



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°13 - CCDD MÓVIL

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.



BAJA NO CURSADA



REGULARIZACIÓN DE PyD MÓVIL



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



CAMBIO A ESIM MÓVIL (CALL CENTER Y CANALES DIGITALES)



DESAFÍO TERMINADO

BAJA NO CURSADA



OBJETIVO:

- Detallar como atender a clientes que solicitaron la baja de sus servicios fijos y/o móviles con anterioridad pero ésta no fue cursada.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Canales Digitales, Plataforma de Retención y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios fijos y/o móviles.
- Aplica para clientes persona. No aplica para funcionarios.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES EN UNA BAJA NO CURSADA

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALI ID
• Cuando existe un registro de atención de la Plataforma de Contención o de Sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema. • Cuando la orden de baja se encuentra en estado activa o enviada y no ha sido cerrada.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALI ID
Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN
Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN
No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN
Validación por medio del estado del CI en Registro Civil . Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.</u>				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN
No es condicionante para ingresar la baja de servicios que el cliente presente deuda. Pero siempre debes sugerir al cliente pagar la deuda.				

- Debes considerar que se debe ajustar el valor cobrado desde el día que el cliente solicito inicialmente la baja del servicio hasta el día en que está solicitando la Baja no Cursada.

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN
La desconexión para esta casuística debe ser realizada de forma inmediata .				

¿QUÉ SE CONSIDERA UNA BAJA NO CURSADA?	¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	VALIDACIÓN
No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien puede realizar la aceleración de las cuotas.				

MATRIZ DE ATENCIÓN DE UNA BAJA NO CURSADA

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Revisa en CRM One que la línea del cliente se encuentre en estado Activo . Si se		

encuentra en estado **Cancelado** quiere decir que la línea si fue dada de baja.

2. Verifica si hay **respaldo** de una solicitud de baja en las interacciones de CRM One o Tipifica.

3. **Si existe respaldo de la solicitud de baja**, realiza lo siguiente:

3.1. **Ajusta** el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de esta atención, solo si corresponde. Apóyate del procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO).**

3.2. Realiza la **baja inmediata del servicio en CRM One**. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS** sección **SERVICIO MÓVIL - BAJA DE LÍNEAS MÓVILES - DESCONEXIÓN EN CRM ONE** o **DESMIGRACIÓN POSTPAGO A PREPAGO EN CRM ONE** y gestiona dependiendo si el cliente quiere finalizar la línea o dejarla como prepago.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Si no existe evidencia en el sistema que el cliente solicitó la baja:

Sr(a) XXXX, revisamos en sistema y no hemos encontrado registros de que haya solicitado una desconexión anteriormente, pero de todas maneras puedo ayudarle a realizar su solicitud.

Si existe evidencia en sistema que el cliente solicitó la baja:

Sr(a). XXXX siento las molestias que esto le pudo ocasionar. El servicio quedó eliminado y el cobro de \$XX.XXX que se generó desde que solicitó la eliminación hasta hoy también se ha eliminado de su cuenta.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Tópicos de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Término de Contrato

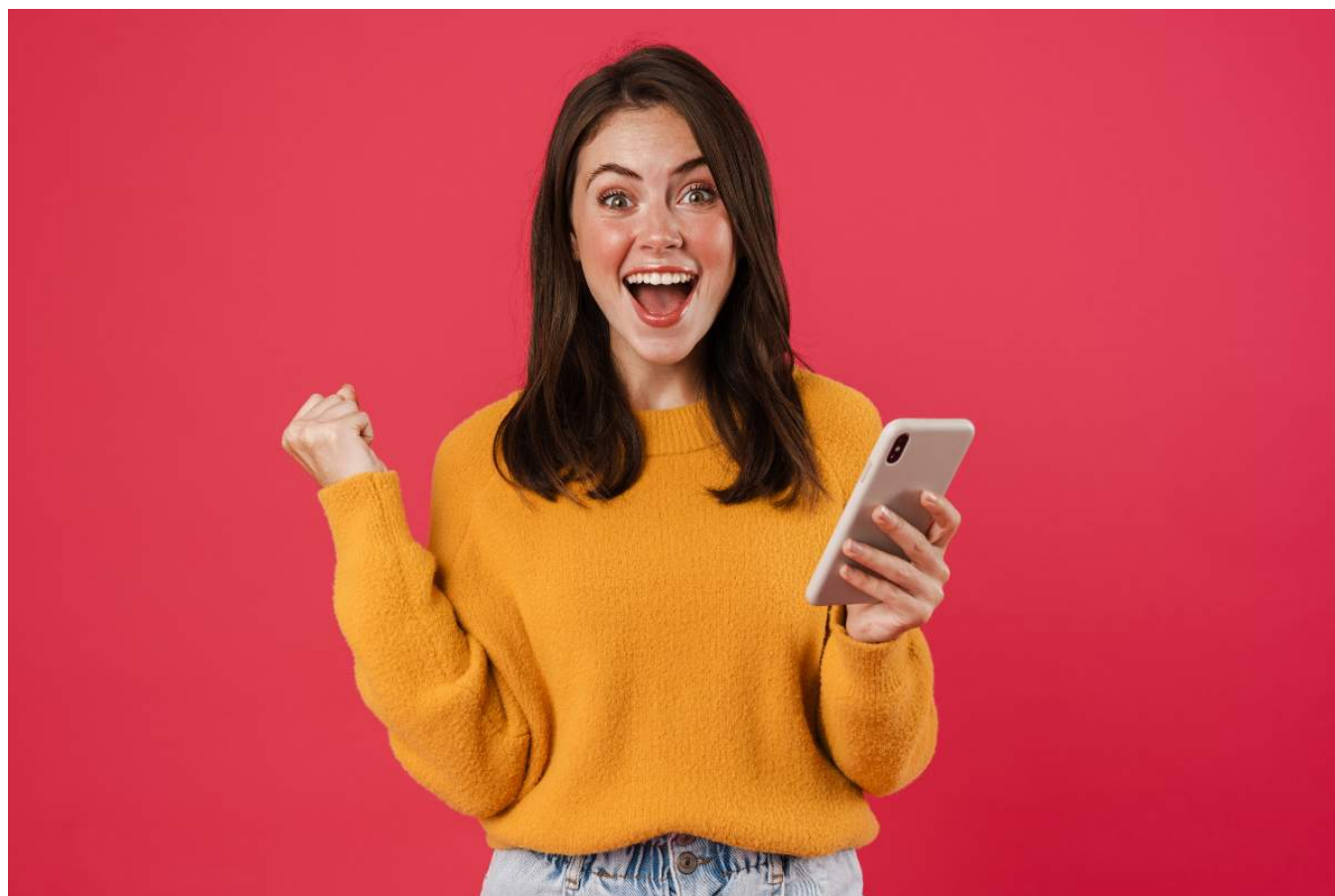
Resultado: Solicitud Completada

Incluir siempre en la observación **#BAJANOCURSADA**

- Nombre del cliente.
- Motivo de la llamada/visita.
- Gestión realizada.
- Información entregada.

CONTINUAR

REGULARIZACIÓN DE PyD MÓVIL



OBJETIVO:



OBJETIVO:

- Detallar como regularizar a aquellos clientes que se les ofreció un descuento o una bolsa de GB y éste no fue cargado.

ALCANCE

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido y Sucursales.**
- Aplica para clientes con **servicios móviles.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA REGULARIZACIÓN DE PYD:

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE EVITARSE SI DESPUÉS DE 30 DÍAS?
Titular o Tercero usuario del servicio.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE EXISTIR EVIDENCIA DE SÍ DEBE APLICAR DESCUENTO?
Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE EXISTIR EVIDENCIA DE SÍ DEBE APLICAR DESCUENTO?
No es necesario presentar ningún documento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE EXISTIR EVIDENCIA DE SÍ DEBE APLICAR DESCUENTO?
No aplica validación de identidad para este procedimiento.				

¿QUIÉN LO SOLICITA?	¿DÓNDE SE PUEDE SOLICITAR?	¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBE PRESENTAR?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿DEBE EXISTIR EVIDENCIA DE SÍ DEBE APLICAR DESCUENTO?
Sí, debe existir evidencia como respaldo para regularizar. En caso de que no exista evidencia se deben ofrecer los descuentos indicados en el Plan Comercial vigente.				



REGULARIZACIÓN DE PYD (DESCUENTOS):

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- Siempre debes indagar con el cliente para saber cuál fue el descuento ofrecido y la fecha en que se atendió, y así realizar un análisis en nuestros sistemas.
- Recuerda que si la línea posee un descuento y el cliente acepta un nuevo descuento, se debe informar que el descuento anterior se perderá.

MATRIZ DE ATENCIÓN:

FRONT GESTIÓN

1. Revisa en CRM One, en los **Productos Asignados** de la línea del cliente, si tiene el descuento cargado:

1.1. Si el descuento **si está cargado**, verifica que sea el mismo indicado por el cliente:

1.1.1. Si es el mismo descuento, revisa en la última boleta emitida si éste está aplicado:

a) Si el descuento si está aplicado en la boleta, informa al cliente que el descuento se encuentra correctamente ingresado y finaliza la atención.

b) Si el descuento no está aplicado en la boleta, verifica que se estén considerados solo los proporcionales por el descuento según la fecha de aplicación de éste:

- **Si tiene aplicado proporcionales por el descuento,** informa al cliente que según la fecha de aplicación del descuento y las fechas que considera la boleta, se le está considerando solo los proporcionales por el descuento. Entrega esta información y finaliza la atención.

- **Si no está aplicado el descuento en la boleta,** quiere decir que la boleta considera un periodo anterior a la aplicación del descuento por lo que vendrá incluido en la siguiente facturación. Explica esto al cliente y da la tranquilidad que el descuento si está ingresado. Si el cliente no acepta la explicación y solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

1.1.2. **Si no es el mismo descuento,** continúa con el **paso N°2.**

1.2. **Si el descuento no está cargado,** continúa con el **paso N°2.**

2. Revisa en las interacciones de CRM One si existe respaldo del descuento indicado por el cliente:

2.1. Si existe interacción de respaldo, revisa si el descuento ya cumplió su vigencia. Si es así, informa al cliente esta situación. Si el cliente solicita disminuir su plan, continúa la atención según la publicación **CAMBIO DE PLAN MÓVIL**. Si el descuento, según fecha de ofertamiento debiera estar cargado y no lo está, atiende según tu canal de atención:

Si el cliente solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**. Si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, el ajuste debe ser realizado por Soporte Diferido.

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One hasta un límite del 30%. Superior a este porcentaje debes solicitar la carga del descuento al supervisor o jefe. Puedes utilizar el procedimiento **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**. En caso de que sea necesario ajustar a la boleta actual, debes realizar un Caso de Impugnación apoyándote del procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

2.2. Si **no existe interacción de respaldo**, continúa con el **paso N°3**.

3. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, debemos igualmente gestionar su solicitud dependiendo del porcentaje de descuento reclamado:

3.1. Si el descuento reclamado **es menor o igual a un 30% del cargo fijo**, atiende según tu canal de atención:

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One. Puedes utilizar el procedimiento **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**.

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación para que el caso sea revisado por el equipo Backoffice, apóyate de procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**.

Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

REGISTRA —

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Documentos – Pagos

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de la atención

Información entregada

Gestión realizada

SOPORTE DIFERIDO MÓVIL - GESTIÓN

1. Extrae desde Tipifica el listado de clientes a contactar y verifica el descuento a regularizar. Luego contacta al cliente, saluda e indica el motivo del llamado. Apóyate del siguiente script:

Buenos días/tardes sr(a). XXX, mi nombre es [nombre y apellido ejecutivo] ejecutivo de Claro. Lo contacto debido a su solicitud de XXXX realizada el día XX-XX.

2. Según la información entregada por el Front deja la siguiente ruta en **TIIFICA** para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva:

MOVIL MAS → ATENCIÓN BOTÓN ROJO → REGULARIZACIÓN DE PYD → REGULARIZACIÓN DE POSTVENTA → SELECCIONAR DESCUENTO.

Debes indicar en N° PCS y el descuento a ingresar.

3. En caso que el cliente solicite la nota de crédito en la boleta actualmente emitida, se debe gestionar a través de un cargo de crédito (siempre y cuando el ajuste no haya sido realizado por el Front). Para ello se tiene un monto máximo de aprobación de \$15.000, apóyate del procedimiento [PASO A PASO AJUSTE](#).

CONTINUE

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



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 entregando una comunicación transparente y oportuna.

ALCANCE:

- Este protocolo aplica a ejecutivos de Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
- Aplica para clientes con servicios fijos y/o móvil.

ELEMENTOS TRANSVERSALES:

1

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

DESCRIPCIÓN

Utiliza un vocabulario **RESPETUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

DEBES

- Utilizar correctamente el término **SEÑOR/A** 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).

NO DEBES

- **TUTEAR** al cliente, con excepción de que el cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos **COLOQUIALES** o **LOCALISMOS**. Ej: Pucha, cachai, sí pohh, qué pena con usted.
- Usar **MULETILLAS**.
- Usar **DIMINUTIVOS**. Ej: momentito o igualito
- Usar términos como **ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA**.

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

DESCRIPCIÓN

ESCUCHA ACTIVAMENTE y **CONCENTRADO** al cliente. **ANALIZA** lo que nos dice y pide aclaración cuando es necesario, para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente.

DEBES

- **PARAFRASEAR** cuando sea necesario, para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente.

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

DESCRIPCIÓN

Establece 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.

DEBES

- **PERSONALIZAR** al cliente a lo menos una vez, 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 IMPROPERIOS (MALAS PALABRAS)** dirigidos al asesor o a la empresa se debe transferir al supervisor. Si fue posible indagar el motivo del llamado con el cliente, se debe informar al supervisor, si no fue posible, el supervisor debe realizar dicha indagación. Si el supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado, independiente que el cliente no desee la devolución, ya que es debido a los improperios (malas palabras) que no es posible continuar con la atención. Si el cliente solo llama para decir improperios, no siendo posible entablar una conversación, se debe enviar a corte de llamada.

- **CONTROLAR LOS TIEMPOS DE ESPERA** y realizar el **CORRECTO USO DE HOLD MUTE**.

- 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**.

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 DEBES LEVANTAR LA VOZ** más que el cliente para que deje de hablar.

CONTINUE

CAMBIO A ESIM MÓVIL (CALL CENTER Y CANALES DIGITALES)



OBJETIVO:

Detallar el procedimiento de atención para clientes que requieran el cambio a eSIM, ya sea por **solicitud directa del cliente** o porque presentan una **simcard obsoleta**, haciendo necesario el cambio a eSIM para asegurar el correcto funcionamiento del servicio.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center** y **Canales Digitales**.
- Aplica para clientes con **servicio móvil**.
- Esta atención se entrega solo al **titular del servicio**.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- El cambio a eSIM es sin costo a todo evento.
- Al realizar el cambio a eSIM, el cliente recibirá en su correo electrónico el código QR con la nueva eSIM para su activación. Es importante considerar que, una vez emitida la nueva eSIM, la anterior perderá señal automáticamente. Por este motivo, para completar la configuración de forma exitosa, el cliente debe estar conectado a una red WiFi al momento de realizar la activación.
- Para Call Center, en caso de que el cliente se comunique desde la misma línea en la que se realizará el cambio a eSIM, al finalizar la gestión la llamada podría cortarse

debido a la desactivación de la simcard actual. Siempre considera esta situación e informa al cliente con anticipación que esto podría ocurrir.

- El cliente puede escanear el código QR hasta 3 veces en el mismo equipo. Si escanea un cuarto intento, ya no será posible realizar la activación y debe solicitar nuevamente el cambio de eSIM.
 - Clientes con equipos Claro Up no pueden acceder actualmente a eSIM, esto debido que sistémicamente el servicio no soporta esta tecnología. En estos casos, si el cliente necesita igualmente cambiar su simcard física, deberá realizar la solicitud de forma presencial en una Sucursal.
 - En las siguientes situaciones, si el cliente presenta eSIM, debes derivarlo a una Sucursal:
 - Cliente realizó un bloqueo de su servicio por robo o pérdida y necesita recuperar su eSIM.
 - Cliente solicita cambiar su eSIM por una simcard física.
- Para estos casos, puedes utilizar el siguiente script:

Sr(a) XXXX, para este caso será necesario que se acerque a una Sucursal para gestionar su solicitud, ya que su servicio actualmente cuenta con una eSIM. Allí podrán ayudarle con la recuperación o cambio de su eSIM, según corresponda.



Según el tipo de atención que se presente con el cliente, continúa con el apartado correspondiente: Cliente solicita cambio a e-Sim (atención reactiva), Cliente con sim obsoleta (atención proactiva) y anexo N°1: cómo desinstalar la e-Sim del equipo actual, revisa [aquí](#).

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°13 - CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°13 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR