

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°9 - DTH

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 período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



ELEMENTOS TRANSVERSALES:



LENGUAJE

Se debe 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. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”. Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación (diálogo continuo con el cliente).

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, sí poh, qué pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.

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

ENTENDIMIENTO:



ENTENDIMIENTO

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.

Además, 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.

RELACIONAMIENTO:



RELACIONAMIENTO

IMPORTANTE

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
- Ej: *"Sr(a) XX, le pedimos disculpas..." / "Sr(a) XX, lamentamos..."*
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: *"Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".*
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice impropiedades (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. Si el supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- Controlar los tiempos de espera.

- 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:



Veamos a continuación el detalle de cada uno de los pasos del proceso de atención

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante: • Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro". • Presentarte con tu nombre y apellido. • Indicar una frase para mostrar actitud de servicio: ◦ "Soy el encargado de ayudarlo hoy". ◦ "Soy el encargado de atender su requerimiento". ◦ "Estoy feliz de poder atenderle". ◦ "Soy su ejecutivo asignado por este día". ◦ "¿Cómo puedo ayudarlo 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, en 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: Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - *"Bienvenido a Claro, 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 Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en qué lo (la) puedo ayudar?"*.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	-------------------------------	--------------------	----

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 publica en Claro más.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso de que necesites, a los procedimientos publicados en Claro más.
- Pedir "por favor" y "agradecer" al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

--

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda 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. Ejemplo de informar acción al cliente: • Carga de descuento en planes: ◦ <i>“Don Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta”.</i>				

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para ofrecer campaña debes: • Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación CAMPAÑAS BLINDAJE. • Si existe campaña: ◦ 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.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	-------------------------------	--------------------	----

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza SUR/ESAC y TIPIFICA, servicios móviles ONE y TIPIFICA). En el campo observación ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.
 - Nombre de la persona que atendemos.
 - Motivo de la llamada.
 - Información entregada.
 - Gestión realizada.
 - Número de contacto.
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
- Si el cliente es prepago móvil y está registrado como Anónimo en CRM One, apóyate de la publicación Procedimientos Prepago Móvil para validar y registrar la atención.

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.
- 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.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que: - Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos clave 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: <i>"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?"</i> - Enviar un SMS con los canales de atención del teléfono que nos contacta por medio de softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. Puedes apoyarte de la publicación ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTS DESDE SOFTPHONE. El mensaje de referencia es el siguiente: <i>"Bienvenido al canal de atención digital. ingresa en https://linktr.ee/ClaroChile y comenzarás tu atención".</i> - 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 debe pedir y no entregar la información directamente. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN. Solo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar el correo, puedes apoyarte del procedimiento PROTOCOLO TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL. Si un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto. - 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 en la publicación CAMBIO EN DISTRIBUCIÓN DE BOLETA. - Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.				

Ejemplos de despedida:

- "Sr.(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"
- "Sr.(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico de contacto, también el correo electrónico al que desea recibir su boleta y número telefónico de contacto, para actualizarlo en sistema?"
- "Sr.(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Que tenga buenos días (tarde o noche)".



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Es correcto afirmar que, debemos 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.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

¿Cuál es el paso número 4 del Proceso de Atención?

- ☐ Bienvenida
- ☐ Entender y Resolver
- ☐ Informar acción al cliente
- ☐ Ofrecer Campaña

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°9 - DTH TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°9 -
DTH**

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

FINALIZAR