



Role play de atención

Inconveniente con Televisión Smart



Instrucciones

Esta actividad tiene como objetivo que los participantes sean capaces de gestionar correctamente una consulta de cliente sobre distintos temas comerciales o técnicos aplicando los procedimientos, políticas y protocolos revisados en clases.

En el role play, el formador debe:

Entrega al participante solo los datos del caso (nombre, RUT, dirección, servicios contratados) sin revelar las instrucciones internas. El participante debe construir la atención a partir de la indagación.

Iniciar la interacción con actitud de acuerdo a la tipología del cliente indicada en el cuadro de antecedentes del caso.

Responder a las preguntas del ejecutivo con información básica, sin entregar datos de forma espontánea — el ejecutivo debe solicitarlos.

De acuerdo a las respuestas del ejecutivo, mostrar distintas emociones o reacciones para mostrar satisfacción o insatisfacción. Debes revisar los cuadros rojos del roleplay donde se indica lo que se espera del ejecutivo en cada interacción.

Este role play entrega una guía para establecer la atención e interacción entre cliente y ejecutivo

Role play de atención

Caso	Explicación boleta
RUT Titular	15037937-7
Nombre del Titular	Rocio Contreras Zarate
Dirección	Joaquin Vicuña Larrain 573 - Vicuña
Servicios	2P Fibra Hogar Mas Stream TV Premium
Tipología de cliente	Frustrado / Urgente

Buenos días / Buenas tardes, bienvenido/a a ClaroVTR, mi nombre es [nombre]. ¿En qué le puedo ayudar?



Hola, tengo un problema con mi televisión. No puedo ver nada, la pantalla me muestra un código de error y no sé qué hacer. Necesito que me solucionen esto lo antes posible.

El ejecutivo debe saludar cordialmente, identificarse y escuchar atentamente la descripción del problema. Debe mostrar empatía ante la frustración del cliente y transmitir disposición para resolver el inconveniente. Además El ejecutivo debe verificar la identidad del cliente antes de continuar.

Entiendo, [nombre del cliente], lamento que esté pasando por esa situación. Con mucho gusto lo ayudo a revisar esto. Para acceder a su cuenta, ¿me podría indicar su RUT?



15037937-7

El ejecutivo debe realizar preguntas asertivas y específicas para identificar el tipo de error. No debe hacer preguntas abiertas. Ante la mención de un código de error, debe preguntar qué letra tiene, lo que determina el flujo de gestión a seguir: verificación del estado comercial del servicio en ANDES y descarte de falla masiva en BEC.

Gracias. Para entender bien el inconveniente, ¿la pantalla está completamente en negro o aparece algún mensaje o código de error?



Aparece un código de error. Dice A001.

El ejecutivo debe verificar en ANDES: (1) Que el servicio esté ACTIVO (2) Ingresar a la cuenta de facturación y revisar las 'Alertas de crédito' para identificar si el cliente pasó por un proceso de cobranza en las últimas 72 horas. En este caso la cuenta está al día y no hubo cobranza reciente, por lo que debe continuar con las revisiones.

Entendido. Voy a revisar su cuenta en sistema para identificar el origen del error. Un momento por favor... Veo que su servicio está activo y su cuenta está al día. ¿Ha tenido algún problema de pago o aviso de corte recientemente?



No, estoy completamente al día. Nunca he tenido problemas de pago.

El ejecutivo debe revisar en BEC si el servicio del cliente está asociado a una falla masiva. En este caso el semáforo está en VERDE, por lo que debe continuar con la gestión del Error A001.

Perfecto. Voy a revisar ahora si existe alguna falla en el sector... [Pausa] He revisado en nuestro sistema de monitoreo y no hay ninguna falla masiva ni trabajo programado asociado a su dirección. El semáforo aparece en verde para su servicio.



Ah, entonces el problema es solo mío. ¿Y por qué me sale ese error?

El ejecutivo debe ingresar a BEC y revisar a qué red está conectado el decodificador, y luego confirmar en la plataforma de monitoreo correspondiente si esa red es la del domicilio (SSID). En este caso el equipo está correctamente conectado, lo que confirma que se debe ingresar una visita técnica a domicilio.

Voy a revisar a qué red wifi está conectado su decodificador... He verificado en sistema y confirmo que su decodificador está conectado correctamente a la red wifi de su domicilio. Sin embargo, aunque está conectado, no está recibiendo la señal necesaria para mostrar la programación. Esto requiere una revisión técnica presencial.



¿O sea tienen que venir a mi casa? ¿Y cuándo pueden venir?

Así es, [nombre del cliente]. Necesitamos enviar un técnico a su domicilio para revisar el equipo directamente. Antes de agendar, ¿podría confirmarme que el número de teléfono registrado en su cuenta sigue siendo el mismo?



Sí, el número es el mismo.

Perfecto. He ingresado la visita técnica a su domicilio. El técnico llegará el día [fecha disponible] entre las [XX:00 y las YY:00] horas. Recuerde que la visita puede demorar hasta [1 hora y media en caso de HFC / 3 horas en caso de FTTH].



¿No pueden venir antes? Necesito tener la televisión funcionando.

El ejecutivo debe entregar toda la información de la visita de forma clara: fecha y bloque horario, duración estimada, necesidad de adulto responsable presente, notificación vía WhatsApp previa, posibilidad de contacto desde número 600. NO debe informar el nombre del técnico. NO debe anticipar qué realizará el técnico en el domicilio, ya que el diagnóstico definitivo lo entrega el técnico tras revisar presencialmente.

Sr/Sra. [nombre], la fecha que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento. Le agradeceremos que se mantenga atento/a a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente. Le recuerdo además que durante la visita técnica es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos. Antes de la visita recibirá un WhatsApp de nuestra compañía confirmando el día y la hora, y podrá confirmar, cancelar o reagendar a través del mismo mensaje. También podemos contactarle desde un número 600 antes o durante la visita, es importante que pueda atender esa llamada.



Está bien, estaré en casa. Muchas gracias.

Entiendo perfectamente, y estamos comprometidos en resolver su inconveniente. Le recuerdo que fue atendido/a por [nombre del ejecutivo] y que puede recibir una encuesta sobre la atención entregada. Muchas gracias y que tenga un excelente día.



