

# VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 01 - Soporte Comercial

## 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 05 AL 18 DE ENERO 2026



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



DESAFÍO TERMINADO

# CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



## PROCEDIMIENTO

### ALCANCE

### POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para clientes residenciales y Negocio (SOHO)

- ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

#### ALCANCE

#### POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)
- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso

---

## PRIMERA LINEA

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127419027

JOSÉ FRANCISCO VERGARA 3253 DEPTO 1307, Itaque,

Claro |  vtr

| Total a pagar | Días Facturados                        | Fecha de Vencimiento | Fecha de corte |
|---------------|----------------------------------------|----------------------|----------------|
| \$ 49.661     | Desde: 01/10/2025<br>Hasta: 01/11/2025 | 21/10/2025           | 28/10/2025     |

**PAGAR**

| Resumen de tus cobros                                                                                                 |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|  <b>Rentas Servicios Principales</b> |                  |
| VTR Plus 2                                                                                                            | 42.459           |
| <b>Total Rentas Servicios Principales</b>                                                                             | <b>42.459</b>    |
|  <b>Adicionales y/o Descuentos</b>   |                  |
| Contratación de Canales TV                                                                                            | 0                |
| Alquiler de Equipos                                                                                                   | 7.252            |
| <b>Total Adicionales y/o Descuentos</b>                                                                               | <b>7.252</b>     |
| <b>Total Servicios Mes Actual</b>                                                                                     | <b>49.661</b>    |
| <b>Total Saldo Anterior y Cuotas</b>                                                                                  | <b>0</b>         |
| <b>Total a Pagar Documento</b>                                                                                        | <b>\$ 49.661</b> |

**PAGAR**

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual  
de **VTR.COM**  
serás el primero.

Ingresa y  
visualiza tu boleta  
las 24 horas

#### CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025





1. Indaga con el cliente cuál es el plan contratado o solicitado y verifica la información que entregue con la boleta emitida
2. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.
3. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente, procede a resolver según el caso

## GESTIÓN: SERVICIOS PRINCIPALES CON VALOR INFORMADO DIFERENTE A LA OFERTA COMERCIAL

### GESTIÓN

1. Verifica cuál es la **fecha del pedido** ingresado en Andes
2. Revisa el PLAN COMERCIAL según la fecha de ingreso del pedido
3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta.

**En caso que el cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido por el vendedor, transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.**

Puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Sr(a). XXX, lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar e detalle su caso".*

### REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada.

| Pedidos    |                     |                       |                     |                  |
|------------|---------------------|-----------------------|---------------------|------------------|
| Estado     | Fecha de creación   | Motivo de cancelación | Tipo de pedido      | Modalidad de Ver |
| Completada | 26/07/2022 17:01:59 |                       | Desconexion         | Fija             |
| Cancelado  | 15/07/2022 16:56:09 | Sin motivo            | Traslado            | Fija             |
| Completada | 17/03/2022 14:31:23 |                       | Cambio de Promocion | Fija             |
| Cancelado  | 16/03/2022 21:54:14 | Sin motivo            | Cambio de Promocion | Fija             |
| Completada | 09/03/2022 21:57:53 |                       | Pedido de ventas    | Fija             |

## GESTIÓN: SERVICIO PRINCIPAL NO CORRESPONDE A LO CONTRATADO

### GESTIÓN

1. Verifica en **PEDIDOS** si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa seleccionando el **Nº del pedido** para revisar el estado del pedido

#### **NO ESTÁ INGRESADO:**

Debes seguir el procedimiento de [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) , en el apartado EXCLUSIVO CALL CENTER VOZ PRIMERA LINEA

#### **ABIERTO:**

Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada.

Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial. En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo

#### **CANCELADO:**

Si el plan que el cliente solicitó implica la desconexión de uno de sus servicios, transfiere en forma asistida a la plataforma de retención.

Informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista. Transfiere al equipo de retención

1. Si el plan que el cliente solicitó **no implica la desconexión de uno de sus servicios** informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo

especialista: transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Sr(a). XXX, le voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso".*

### **REGISTRA**

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

---



## PROCEDIMIENTO

Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

## ALCANCE

- Aplica para clientes con **servicios fijos**.

## CONSIDERACIONES IMPORTANTES

|                                   | CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| ¿A quién se brinda esta atención? | Titular o Tercero usuario del servicio.                        |
| ¿Aplica validación de identidad?  | No aplica validación de identidad                              |

## GESTIÓN

### EJECUTIVO FRONT

**1.** Una vez confirmado, según el procedimiento de **EXPLICACIÓN DE BOLETA**, que al cliente se le terminó un descuento, verifica si tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor o si ya no cuenta con ningún beneficio vigente:

**1.1.** Si el cliente **tiene aplicado un nuevo descuento por un monto menor**, revisa en Andes, en el apartado Siguiente Mejor Acción (SMA), la campaña a la que está afecto donde se detalla la aplicación de este nuevo beneficio. Informa al cliente esto mediante el siguiente script:

*Sr(a). XXX, déjeme informarle que usted tenía un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior. Pero, gracias a su preferencia y fidelidad, le hemos otorgado un nuevo descuento de \$X mensuales por X meses. Este nuevo beneficio ya se encuentra aplicado en su boleta y no necesita realizar ninguna gestión adicional.*



- a.** Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b.** Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan**, dévalo a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la WEB DE ESCALAMIENTO. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

*Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.*

**CLARO:** [http://172.17.102.170/diferido\\_comercial\\_claro](http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro)

**VTR:** [http://172.17.102.170/diferido\\_comercial/](http://172.17.102.170/diferido_comercial/)

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.

**1.2.** Si el cliente **no tiene ningún nuevo descuento cargado**, informa que el descuento que tenía ya caducó y debido a ello se le cobra el valor normal del servicio contratado. Apóyate del siguiente script:

*Sr(a). XXX, efectivamente usted tuvo un descuento de \$X mensuales por X meses, el cual estuvo vigente hasta su boleta anterior y por eso ahora su boleta muestra el valor real de la promoción contratada.*

- a.** Si el cliente **queda conforme con la explicación**, finaliza la atención.
- b.** Si el cliente **no queda conforme con la explicación**, ofrécele realizar un downgrade de plan según lo indicado en el procedimiento **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN** apartado Cliente busca un plan más económico que el actual.

- Si el cliente **acepta realizar un downgrade de plan, dévalo a la plataforma de Soporte Diferido** por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Infórmale que será atendido por nuestro equipo especialista dentro un plazo máximo de 1 día hábil, apóyate del siguiente script:

*Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado (a) para continuar con la gestión.*

**CLARO:** [http://172.17.102.170/diferido\\_comercial\\_claro](http://172.17.102.170/diferido_comercial_claro)

**VTR:** [http://172.17.102.170/diferido\\_comercial/](http://172.17.102.170/diferido_comercial/)

- Si el cliente **no acepta realizar un downgrade de plan y manifiesta intención de término**, continúa la atención según el procedimiento BAJA DE SERVICIO apartado Desconexión Servicios Principales.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR

---



## PROCEDIMIENTO

---

### DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**

- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
  - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
  - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** [HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER](#)

---

## INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

### INFORMA

*Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).*

# VOZ

## GESTIÓN CALL CENTER VOZ —

### DEBES SABER

- **Antes de transferir a Retención:**
  - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
  - Debes haber aplicado el procedimiento [Solicitud de Baja de Servicios \(Retención/Desconexión/Anulación\)](#).
  - Siempre debes validar el horario de la plataforma de atención de la plataforma de Retención en la publicación [Horarios de Plataformas Call Center](#)
  - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.
- **TRANSFERENCIA DESDE CALL CENTER:** Si el cliente no acepta ningún ofrecimiento o insiste en desconectar sus servicios hogar, verifica si el llamado está dentro del horario de atención de la plataforma de Retención. Apóyate en la publicación [Horarios de Canales Atención](#)

### Fuera de horario

**INFORMA:** Explica al cliente que la plataforma de atención de estas solicitudes está fuera de horario.

Apóyate con el siguiente script:

*"Dn./Sra. XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de esta plataforma) o realizar esta atención en la sucursal más cercana"*

- Revisa la publicación [HORARIO SUCURSALES](#)

### Dentro del horario

- Explica al cliente que será transferido al equipo especialista para cursar su solicitud.
- Recuerda que debe ser el Titular del servicio.
- Puedes apoyarte con el siguiente script:

*"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento lo comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, le pido que tenga su Cédula de identidad a mano, ya que para proceder con la finalización de servicio se debe realizar una Validación Facial por normativa subtel y por su seguridad. Solicito que se mantenga en línea por favor para transferirlo con un ejecutivo".*

**En Workspace, selecciona la opción de transferencia asistida a la plataforma de retención. Intenta hacer la transferencia en los próximos 30 segundos**

**Plataforma retención responde en el umbral de 30 segundos:**

**1.** Informa al ejecutivo que recepciona la llamada:

- Nombre, apellido y Rut del cliente
- Domicilio donde desea desconectar
- Motivo de desconexión y ánimo del cliente
- Empaquetamiento actual y qué desea desconectar
- Último ofrecimiento entregado
- Ánimo del cliente

Ejemplo:

*"XXX cliente [nombre, apellido y rut] tiene XXX plan y quiere eliminar [mencionar el o los servicios a desconectar] en la dirección XXX. El motivo es XXXX. Le ofrecí XXX y aceptó/rechazo XXX. El cliente está molesto"*

**2.** Una vez que pudiste entregar la información al ejecutivo de retención, retoma la llamada con el cliente e informa al cliente que la atención será continuada por el ejecutivo XXXX.

**REGISTRA:**

General -> Transferencias- > Transferencia a Comercial

En la observación registra la modalidad de retención

Plataforma retención NO responde en el umbral de 30 segundos:

Retoma la llamada con el cliente y explica la demora en la transferencia:

*"Dn/Sra. XXX nuestros ejecutivos están ocupados, si gusta espere en línea o si prefiere puede realizar esta solicitud a través de la sucursal virtual"*

**Cliente no acepta esperar:**

*"Dn./Sra agradezco su tiempo de espera. Como le indiqué, esta solicitud la puede solicitar a través de la Sucursal Virtual de VTR."*

- Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

### **Ciente acepta esperar:**

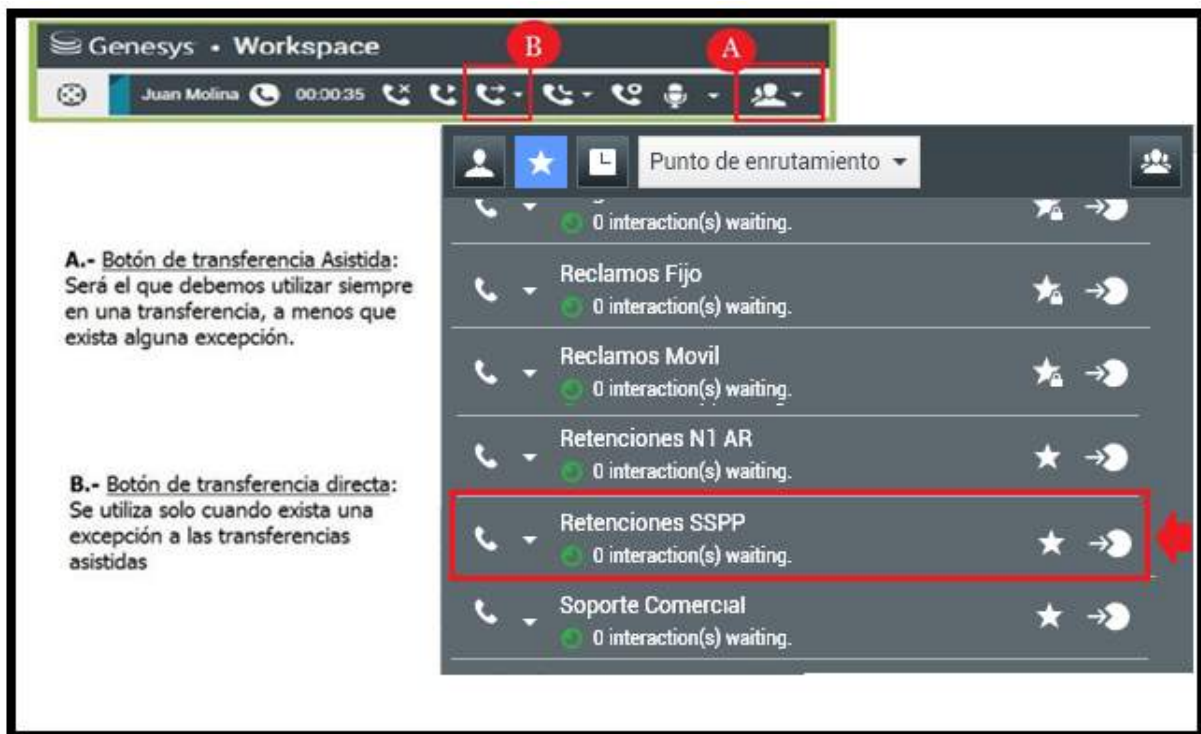
Vuelve a realizar el proceso de transferencia a través de Genesys

En caso que la plataforma de retención no atienda en el umbral de 30 segundos, retoma la llamada y explica:

*" Dn./ Sra XXX lamento el tiempo de espera. Lamentablemente nuestros ejecutivos siguen ocupados. Le ofrezco la opción de realizar esta solicitud a través de nuestra sucursal virtual o ir a la sucursal más cercana o bien lo puedo transferir directamente. En esta última opción, le pedimos volver a entregar la información de su solicitud al ejecutivo"*

**Ciente acepta realizar la gestión por Sucursal Virtual:** Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

- Ciente acepta ir a una sucursal: Informa sucursal más cercana y horarios de atención.
- Ciente acepta transferencia directa: Despídete del cliente y realiza la transferencia directa por Genesys.



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

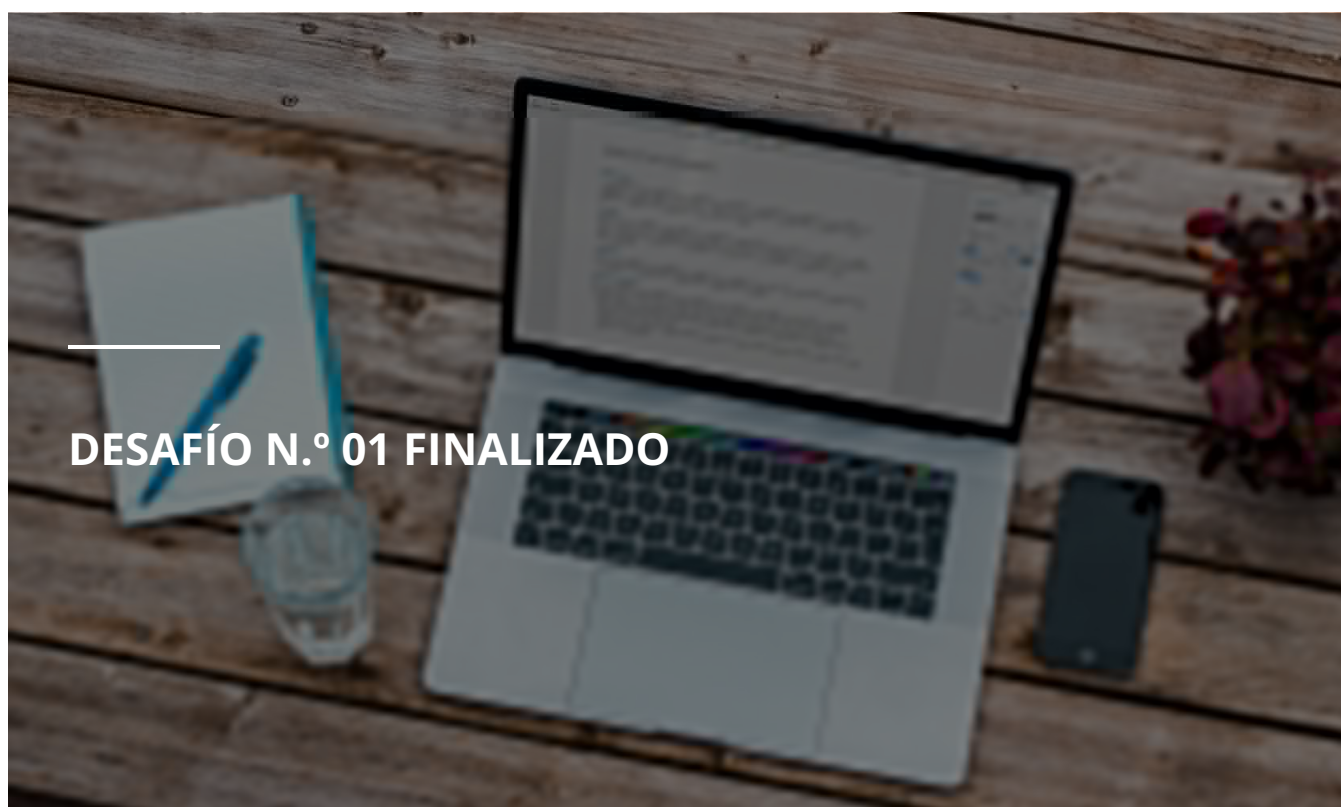




DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

# DESAFÍO TERMINADO

---



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°  
01!**

**Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final**

---

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

**"Finalizar"**

FINALIZAR