



**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

Script

Migración Remota

SCRIPT MIGRACION REMOTA

El objetivo de esta campaña es ofrecer un plan a la cartera de prepago el cual se activará de manera remota.

1.

Conecta	Pasar a 3
---------	-----------

No Conecta	Agendar
------------	---------

2.

Ocupado	Agendar
---------	---------

Buzón de Voz	Agendar
--------------	---------

No Contesta	Agendar
-------------	---------

Congestionado	Agendar
---------------	---------

Fuera de Área o Apagado	Agendar
-------------------------	---------

Fuera de Servicio	Agendar
-------------------	---------

Número No Valido	Agendar
------------------	---------

----- COMIENZA A GRABAR OFRECIMIENTO -----

3.- Buenos (Días/Tardes), mi nombre es XXXX ejecutivo de beneficios de Claro Chile, el motivo de mi llamada es para informarle de una nueva campaña de fidelización exclusiva para clientes prepago Claro.

¿Me indica su Rut para verificar si tiene deuda en nuestros sistemas?

NO PRESENTA DEUDA	PASAR AL PUNTO 4
-------------------	------------------

PRESENTA DEUDA	INVITAR AL CLIENTE A CANCELAR DEUDA.
----------------	--------------------------------------

Para clientes extranjeros: Solo se puede vender a clientes con Rut DEFINITIVO, y Rut temporal (bajo ningún caso a Rut PROVISORIO Ejemplo: Sobre 30 millones).

4. El plan a ofrecer es: <Nombre nuevo plan> con <minutos oferta> a todo destino (valor min. adicional \$60 sólo si aplica) Gigas> (confirmar según plan) <RRSS> (confirmar según plan)

<CANTIDAD SMS > informarlo para planes CE, (valor adicional \$50 sólo si aplica).

Don/Sra. **<nombre cliente>**, ¿Usted acepta el plan XXX de \$X.XXX mensuales entregado?

Cliente debe indicar que acepta el plan ofrecido **(Si, explícito)**.

Condiciones comerciales (información obligatoria) Internet:

1. **Si el plan a ofrecer es un PLAN cuenta exacta XS, S:** una vez consumido el servicio, este se suspende, sin embargo, para seguir navegando se debe realizar recargas, solicitar Presta Fácil, comprar bolsas, comprar paquetes del servicio móvil prepago o esperar que inicie nuevamente el ciclo de facturación.
2. **Si plan a ofrecer es un PLAN POSTPAGO Max M:** El internet es controlado, no acumulan saldo, es decir, en caso de terminar su cuota de datos usted deberá comprar bolsas adicionales en mi portal.clarochile.cl. Las que se facturarán en la boleta siguiente.

Condiciones comerciales (información obligatoria) Minutos:

1. **Minutos libres incluidos en plan XS:** ofrece 400 minutos en llamadas, valor minuto adicional \$60.
2. **Minutos libres incluidos en plan S:** pueden llamar libremente a un máximo de 100 números distintos, valor minuto adicional \$60.
3. **Minutos libres incluidos en planes Max M:** pueden llamar libremente a un máximo de 300 números distintos, valor minuto adicional \$60.

Condiciones comerciales (información obligatoria) RRSS

1. PLAN XS, S, Max M, incluyen navegación libre a Redes Sociales.

Solo si el cliente consulta señalar detalle RRSS: WhatsApp (incluye llamadas de voz) + Facebook + Instagram + Facebook Messenger + Twitter + Telegram.

No incluye suscripciones, ni acceso a enlaces externos de las aplicaciones mencionadas.

Navegación en Redes Sociales no incluyen videollamadas. Facebook Messenger no incluye llamadas de voz.

Preguntar si desea información sobre las condiciones de Roaming y LDI.

- Si cliente indica que si pasar a condiciones comercial (Larga distancia internacional y Roaming)
- Si cliente indica que no indicar que para uso futuro puede encontrar información en nuestra página clarochile.cl

Recuerde verificar antes de hacer uso del Servicio de ROAMING y llamadas a LDI, consultar condiciones comerciales en www.clarochile.cl y verificar los países asociados.

Condiciones comerciales (información obligatoria) LDI y Roaming:

1. PLAN XS y S no incluye LDI.
2. PLAN MAX postpago M: incluyen de manera gratuita en el plan mensualmente una bolsa de minutos de llamada LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL (LDI) para usar en 17 países: (INFORMAR

LOS PAISES EN CASO DE QUE CLIENTE CONSULTE).

3. La BOLSA DE MINUTOS NO SE CORTA, el valor del minuto adicional es de \$120 el minuto. Puede activar y controlar los minutos de larga distancia internacional, a través de un centro de atención al cliente o nuestra sucursal virtual.
4. Plan Max Postpago Max M: incluye de manera gratuita en el plan una bolsa mixta de Roaming (Minutos, SMS y GB) para usar en 22 países: (INFORMAR LOS PAISES EN CASO QUE CLIENTE CONSULTE).
5. El servicio Roaming lo podrá utilizar únicamente si activa previamente el servicio, a través de un centro de atención al cliente o nuestra sucursal virtual, donde puede revisar mayor detalle de consumo.
6. Una vez alcanzada la cuota de minutos incluidos en la bolsa de Roaming, usted podrá navegar a granel a tarifa "Roaming sin fronteras plus" \$60 el minuto, \$60 SMS y \$20 MB adicional o comprar bolsas en Sucursal Virtual, Portal Smartphone, Portal Roaming. Trafico distinto de los 22 países se cobrará a granel, tarifas \$1600 minuto, \$270 SMS y \$3.990 el MB adicional.
7. La bolsa de Roaming y LDI es recurrente, es decir se renovará en cada ciclo y no es acumulable.

Recuerde verificar antes de hacer uso del Servicio de ROAMING y llamadas a LDI, consultar condiciones comerciales en www.clarochile.cl y verificar los países asociados.

5. Don/Sra. <nombre cliente>, recuerde que el plan se activará de forma inmediata y le enviaremos un SMS confirmando la activación a su número.
6. **Lugares de Pago:** le recuerdo que puede revisar su boleta en nuestra sucursal Virtual y pagar en cualquier Sencillito, Servipag, Caja Vecina o Chile Express.
7. En relación con lo solicitado por la normativa vigente le daremos a conocer los siguientes puntos: (es obligatorio y se debe leer textual).

CERTIFICACIÓN: (OBLIGATORIO)

1. Don/Sra. <nombre cliente>, puede acceder a los servicios de postventa telefónicamente e informarse acerca de nuestra oferta comercial vigente al 800 171 171 o el 103, también puede acceder desde la página web www.clarochile.cl o a la sucursal virtual y otros medios electrónicos como Twitter y facebook; finalmente podrá acudir de manera presencial a las sucursales que están habilitadas para este fin.

2. Le informamos que:

- La velocidad máxima de bajada nacional e internacional es de 20 megabits por segundo.
- La velocidad máxima de subida nacional e internacional es de 10 megabits por segundo.
- La velocidad mínima de bajada y subida nacional e internacional es de 32 Kilobits por segundo.

Esta conversación está siendo grabada como respaldo para usted y además le recuerdo que esta venta es sin ningún tipo de acreditación.

3. Para poder realizar una correcta activación de este servicio, necesito registrar algunos datos en nuestros sistemas **(EAC DEBE SOLICITAR SIGUIENTES DATOS DE FORMA OBLIGATORIA):**

A. Nombre y apellido titular

B. Rut: Verificar que no presente deuda móvil:
<https://sucursalvirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index>

A. Don/Sra. <nombre cliente>, para resguardar su seguridad en este momento le enviamos un PIN (de 6 dígitos) a su celular, ¿favor me podría indicar estos 6 dígitos?

B. **Ciclo de Facturación:** ¿Don/Sra. <nombre cliente>, ¿qué día del mes aproximado le acomoda pagar su boleta? Entregar valor primera boleta). En base a su fecha de pago elegida, su día de recarga del plan será el XX de cada mes.

C. Fecha de Nacimiento

D. Dirección completa (calle, comuna y ciudad)

E. Fono de Contacto

F. Correo Electrónico

- El ejecutivo debe informar al cliente que, en caso de no indicarnos correo electrónico, la boleta tendrá un recargo de \$500 pesos mensuales y adicionales a su plan. **OBLIGATORIO**
- Le recuerdo que su contrato de servicio está sujeto a la variación trimestral del Índice de Precios al Consumidor (IPC); valor que se ve reflejado mensualmente en su boleta.

PUNTO SUBTEL (OBLIGATORIO)

1. Para su respaldo, adicionalmente a la copia del contrato virtual (al momento de la llamada) se almacenará una copia del mismo en los sistemas de respaldo de claro chile, al igual que sus posteriores modificaciones, ambas estarán a su disposición cuando usted lo requiera.

2. Para reclamos puede llamar al 105.

3. Además, le recuerdo que puede solicitar la grabación de esta venta llamando al 103 desde su teléfono claro.

4. Para finalizar, la permanencia en la compañía es definida por usted, le recuerdo que dentro de los 10 días siguientes a la activación del plan, usted podrá retractarse si lo desea, llamando directamente al N° 800 171 171, al 103 desde su teléfono móvil Claro o en la sucursal virtual en www.clarochile.cl, en donde se le informará la manera de proceder.

DESPEDIDA:

Desde ya le agradezco su tiempo y que tenga un muy buen (día/tardes).