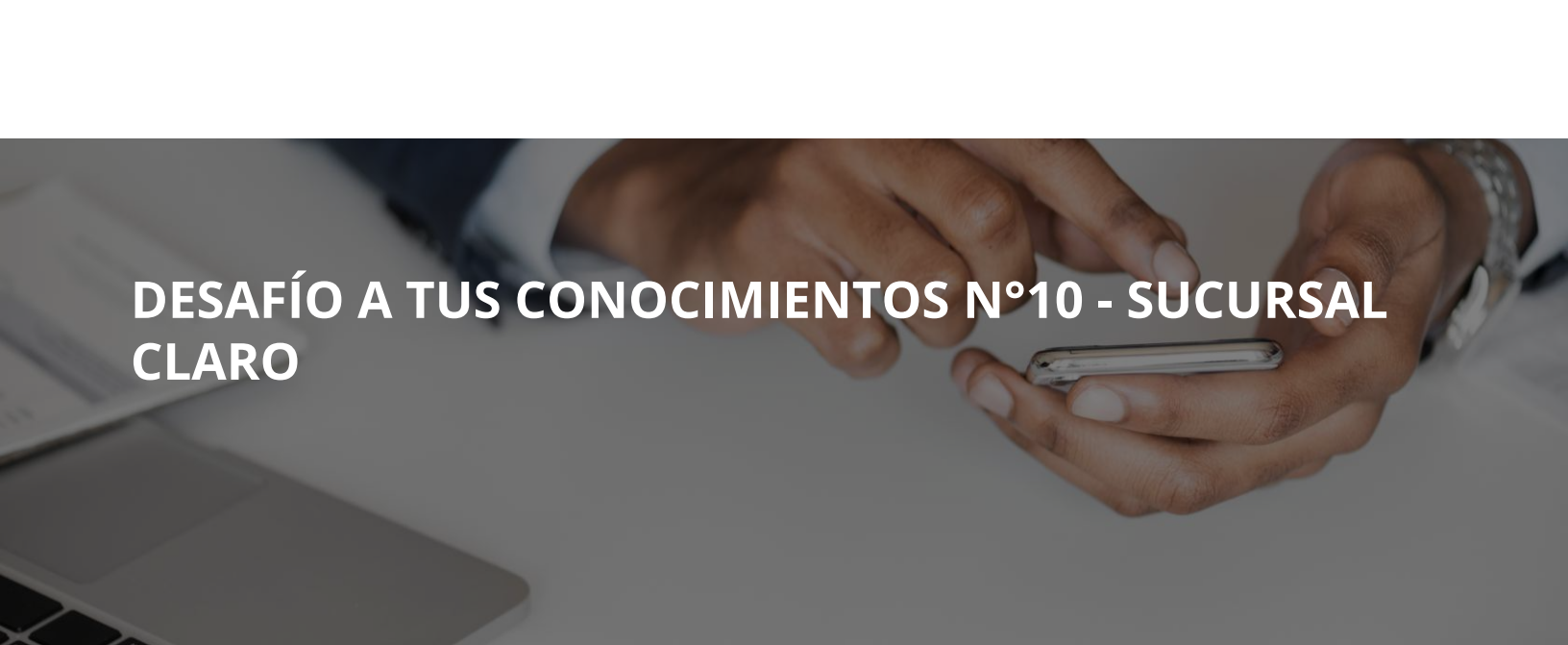




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - SUCURSAL CLARO

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.

☰ UNIDAD 1: MODELO 3D - ESTRATEGIA Y COMUNICADOR

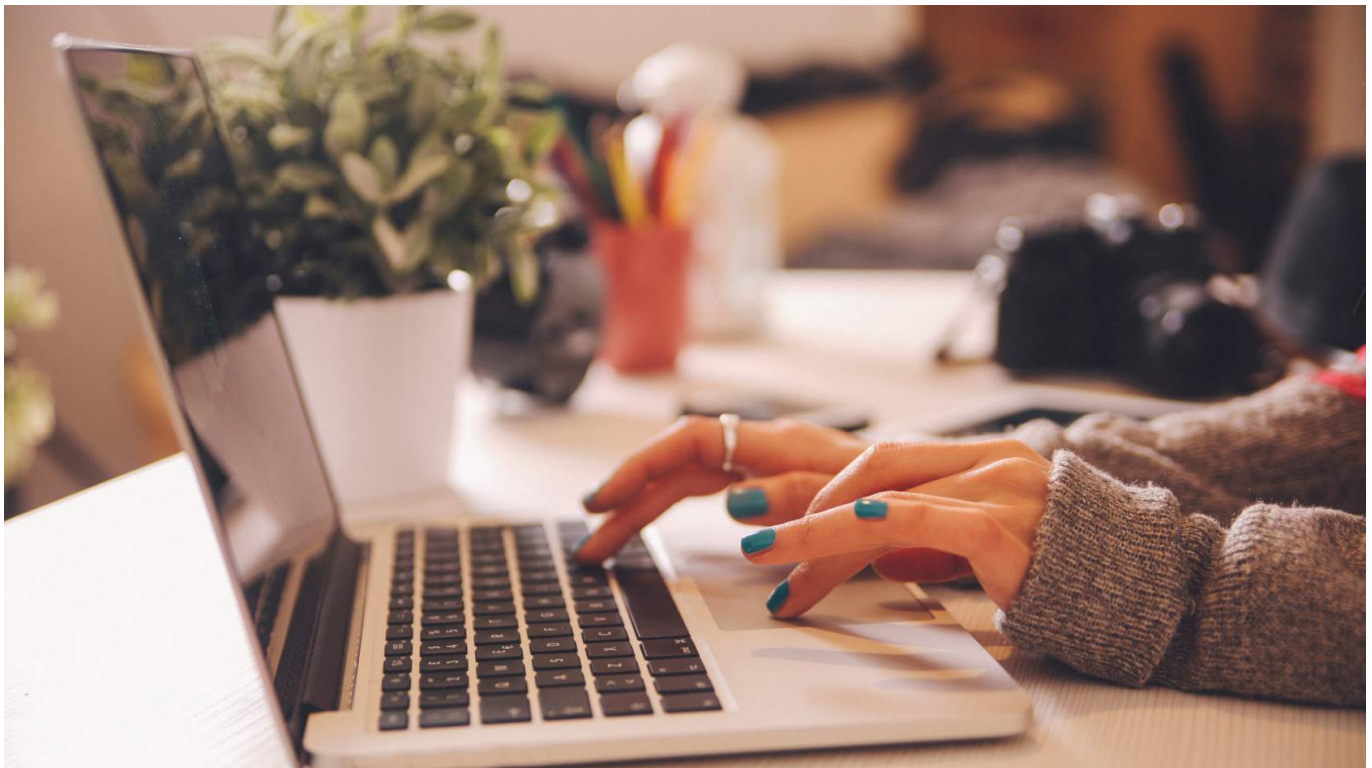
☰ UNIDAD 2: CICLOS DE FACTURACIÓN

☰ UNIDAD 3: POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES

☰ UNIDAD 4: ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: MODELO 3D - ESTRATEGA Y COMUNICADOR



Dentro del Modelo 3D se encuentran los puntos "Estratega" y "Comunicador", a continuación, revisaremos el detalle:

CLIENTE ESTRATEGA



Un cliente Estratega con temperamento Colérico es una persona decidida, orientada a resultados y con gran capacidad de liderazgo que busca la ventaja y

la oportunidad. A diferencia de otros que buscan la razón, este cliente busca la correcta estrategia y solución, pero no tolera la ineficiencia. Para tratar con él, hay que presentarle un objetivo claro, la mejor estrategia para alcanzarlo, y ser directo y lógico, evitando las ambigüedades.

CÓMO RECONOCER A UN CLIENTE ESTRATEGA



CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Contacto visual.
- Cuerpo erguido.
- Orientado hacia adelante.
- Paso decidido.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Habla fuerte y claro. • Velocidad rápida.		

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Coraje. • Miedo al engaño. • Búsqueda de control.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Arriesgado. • Resolutivo. • Decidido. • Competitivo. • Exigente.		

- Propósito firme.
- Disciplina y perseverancia.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Agresivo y dominante. • Excesivamente controlador. • Autoritario. • Pesado. • Intolerante e intransigente.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Que seamos rápidos y eficientes al solucionar sus problemas. • Acciones, no explicaciones. • Espera una actitud de “estoy listo”, “soluciono y me anticipo.”		

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Comunicaciones rápidas y precisas.
- Puntualidad y eficiencia en el uso del tiempo.
- Ser claro, específico y directo.
- Mantener la distancia que él establece.
- Concentrarse en acciones resolutivas.
- Hablar con seguridad.
- Cumplir los compromisos.
- Mostrarse organizado y orientado a resultados.
- Estudiar los argumentos.
- Preparación técnica no sólo en áreas específicas.

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Ir con rodeos.
- Invadir su espacio personal con contacto físico.
- Dar muchos detalles.
- Dejar ideas vagas.
- Ser desorganizado.

- Hablar de temas no relacionados.

CLIENTE COMUNICADOR



Un cliente comunicador sanguíneo es una persona sociable, optimista y expresiva que disfruta interactuar y es buena para establecer relaciones rápidamente, aunque puede ser disperso, impulsivo y propenso a dejar proyectos inconclusos al priorizar sus emociones y el placer inmediato por encima de la disciplina.

CÓMO RECONOCER A UN CLIENTE COMUNICADOR

CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Histriónico.
- Sonríe.
- Mantiene contacto físico.

CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Tono cálido y amigable.
- Velocidad rápida.
- Volumen elevado.

CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Optimismo y positividad.
- Miedo al rechazo.
- Necesidad de experimentar e interactuar.

ZONA EFICAZ**ZONA INEFICAZ****¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?**

- Encantador.
- Sociable.
- Persuasivo.
- Dinámico.
- Expresivo.
- Entusiasta.
- Optimista.

ZONA EFICAZ**ZONA INEFICAZ****¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?**

- Nervioso.
- Frenético.
- Indiscreto.
- Extravagante.
- Superficial.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Ser tratados como clientes especiales. "...para Ud... por supuesto!"		

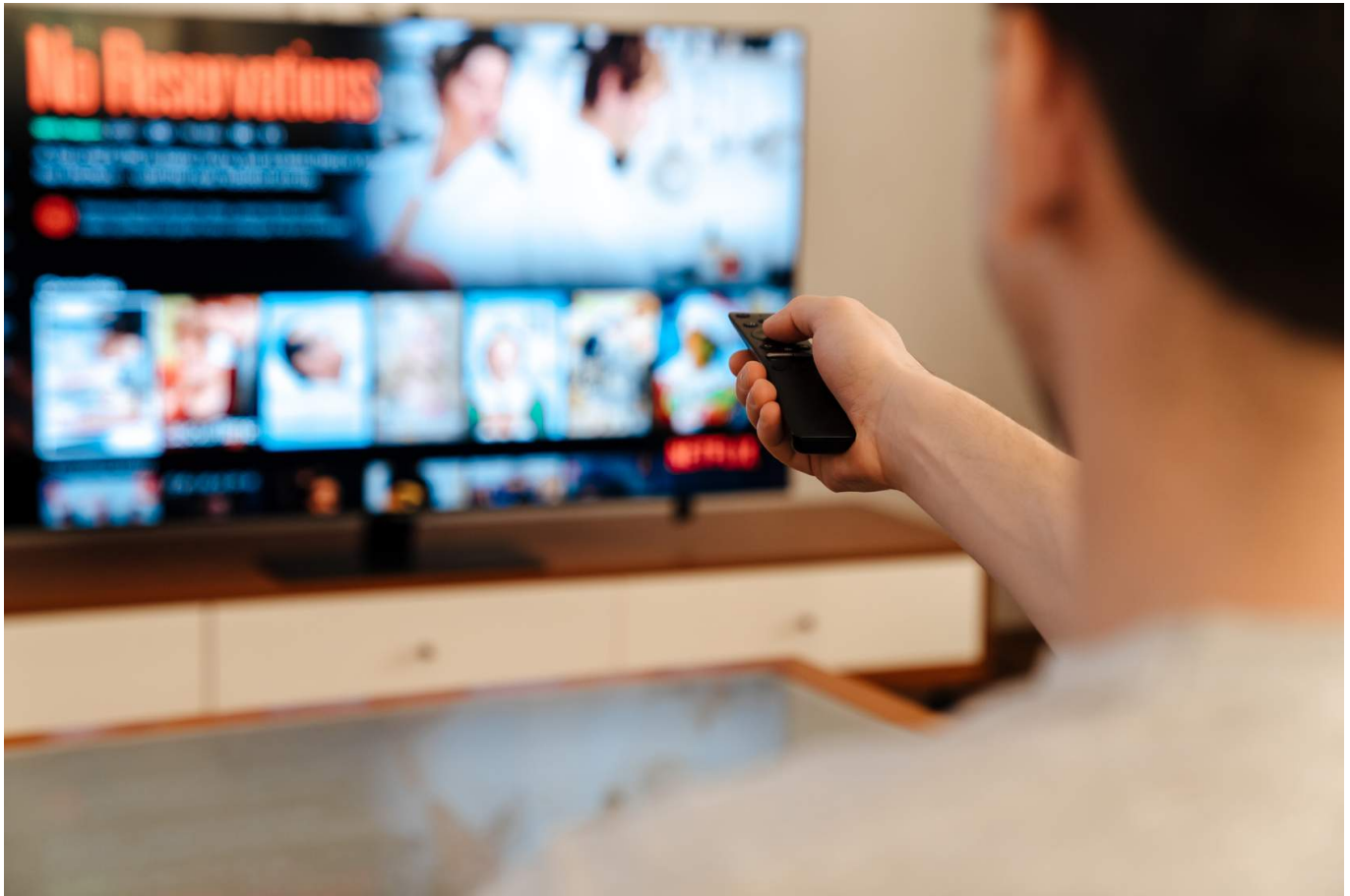
¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Actitud levemente informal y amigable. • Hablar pausado y en tono moderado. • Preguntarles si tienen dudas. • Ayudarlo a entregar información específica y a llegar a acuerdos. • Expresar empatía y comprensión. • Escuchar e interesarse por temas personales, pero volver al foco comercial. • Verificar siempre comprensión.	

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Presionar para que tome decisiones sin respetar sus tiempos ni necesidades. • Desatender sus sentimientos.	

- Tratarlo en forma distante y fría.

CONTINUE

UNIDAD 2: CICLOS DE FACTURACIÓN



IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN:

✓ En Andes, el ciclo de facturación se llama DOM.

✓ **La emisión y distribución de una boleta depende de su ciclo de facturación**, el cual es asignado a cada cliente de acuerdo a la fecha en que contrata sus servicios principales (se asigna el más cercano).

✓ De acuerdo a la **normativa Subtel**, el período de tasación (fijo) comprende aproximadamente 4 días antes de la emisión de la boleta, por lo tanto, es recomendable indicar al cliente que antes de ese periodo es el más idóneo para que realice movimientos en sus servicios, como por ejemplo contratación o eliminación de canales Premium.

✓ Adicionalmente es importante considerar que frente al no pago de los servicios los clientes pueden quedar marcados como **No Facturar** y por lo tanto no se emitirán boletas hasta que pague su deuda, sin embargo, una vez regularizada esta situación en su próxima facturación se incluirán 2 períodos de servicio (el que no se facturó + el mes correspondiente).

✓ Es importante tener en cuenta estas fechas a la hora de generar algún cambio en la cuenta del cliente (venta, cambio de ciclo, traslado, etc.) o de realizar algún escalamiento a las áreas de distribución o facturación.

✓ Recuerda que, para **clientes nuevos**, al momento de la venta no se debe indicar un ciclo exacto al cliente, ya que la fecha de instalación podría cambiar.

✓ Los **clientes que se migran a Andes** tendrán asignado un nuevo ciclo de facturación, el que estará de acuerdo a la fecha del período de cobro

que tenía en SUR. Este nuevo ciclo de facturación entregará, en algunos casos, una nueva fecha de emisión de boleta, pero sin afectar la renta mensual del cliente.



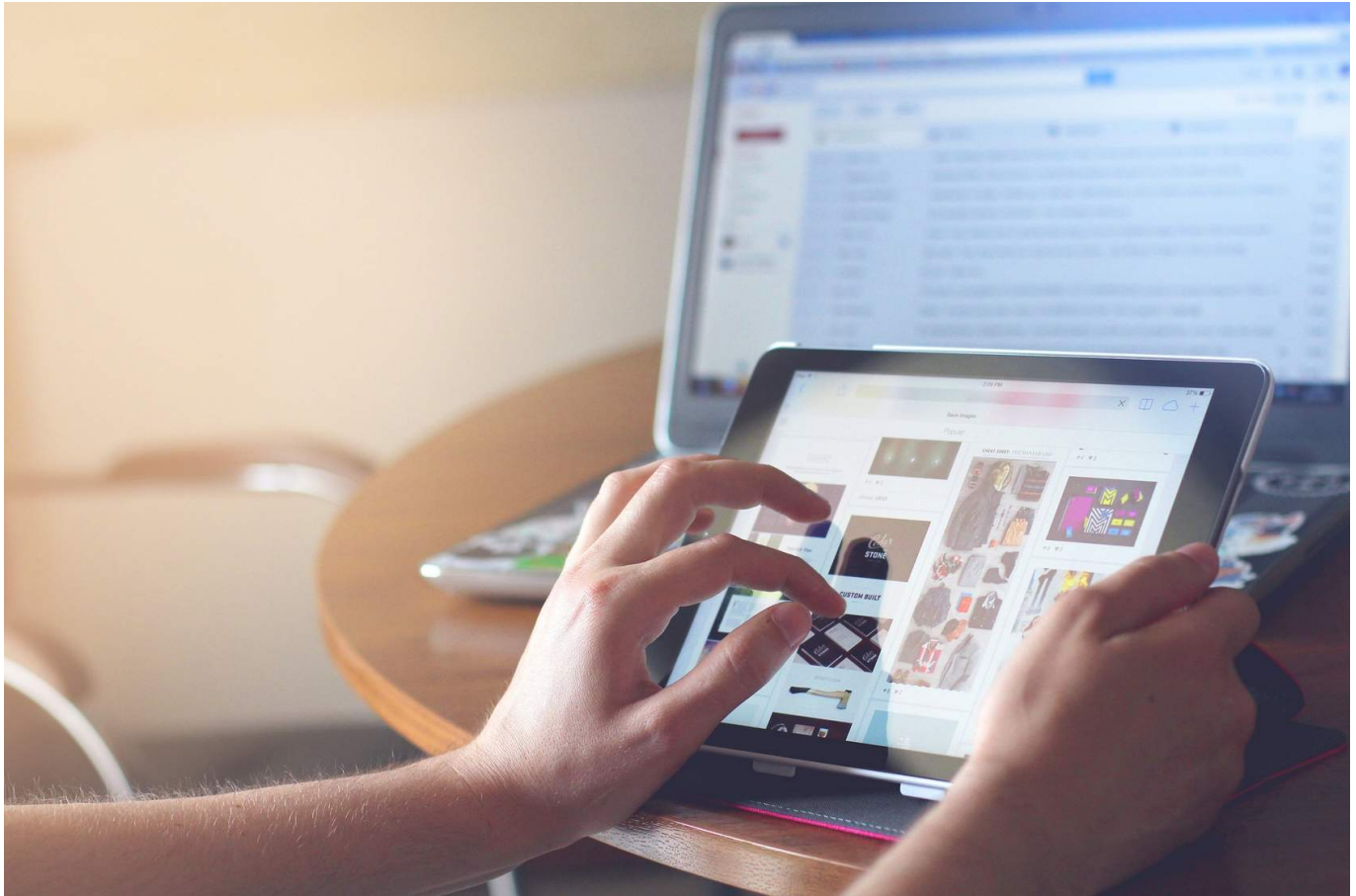
CICLO DE FACTURACIÓN (DOM) —

Tabla de DOM Andes

Andes DOM	Período de cobro	Emisión de boleta	F. Vencimiento	Fecha de corte
1	1 al 30	1	5	12
1	1 al 30	1	21	28
10	1 al 9	10	30	6
10	10 al 9	10	30	6
10	10 al 9	10	30	6
16	16 al 15	16	5	12
16	16 al 15	16	6	13
12	12 al 11	12	8	15
12	12 al 11	12	15	22
12	12 al 11	12	15	22
22	12 al 11	22	15	22
23	23 al 22	23	15	22
23	23 al 22	23	15	22
23	23 al 22	23	15	22
23	23 al 22	23	15	22
24	24 al 23	24	15	22
24	24 al 23	24	15	22
24	24 al 23	24	15	22
24	24 al 23	24	15	22
24	24 al 23	25	15	22
25	25 al 24	25	15	22

CONTINUE

UNIDAD 3: POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES



El propósito de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de **ventas entre los canales** y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la **venta**.

Aplica para todos los vendedores, internos y externos, de todos los canales de venta tanto para; servicios fijos y móviles.

CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO DE CÓDIGO

1

El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil (5 días y lo que resta del día que se completó) una vez completada la instalación, de lunes a viernes sin considerar feriados. En base de ventas fijas, deben ser ordenes en estado **completada**. Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión.

Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a: clarovec@clarovtr.cl.

→ Si la venta apelada (original) corresponde a Claro, el correo debe ser enviado a clarovec@clarovtr.cl.

→ Si la venta apelada (original) corresponde a VTR, el correo debe ser enviado a ventaentrecanales@vtr.cl.

C. Estas solicitudes aplican solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

☐

Ventas entre distintos canales.

☐

Ventas dentro del canal Sucursal, pero entre distintas sucursales / CAC

- ☐ Ventas entre marcas.
- ☐ Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Solvencia y TP)
- ☐ Ventas dentro de uno de los canales de Venta Presencial, pero entre distintos operadores/distribuidores.

Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación, se indican los responsables:

- ☐ Ventas dentro de una misma sucursal – **Subgerentes de Atención Sucursales.**
- ☐ Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota – **EPS.**
- ☐ Ventas dentro de un mismo operador – Administrativo de Ventas del canal.
- ☐ Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores (ej. entre San Lucas y Mirasol) – **Administrativo de Ventas del canal.**

Una vez recibida la solicitud, el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes al cambio de código es de 72 horas hábiles (de lunes a viernes sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

Visualización de Cambio de código: los cambios de códigos son visibles en las **bases o reportes de venta oficiales**.

Para solicitar cambio de código se debe completar la tabla que está a continuación, llenando todos los datos solicitados, y debe ser enviada por un **supervisor/BO/coordinador** al correo indicado. Sin los datos requeridos, o bien, no es enviado por el supervisor/BO/coordinador a cargo, no puede ser revisado, esto es de responsabilidad del interesado, y con ello, no afecta los plazos estipulados aquí.

Rut cliente	Código vendedor actual	Número de pedido completado	Código nuevo vendedor	Número de pedido cancelado	Motivo del cambio	Servicios	Fecha ingreso venta

Los datos requeridos son:

- N° Pedido *

- Rut Cliente *
- Distribuidor Actual
- Distribuidor Final *
- Código EDV Actual
- Código EDV Final *
- Estado de Instalación
- Fecha Ingreso Venta
- Fecha Instalación
- Marca Pedido Original *
- Marca Pedido Completado *

* Obligatorio

Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar. La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.

RESGUARDO DE VENTA



RESGUARDO DE VENTA

Es una actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen cinco escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente:

→ Por el sistema, con una intención de venta → Resguardo de Rut y Dirección.

- Por el sistema, con venta pendiente de pago →Resguardo de Rut y Dirección.
- Por el ejecutivo, con una solicitud en SIAD → Resguardo de Dirección.
- Por el sistema, con una venta en pendiente comercial → Resguardo de Rut y Dirección.
- Al generarse una OT → Resguardo de Rut y Dirección.

RESGUARDO POR INTENCIÓN DE VENTA (RESGUARDO DE DUPLICIDAD)	RESGUARDO VENTA PENDIENTE DE PAGO	RESGUARDO DE SS VALIDAR DIRECCIÓN	RESGUARDO POR VENTA EN PENDIENTE COMERCIAL	RES GU
--	-----------------------------------	-----------------------------------	--	--------

Una intención de venta es un ingreso que se realiza en contrato electrónico, pero que no genera un pedido en Andes.

Técnicamente es una orden/pedido de venta en el cual no se ha reservado recursos ni se ha enviado a terreno, pero si se ha generado un folio de contrato electrónico. Esta intención de venta tiene un **resguardo de dirección y rut del cliente por 5 días continuos (4 días y lo que resta del día en que se ingresó la intención)** desde el ingreso.

Si dentro de los 5 días, la promoción queda inactiva y cliente solicita respetar la oferta, el ejecutivo debe retomar misma cotización (se pide excepción a mesa de control).

Contexto: La intención de venta puede ser transformada en venta por el ejecutivo que ingreso la intención de venta dentro de las primeras 48 horas, una vez pasado ese tiempo, cualquier canal puede pedir liberar el rut a la mesa de control para ingresar la venta. Solo el coordinador/supervisor/back office del los canales pueden liberar el rut del cliente después de los 5 días.

RESGUARDO POR INTENCIÓN DE VENTA (RESGUARDO DE DUPLICIDAD)	RESGUARDO VENTA PENDIENTE DE PAGO	RESGUARDO DE SS VALIDAR DIRECCIÓN	RESGUARDO POR VENTA EN PENDIENTE COMERCIAL	RES GU
--	-----------------------------------	-----------------------------------	--	--------

La venta pendiente de pago se resguarda porque en la situación que un cliente esté **“Pendiente”** en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, deuda al Rut, deuda al domicilio), no se puede generar un ingreso de venta, por lo que funciona como respaldo de cara al vendedor.

El resguardo por venta pendiente de pago es de 5 días y queda resguardado la dirección y rut de cliente.

El pago bloqueando se genera cuando:

→ En el caso de HFC/FTTH cuando el cliente excede su límite de crédito y debe pagar un cargo por costo de activación.

**RESGUARDO POR
INTENCIÓN DE
VENTA (RESGUARDO
DE DUPLICIDAD)**

**RESGUARDO VENTA
PENDIENTE DE PAGO**

**RESGUARDO DE SS
VALIDAR DIRECCIÓN**

**RESGUARDO POR
VENTA EN
PENDIENTE
COMERCIAL**

RES
GEN

Cuando la dirección que indica el cliente no está creada o actualizada en el sistema, o para solicitar la revisión de factibilidad técnica en terreno.

Para resguardar la venta, los datos requeridos a ingresar en la solicitud son:

- Dirección.
- Descripción del por qué se está ingresando la solicitud.
- Promoción (especificar el pack que se desea ingresar).
- Plazo: 3 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (2 días y lo que resta del día en que se finalizó la solicitud por área correspondiente).

**RESGUARDO POR
INTENCIÓN DE
VENTA (RESGUARDO
DE DUPLICIDAD)**

**RESGUARDO VENTA
PENDIENTE DE PAGO**

**RESGUARDO DE SS
VALIDAR DIRECCIÓN**

**RESGUARDO POR
VENTA EN
PENDIENTE
COMERCIAL**

RES
GEN

Una venta cae al pendiente comercial cuando luego de ser derivada a terreno se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios.

Para la situación anterior se respetan las siguientes normas:

- Las ventas tienen un plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a "Pendiente Comercial"), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial, considerando en el resguardo dirección y rut del cliente.
- Toda venta que sea cancelada desde el pendiente comercial y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de los 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que cayó al Pendiente Comercial, será respetada al vendedor inicial.

RESGUARDO POR INTENCIÓN DE VENTA (RESGUARDO DE DUPLICIDAD)	RESGUARDO VENTA PENDIENTE DE PAGO	RESGUARDO DE SS VALIDAR DIRECCIÓN	RESGUARDO POR VENTA EN PENDIENTE COMERCIAL	RESGUARDO POR VENTA EN PENDIENTE COMERCIAL
Estados del pedido que resguardan ventas: Toda venta en los estados adjuntos, que sea objetada/cancelada, tendrá un resguardo por 5 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (4 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación). Por este periodo se respetará al vendedor inicial. Se resguarda rut y dirección del cliente. Estados de un Pedido: → Pendiente técnico				

CONTINUAR

UNIDAD 4: ANDES - VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA



REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA:

El objetivo de este procedimiento es la correcta revisión de la deuda de servicios fijos al momento de evaluar el ingreso de una venta.

IMPORTANTE: Se debe revisar dos tipos de deudas:

► **Deuda vinculada al RUT**

► **Deuda vinculada a un domicilio**

1. Deuda vinculada al RUT: Recuerda que si el RUT registra deuda es porque no cumple los siguientes criterios:

Grupo 1A→ Debe tener deuda entre \$15.000 y \$50.000 y la mora debe tener una antigüedad entre 12 y 24 meses.

Grupo 1B→ Cliente permaneció en la compañía por más de 12 meses (habiendo contratado servicios fijos) y dejó impaga 1 o 2 boletas.

! No se considera monto de deuda.

Grupo 2→ Clientes con antigüedad mayor a 24 meses

! No considera monto de deuda

IMPORTANTE:

Recuerda que no debes ingresar la venta a una Dirección que presente deuda.1.

Deuda vinculada a un domicilio: En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite desvincularla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

a) Deuda es menor a \$5.000.

b) Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación.

c) Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses. Si no se cumple alguna de las 3 condiciones anteriores, el cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

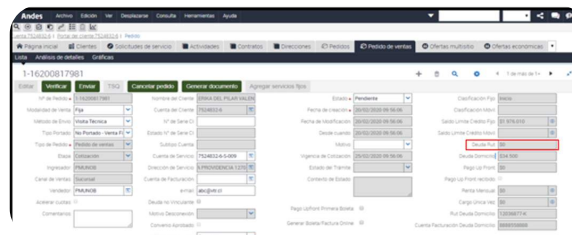
1. DEUDA EN RUT

Al ingresar el RUT al sistema se tendrán las siguientes opciones:

- Si cliente no existe en sistema, entonces cliente no posee deuda ya que nunca ha contratado servicios en Claro.
- Si se encuentra creado en sistema, se debe revisar si el **cliente tiene deuda**.

VERIFICA

1.1. Crear el pedido de ventas e ingresar para ver el detalle. Allí se encuentra el campo **“Deuda Rut”**, en el cual se indica el monto que el cliente debe pagar para poder realizar la venta, en caso de existir.



Existen otras 3 alternativas para ver deudas vinculadas a un cliente:

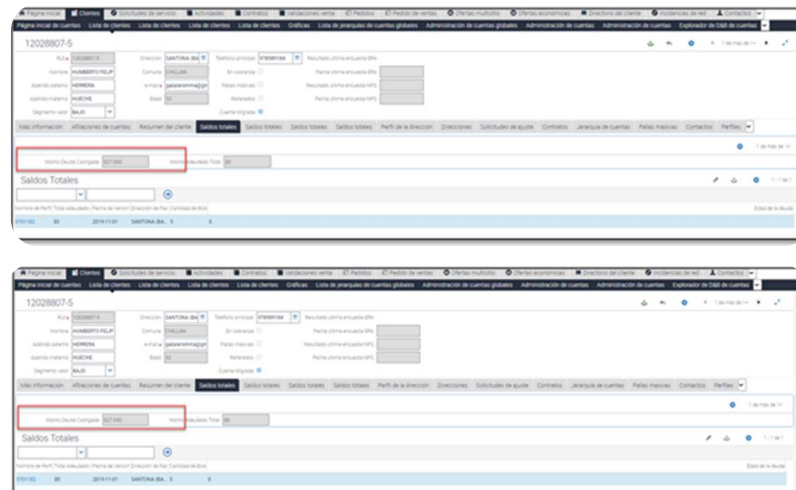
a) Saldos totales: Al entrar en la cuenta del cliente seleccionar la pestaña “Saldos Totales”. En esta vista se puede observar si el cliente tiene deuda castigada y si tiene un monto adeudado.

- **Deuda Castigada:** En el **Pedido de ventas** aparecerá el valor de la deuda en campo **deuda RUT** y en el detalle del pedido, se visualizará en campo **deuda RUT castigada**. El pago de la deuda castigada es exigible para que el pedido pueda avanzar, el que se realiza únicamente en **Pago express**.

NO aplica la política de **CONDONACIÓN**, por tanto, el cliente debe pagar el monto que aparece en el

campo **MONTO DEUDA CASTIGADA**

- **Monto Adeudado:** Indica la deuda vencida, más la deuda vigente. Para realizar una venta, cliente debe cancelar sólo las deudas vencidas, lo cual no es posible ver en esta sección y para ello, se debe ingresar a un pedido de ventas.



b) Perfil de Facturación del cliente: Se puede revisar el detalle de las cuentas de facturación del cliente y de sus boletas respectivas con fechas de vencimiento.

c) Visualización Actividad de Castigo: esta actividad corresponde a cobranzas y se identifica en Siebel consultando la cuenta de Clientes en vista **Alertas de crédito.**

- La actividad se denomina **Incobrable** y es informada en campo comentarios como **“se castiga deuda”**.
- El proceso de castigo genera una **condonación automática** del 50% del valor de la deuda, por lo cual el monto castigado se informa como un valor rebajado.

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de creación	Cuenta	Comentarios
A-B-A-0	Rechazada	Saldo de Cobranza	\$4.000Saldo de Cobranza		05/07/2022 13:34:30	11070495431	El cliente no tiene activos asociados
A-B-A-0	Completada	\$4.000Cobranza Externa			13/03/2022 03:38:04	11070495431	Envío agencia de Cobranza Externa (agencia judicial)
A-B-A-0	Completada	\$4.000Cancela Servicio			13/03/2022 03:38:04	11070495431	Cancela los servicios en las plataformas
A-B-A-0	Completada	\$8.000Cobranza			21/02/2022 03:38:04	11000000016	se castiga deuda.
A-B-A-0	Creado	\$13.077Saldo de Cobranza			21/02/2022 03:38:04	11000000016	Saldo de Cobranza
A-B-A-0	Pendiente	\$4.000Boleto Equip			11/01/2022 03:48:11	11070495431	InternaBoleto

- Para identificar las **boletas adeudadas que corresponden al castigo**, se debe ir al perfil de facturación de la **cuenta** y revisar los documentos que **no tienen fecha de pago**.
- Es importante considerar que el documento (boleta) al ser castigado pasa a un estado sin deuda, no obstante, no registra pago.

Número de factura	Fecha de emisión	Importe debido	Fecha de vencimiento	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha visto pago	Tipo de documento	Lote	Factura	Estado de pago	Estado de emisión	Fecha del documento
14270797	22/06/2020 - 22/06/2020	\$0	11/10/2020	\$0	\$0.793	\$0.284		Boleta Electronica	http://condon-vi-ci-8081-FactDoc Deuda	Emitted	\$0.793		
14161027	22/06/2020 - 22/06/2020	\$0	11/10/2020	\$0	\$0.793	\$16.046	24/06/2020	Boleta Electronica	http://condon-vi-ci-8081-FactDoc Deuda	Emitted	\$0.793		
14046966	22/07/2020 - 22/07/2020	\$0	11/09/2020	\$0	\$0.793	\$16.046	23/06/2020	Boleta Electronica	http://condon-vi-ci-8081-FactDoc Deuda	Emitted	\$0.793		
14292785	22/10/2020 - 20/10/2020	\$0	19/11/2020	\$0.793	\$2.284	\$18.627		Boleta Electronica	http://condon-vi-ci-8081-FactDoc Deuda	Emitted	\$2.284		
14149049	19/05/2020 - 22/05/2020	\$0	11/04/2020	\$0	\$10.239	\$16.622	06/06/2020	Boleta Electronica	http://condon-vi-ci-8081-FactDoc Deuda	Emitted	\$10.239		

Recuerda que siempre se debe cancelar el valor del castigo para generar acciones comerciales.

2. DEUDA EN LA VIVIENDA

Considerar los siguientes puntos en relación a la deuda a la vivienda:

- Para la política comercial en relación a deuda domicilio, se considera solo la deuda que dejó el **último cliente que desconectó en la vivienda**. No es necesario revisar deudas previas al último cliente, ya que sistema arroja información de éste automáticamente y solo esta deuda es la que se debe considerar.
- En casos en que haya deuda en vivienda, la política permite liberarla si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- Deuda es menor a \$5.000.
- Deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos correspondientes según política de acreditación.
- Deuda de la vivienda tiene más de 12 meses.
- Si no se cumple alguna de las condiciones anteriores, cliente debe pagar el monto total de la deuda y el ejecutivo debe ingresar la venta posterior al pago.

GESTIONA

En conjunto con la evaluación de la deuda al RUT, se debe evaluar si en la dirección donde se desea contratar existe deuda. Para ello, se debe utilizar el visor de direcciones. Esta búsqueda proporciona información sobre **“Condiciones Comerciales”**.

1. Para observar la deuda asociada al domicilio ingresado, se debe dar click al botón **“Calcular Deuda Domicilio”**. Este botón es verde mientras no se haga click sobre él y el ícono tendrá distintos colores según la información de la deuda.

Aquí se muestra el RUT del último cliente que dejó deuda en la vivienda y el monto de la deuda, en caso de existir.

Color Verde: el ícono  es de color verde cuando el domicilio no tiene una deuda asociada o la deuda tiene un monto menor a \$5.000, mostrándose Rut y Monto de la deuda de la última persona asociada al domicilio.

En este caso continúa con el procedimiento, el cual continúa con la revisión de la existencia de deuda al Rut del **cliente que quiere contratar**.



Color Amarillo: el ícono  es de color amarillo cuando domicilio tiene deuda asociada mayor o igual a \$5.000. Se indicará el Rut de la persona a la que se le relaciona la deuda y el monto adeudado.



Condiciones Comerciales

\$

Calcular Deuda Domicilio

Monto: \$ 5.000

RUT: 99.999.999-1

Dado lo anterior pueden ocurrir dos escenarios:

a) Si el Rut es el mismo del cliente que desea contratar: cliente debe pagar la deuda indicada. Una vez que el cliente paga su deuda, se procede a ingresar la venta.

b) Si el Rut corresponde a otro cliente: Se debe marcar el flag **"deuda no vinculante"** y adjuntar los documentos de acreditación según la política de crédito vigente.

En este caso cliente no está asociado a la deuda del domicilio, pero se debe revisar **si es que existe deuda asociada a su Rut.**

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°09 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 10
- SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR