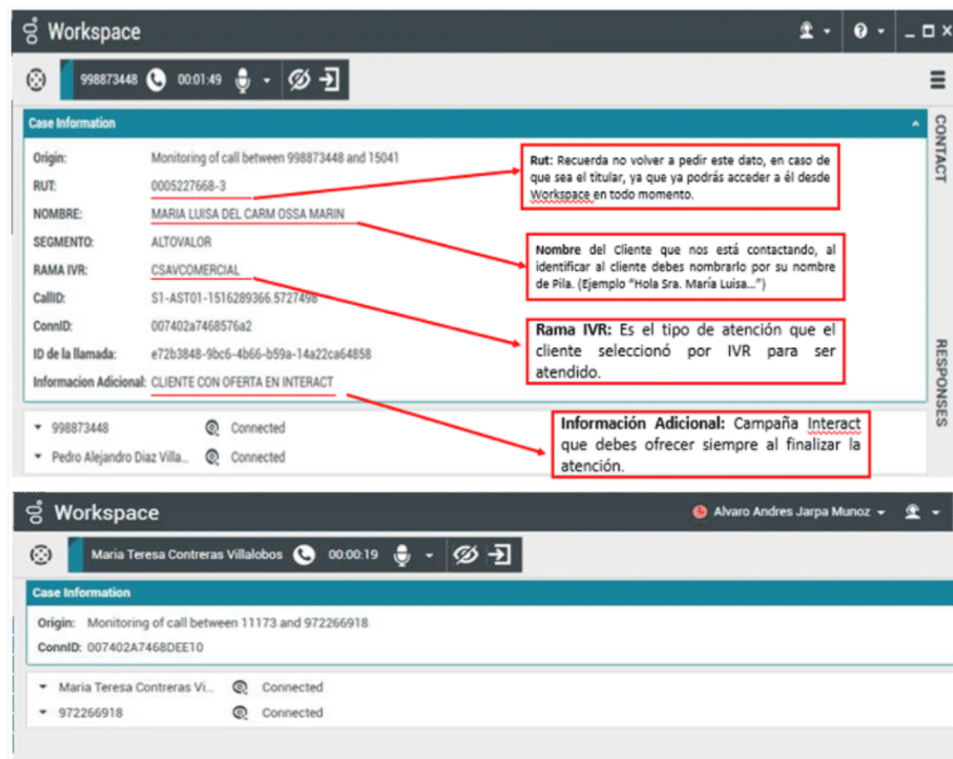
Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:

- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



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 iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- 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 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 canal Premium con descuento:
 - *“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

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 que posterior a la finalización de la llamada se emitirá una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.**
- La única excepción, para no informar la encuesta, será para aquellos clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
"Sr(a) XX, con motivo de mejorar su experiencia con los servicios de VTR, lo transferiré para que responda una encuesta para calificar la atención entregada, por favor manténgase en línea".
- Debes **transferir a EPA Call Center "17014"** para que se emita la encuesta. ([Ver Imagen](#))
- **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](#)
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleta para actualizarlo en sistema?"*

- "Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORRECTO USO DE HOLD



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE USO

- 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.**
-

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

MOTIVOS

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
1. 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: • <i>"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".</i> Al retomar: • <i>"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea"</i> (continuar la atención)		

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
2. 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 en un minuto".*

Al retomar:

- *"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea"* (continuar la atención)

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
3. Cuándo requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor SCRIPT Previo a dejar en estado Hold: • <i>"Sr.(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso, vuelvo en un minuto"</i> Al retomar: • <i>"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea"</i> (continuar la atención)		

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 capaz de escuchar con atención lo expresado por el cliente, es 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.

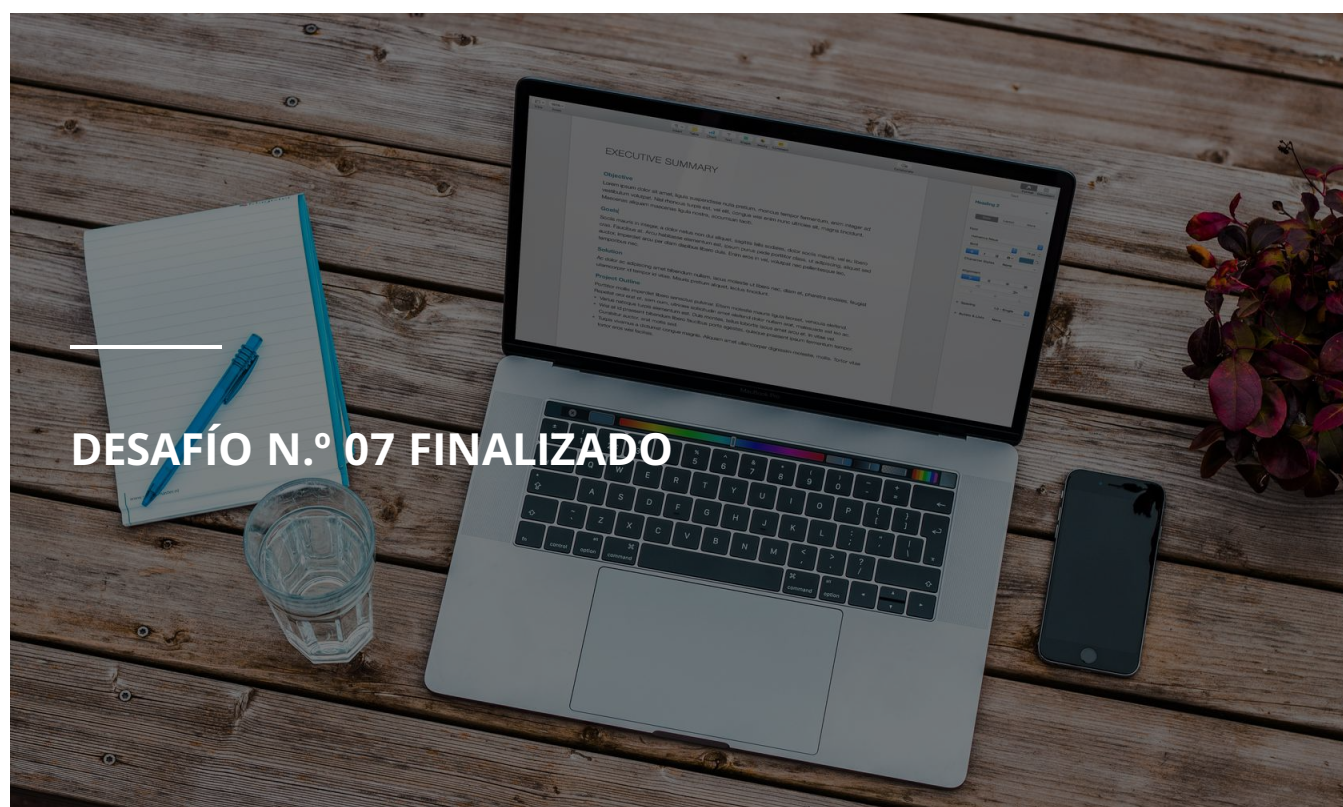


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 07 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 07!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR