



Role play de atención

Actualización de promoción



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	13372682-9
Nombre del Titular	Andrés Villar Yáñez
Dirección	Mujeres Chilenas 2665 – Maipú
Servicios	Internet 600 Megas + Netflix – \$25.990/mes
Tipología de cliente	Interesado / Indeciso

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



Hola, quiero mejorar mi plan. Tengo solo internet ahora, pero me gustaría tener una velocidad más alta y también televisión. Con Netflix no me alcanza.

El ejecutivo debe validar la identidad del titular antes de continuar. Esta atención puede ser brindada al titular vía canales remotos. Debe verificar además que los datos de contacto vigentes en sistema coincidan con los del cliente y actualizarlos si no coinciden.

Con mucho gusto le ayudo, [nombre del cliente]. Para revisar su cuenta y ofrecerle la mejor alternativa, ¿me podría indicar su RUT por favor?



Supongo que ya lo tienes en tu sistema, pero da igual. Mi rut es 13372682-9

El ejecutivo debe verificar en sistema: (1) Que los servicios estén activos. (2) Que no exista deuda ni boleta vencida. El ejecutivo debe indagar las necesidades del cliente antes de presentar el plan. No debe ofrecer la primera opción disponible sin antes entender qué busca el cliente

Gracias. Estoy revisando su cuenta... Veo que tiene activo su plan de Internet 600 Megas con Netflix a \$21.990 al mes. ¿Está al día con sus pagos?



Sí, estoy al día, no tengo boletas pendientes.

Para ofrecerle la mejor opción, ¿qué es lo más importante para usted: más velocidad de internet, tener televisión con canales, más plataformas de streaming, ¿o todo en conjunto?



La verdad quiero todo: más velocidad, televisión con buena variedad de canales y más plataformas de streaming además de Netflix. Quiero tener todo en un solo plan.

Entiendo perfectamente, y tengo una opción que se ajusta exactamente a lo que necesita. El Doble Pack Premium Fibra Avanzado, a \$33.990 al mes, incluye: internet de 800 megas con tecnología WiFi 6 para una conexión más estable en todos sus dispositivos; televisión con 84 canales en HD; y 8 plataformas de streaming incluidas sin costo adicional: Disney+, HBO Max, Prime Video, Universal+, Antena 3, Cindie, Rivii y Teatrix.



Suena muy bien, pero son \$12.000 más de lo que pago ahora. ¿Vale realmente la pena el cambio?

El ejecutivo debe presentar el plan de forma clara y ordenada, destacando los beneficios concretos en relación a lo que el cliente tiene hoy. Debe comparar el plan actual versus el nuevo para que el cliente visualice el valor agregado. Debe responder siempre a las objeciones con argumentos basados en valor, no solo en precio.

Es una muy buena pregunta. Consideremos que hoy paga \$21.990 por internet y Netflix. Con el nuevo plan, por \$12.000 adicionales al mes usted obtiene: 200 megas más de internet con WiFi 6, televisión con 84 canales HD y 7 plataformas de streaming adicionales a Netflix, que si las contratara por separado superarían fácilmente los \$20.000 mensuales. Es decir, está pagando menos de lo que costaría tenerlas individualmente.





Sí, entendido. Igual el nuevo plan me conviene más. ¿Cómo lo hacemos?

El ejecutivo debe obtener la conformidad explícita del cliente antes de ejecutar cualquier cambio en sistema. Debe también recordar al cliente que los cobros proporcionales se aplicarán en la siguiente boleta si el cambio se realiza en la mitad del ciclo de facturación, para evitar sorpresas posteriores.

Antes de ejecutar el cambio, le quiero informar algo importante: como el cambio se realiza hoy, en su próxima boleta aparecerá un cobro proporcional correspondiente a los días del nuevo plan desde hoy hasta el cierre de su ciclo de facturación. Esto es normal y ocurre en todos los cambios de plan realizados dentro del ciclo. ¿Tiene alguna duda al respecto?



Ah, está bien. Gracias por avisarme. Sí, procedamos.

Perfecto. Estoy realizando el cambio en sistema... Listo, señor/a [nombre]. Su plan ha sido actualizado al Doble Pack Premium Fibra Avanzado a \$33.990 al mes. En las próximas horas recibirá un correo de confirmación con el detalle de su nuevo plan y las instrucciones para activar sus plataformas de streaming. ¿Tiene alguna duda sobre los nuevos servicios?



No, quedó todo claro. Muchas gracias.

Ha sido un placer. 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.



Claro