DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°11 - MÓVIL 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.

CAMBIO DE PLAN MÓVIL

DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR

PLATAFORMA 105 MÓVIL

SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES

DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE PLAN MÓVIL

CONSIDERACIONES:

- **¿Quién lo solicita?** Titular del servicio. Tercero con poder notaria solo aplica para sucursales.

- **¿Aplica validación de identidad?** Si aplica. Apóyate de la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.

- **Sobre la deuda y los descuentos:** El cliente no debe tener deuda vencida asociada al Rut. Si la línea posee descuentos vigentes, se debe informar que estos se pierden.

- **Sobre el Registro de Atención:** Es de suma IMPORTANCIA que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en CRM One, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro de la interacción siempre debes registrar:

  - Porcentaje de descuento al cargo fijo prometido.
  - Duración de la promoción prometida en meses.
  - Valor a pagar por la línea prometido al cliente.

IMPORTANTE

- El cambio de plan en Front de Postventa es aplicado de forma inmediata. Solo en caso de downselling al plan S es agendado para el inicio del ciclo de facturación.
- Antes de finalizar la orden de cambio de plan, debes aplicar con el cliente el Protocolo de Cierre para Cambio de Plan. Es importante que el cliente entregue su aprobación.
- En caso de tener un plan no vigente debes ofrecer una actualización de su plan sin descuentos, para ello, apóyate con el PLAN COMERCIAL.

En caso que el cliente tenga un plan GGTT (grandes tiendas), debes consultar en la MÁSCARA DE VALIDACIÓN el tipo de mandato que tiene el cliente y según lo que indique la validación informar lo siguiente:

Mandato Full

Cliente podrá modificar su oferta/plan luego de transcurrido los 18 meses de contrato. Esto debido que, si se realiza el cambio de plan, se generará el término anticipado del contrato con la casa comercial, ocasionando el cobro total del equipo en la tarjeta de la tienda.

Mandato Light

Debe ser tratado como cualquier otro PCS, es decir, se puede realizar cambio de plan según solicite el cliente y/o cargar descuentos de retención, sin generar el cobro anticipado del equipo en la tarjeta de la tienda.

Si cliente manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato, debes derivarlo a la Plataforma de Contención Móvil

---

GESTIÓN DOWNSELLING (DISMINUCIÓN DEL CARGO FIJO):

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISA EN ONE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	

1.1 Si indica que es porque le aumento el valor de su boleta, compara la boleta actual con la anterior para verificar si le fue finalizado un descuento.

1.1.1 Si le finalizó un descuento, informa al cliente esta situación indicando que todo descuento tiene una vigencia, además, menciona que si baja el plan las características del servicio, como GB y Roaming, se reducirán.

a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.

b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.1.2. Si no le finalizó un descuento y se debe a otros motivos, como, por ejemplo, la contratación de servicios adicionales o consumo adicional, explica esta situación y capacita al cliente para que no le vuelva a suceder.

a. Si el cliente comprende y desiste de bajar el plan, finaliza la atención.

b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°2.

1.2 Si indica que es por motivos económicos, continúa con el paso N°2.

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISA EN ONE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	

2.1 Si no tiene descuentos vigentes, continúa con el paso N°3.

2.1 Si tiene descuentos vigentes, informa que con el cambio de plan los descuentos se perderán.

a. Si el cliente desiste de bajar el plan, finaliza la atención.

b. Si el cliente persiste en bajar a un plan menor, continúa con el paso N°3.

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISA EN QUE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR

Considera siempre el monto pagado en boleta, para ello, apóyate con la siguiente tabla:

PLAN ACTUAL	SI TIENE CF SUPERIOR A	DESCUENTO A OFRECER
MAX LIBRE PRO	$18.300	30% x 6 meses
MAX XL LIBRE	$15.100	
MAX L LIBRE	$11.990	
MAX M	$10.300	
PLAN S	$8.000	15% x 6 meses

3.1 Si el cliente acepta el descuento al cargo fijo, deja la siguiente ruta en TIPIFICA para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → DESCUENTO. Debes indicar en N° PCS y el descuento aceptado por el cliente. Informa al cliente que la gestión fue realizada y finaliza la atención.

3.2 Si el cliente no acepta el descuento al cargo fijo, continúa con el paso N°4.

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISA EN QUE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR

Ofrece al cliente bajar a un plan menor en cuanto a precio, es decir, según el valor mensual que paga, ofrece el plan que sigue en menor valor. Este ofertamiento es a valor normal sin descuento. Puedes apoyarte de la siguiente tabla:

PLAN ORIGEN	PLAN DESTINO		
	MAX L LIBRE $14.990	MAX M $12.990	PLAN S $8.990
MAX LIBRE PRO	1ra opción	2da opción	3ra opción
MAX XL LIBRE		1ra opción	2da opción
MAX L LIBRE			Única opción
MAX M			Única opción

4.1 Si el cliente acepta, gestiona el cambio de plan por medio del **Front de Postventa (FPV)**, para esto, apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE PLAN de Somos Clave. Recuerda que una vez acordado el cambio de plan, debes realizar el Protocolo de Cierre de Cambio de Plan.

Si el cliente tiene un plan Empresa, Grandes Tiendas (GGTT) o Claro Up debes dejar la siguiente ruta en TIPIFICA para que el cambio de plan sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → DOWNSELLING → CAMBIO DE PLAN. Debes indicar en N° PCS y el plan al que desea cambiar el cliente.

4.2 Si el cliente no acepta y desea finalizar el servicio (manifiesta explícitamente su intención de termino de contrato), transfiere de forma asistida a la Plataforma de Contención.

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISA EN ONE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR

Informa al cliente que la solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y que dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan:

"Sr(a) XXXX, le informo que su solicitud de cambio de plan se encuentra ingresada y dentro de máximo 3 días podrá disfrutar de su nuevo plan."

INDAGA CON EL CLIENTE EL MOTIVO POR EL CUÁL DESEA BAJAR A UN PLAN MENOR	REVISA EN ONE EL PLAN QUE TIENE EL CLIENTE Y SI TIENE O NO DESCUENTOS VIGENTES	OFRECE UN DESCUENTO AL CARGO FIJO (CF) ACTUAL	OFRECE AL CLIENTE BAJAR A UN PLAN MENOR	

Registro de atención en CRM One:

- Motivo 1: Solicitudes Comerciales
- Motivo 2: Modificaciones al Contrato
- Motivo 3: Cambio de Oferta Comercial
- Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:
• Nombre de la persona que atendemos
• Motivo de la atención
• Información entregada
• Gestión realizada (plan antiguo, plan nuevo, nuevo cargo fijo)

CONTINUAR

Lección 2 de 5

DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR

DEBES SABER:

DEBE SABER

- Para montos pagados con efectivo o tarjeta débito, la forma de devolución es vía transferencia electrónica en un plazo de 11 días hábiles. Si el cliente no tiene cuenta corriente, cuenta vista o cuenta RUT se debe gestionar a través de Vale Vista a nombre del titular de la cuenta (SLA 11 días hábiles). Dicho Vale Vista se puede retirar en cualquier sucursal del Banco de Chile. El Vale Vista tiene una vigencia de 60 días desde que se emitió para ser cobrado. El área backoffice contactará al cliente una vez que el vale vista se encuentre emitido, para informar que ya lo puede retirar.
- Para montos pagados con tarjeta de crédito, la forma de devolución es a la misma tarjeta de crédito en un plazo de 11 días hábiles.
- No es posible abonar sólo una parte del saldo a favor, siempre será por el total disponible.
- Los cargos fijos por adelantados no generan boleta de venta, por lo tanto, no se puede realizar una nota de crédito por este concepto, a diferencia de los cargos de activación que si se realiza. Para estos casos, debes liberar el monto directo en CRM One
- Para los siguientes 2 casos se podrá hacer la devolución del saldo a favor a un tercero sin poder notarial y de forma excepcional: titular fallecido y adulto mayor que no tenga cuenta corriente y no desee retirar el Vale Vista. Para estos casos excepcionales, la atención es de forma presencial y se solicita la siguiente documentación que debe ser adjuntada al Gestor Documental de CRM One:

Excepción	Documentación Requerida
Titular Fallecido	1. Posesión Efectiva o Solicitud de Posesión Efectiva.

	2. Poder Simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución. 3. El poder simple debe tener la copia de la cédula del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva.
Adulto mayor que no tenga cuenta o no desee retirar el Vale Vista	1. Poder simple autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula del titular y del tercero. 2. Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.

VERIFICA PRECONDICIONES:

REVISA QUE EL CLIENTE NO TENGA DEVOLUCIONES EN CURSO	REVISA QUE EL CLIENTE POSEA UN SALDO A FAVOR EN SU CUENTA CRM ONE	REVISA EL CICLO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE	REVISA SI EL SALDO A FAVOR CORRESPONDE A UN PAGO CON DÉBITO O CRÉDITO

a. Revisa en el historial de interacciones de CRM One, si el cliente ya tiene una devolución en curso.

b. Si el cliente tiene una solicitud de devolución en curso, debes informar que la gestión puede tardar hasta 11 días hábiles. Apóyate del siguiente script para informar:

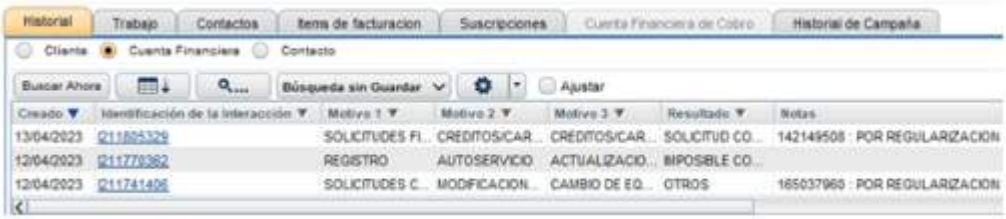
Sr(a) XXXX, hemos revisado y posee una solicitud de devolución en curso, por lo tanto, no es posible volver a generar la devolución. Debe esperar los XX días hábiles indicados al momento de su solicitud para que sea devuelto su dinero.

Registra la atención según tu canal de atención:

Tópicos de interacción en CRM One:

- **Motivo 1:** Solicitudes Financieras
- **Motivo 2:** Devolución de Dinero
- **Motivo 3:** Devolución de Dinero
- **Resultado:** Imposible Completar

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA



REVISA QUE EL CLIENTE NO TENGA DEVOLUCIONES EN CURSO	REVISA QUE EL CLIENTE POSEA UN SALDO A FAVOR EN SU CUENTA CRM ONE	REVISA EL CICLO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE	REVISA SI EL SALDO A FAVOR CORRESPONDE A UN PAGO CON DÉBITO O CRÉDITO

a. Ingresa a la Cuenta Financiera del Cliente en la Página Principal de Interacción.

b. En la pestaña Declaración revisa si el cliente posee saldo negativo.

c. En caso de que la devolución sea por Cargos Fijos por adelantado, debes liberar el monto para que aparezca a favor del cliente, para ello selecciona la pestaña "Cargo Fijo Inmediato" dentro de la Cuenta Financiera, selecciona el monto y presiona el botón "Liberar Cargo Fijo Inmediato".

d. Si el cliente posee saldo 0 o un monto positivo, se le debe informar que no es posible realizar la devolución. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, revisamos en nuestro sistema y usted no tiene saldo a favor para solicitar devolución.

Registra la atención según tu canal de atención:

Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero
- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Imposible Completar

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

REVISA QUE EL CLIENTE NO TENGA DEVOLUCIONES EN CURSO	REVISA QUE EL CLIENTE POSEA UN SALDO A FAVOR EN SU CUENTA CRM ONE	REVISA EL CICLO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE	REVISA SI EL SALDO A FAVOR CORRESPONDE A UN PAGO CON DÉBITO O CRÉDITO

a. Presiona sobre el nombre del cliente en la parte superior de CRM One, selecciona la pestaña "Perfil de Facturación del Cliente" y visualiza el ciclo de facturación. Otra forma de visualizar el Ciclo de Facturación es por medio de la Cuenta Financiera del cliente, presionando el botón "Ver Acuerdo de Facturación". Aquí puedes ver el ciclo en la parte superior derecha.

b. Revisa, según el Ciclo de Facturación del cliente, la fecha en que corresponde la siguiente emisión de boleta. Apóyate con la publicación Calendario de Facturación y Fechas de Vencimiento - Servicio Móvil.

c. Si faltan menos de 5 días para su siguiente emisión de boleta, informa al cliente que su próxima boleta ya está en proceso de emisión con el descuento del saldo a favor que se registra en sistema. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le comento que en estos momentos no es posible solicitar la devolución de dinero con el saldo a favor que figura en sistema ya que se encuentra en proceso la emisión de su próxima boleta, con el descuento de este monto.

Tópicos de interacción en CRM One

- Motivo 1: Solicitudes Financieras

- Motivo 2: Devolución de Dinero

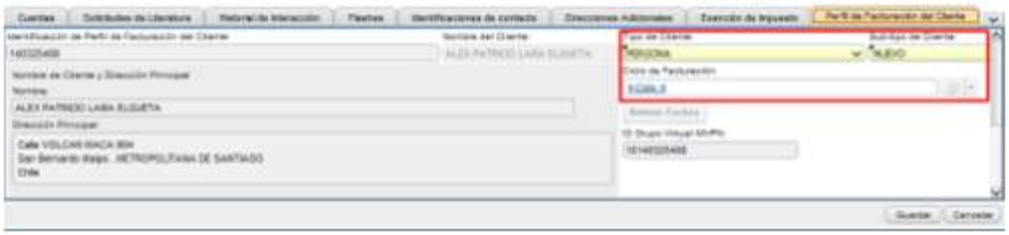
- Motivo 3: Devolución de Dinero

- Resultado: Imposible Completar

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

Recuerda que, si al cliente le queda un remanente, puede dejar ese monto para que sea abonado en su siguiente facturación o solicitar la devolución de dicho saldo.

d. Si faltan más de 5 días para la emisión de su próxima boleta, informa al cliente, como primera opción, que el monto a favor que registra en sistema se puede mantener para ser abonado automáticamente en su próxima boleta. Si no lo desea mantener, debes gestionar la devolución de dinero.

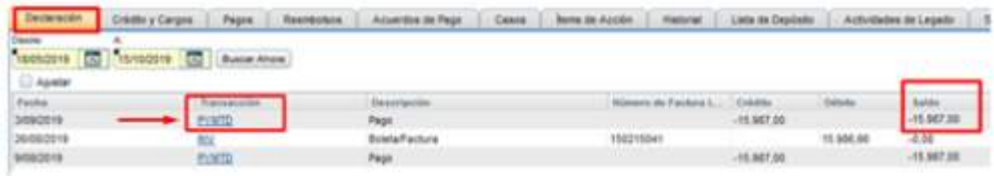


REVISA QUE EL CLIENTE NO TENGA DEVOLUCIONES EN CURSO	REVISA QUE EL CLIENTE POSEA UN SALDO A FAVOR EN SU CUENTA CRM ONE	REVISA EL CICLO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE	REVISA SI EL SALDO A FAVOR CORRESPONDE A UN PAGO CON DÉBITO O CRÉDITO

a. Ingresa a la Cuenta Financiera del cliente.

b. Revisa en la pestaña Declaración el pago del cliente, da clic sobre la transacción para visualizar el detalle.

c. Revisa en Detalles de Pago si el pago fue con débito o crédito.



c. Revisa en Detalles de Pago si el pago fue con débito o crédito

GESTIONA:

1. CLIENTE SOLICITA ABONO EN SU PRÓXIMA BOLETA	2. CLIENTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR

Si el cliente desea mantener su saldo a favor en su cuenta para que abone para sus próximas facturaciones, solo se debe informar al cliente y dejar registro de interacción en CRM One:

Sr(a) XXXX, el saldo a favor que aparece reflejado en nuestro sistema será aplicado y descontado en su próxima boleta.

Registra la atención según tu canal de atención:

Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero
- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Imposible Completar

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

En el campo OBSERVACIONES, debes indicar que el cliente optó por abonar el saldo en su próxima boleta.

1. CLIENTE SOLICITA ABONO EN SU PRÓXIMA BOLETA	2. CLIENTE SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO A FAVOR

2.1. MONTO CORRESPONDE A UN PAGO POR DEBITO/EFECTIVO:

Para realizar la devolución de dinero por Transferencia o Vale Vista, de un pago realizado con efectivo o débito, se deben seguir los siguientes pasos:

a. Solicita al cliente los datos bancarios (deben ser del titular del contrato) para realizar el depósito del monto a favor que tiene en

sistema. Estos datos son:

- Banco
- Tipo de cuenta (corriente, vista)
- Número de cuenta

b. Si el cliente indica que no tiene cuenta bancaria, se debe ofrecer alternativa de emisión de vale vista en Banco de Chile.

c. Ingresa de forma correcta el registro en CRM One y Tipifica. En los casos que el cliente no este registrado en Tipifica, apóyate del siguiente procedimiento para crearlo, Instructivos Tipifica - Atención Presencial y Remota

IMPORTANTE: DEBES DEJAR AMBOS REGISTROS, TANTO EN CRM ONE COMO EN TIPIFICA.

Si el cliente solicita devolución por Transferencia:

Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Créditos/Cargos/Reembolsos/Transferencias
- Motivo 3: Reembolsos/Transferencias
- Resultado: Solicitud Completada

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> TRANSFERENCIA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA CASO

Si el cliente solicita devolución por Vale Vista:

- Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Créditos/Cargos/Reembolsos/Transferencias
- Motivo 3: Reembolsos/Transferencias
- Resultado: Solicitud Completada

MÓVIL MÁS >> SOLICITUDES >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> VALE VISTA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA CASO

Utiliza el siguiente Template (para todo canal de atención):
#DEVOLUCIONSALDOAFAVORMOVIL
- Nombre del Titular
- Rut del Titular
- Número de contacto
- Correo de contacto
- Monto a Devolver (saldo a favor)
- Vía de Pago: Transferencia Bancaria/Vale Vista
- Observaciones: En caso de Transferencia Bancaria, solicita los datos de la cuenta bancaria del cliente: N° cuenta, tipo de cuenta y Banco.

ES MUY IMPORTANTE INGRESAR CORRECTAMENTE LOS DATOS SOLICITADOS ANTERIORMENTE, DE LO CONTRARIO, EL EQUIPO BACKOFFICE NO PODRÁ REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO AL CLIENTE.

2.2. MONTO CORRESPONDE A UN PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO:

Si el saldo a favor corresponde a un monto pagado con tarjeta de crédito, la devolución es a la misma tarjeta, para ello se debe proceder con los siguientes pasos:

a. Realiza un caso de Anulación de Transacción de Tarjeta de Crédito, ingresando los siguientes tópicos en CRM One:

- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de dinero
- Motivo 3: Devolución de dinero
- Resultado: Se Genera Caso
- Template Notas Monto reclamado, Medio de pago, Canal, Motivo

Devolución, N° Caso Anulación Venta (solo si corresponde), Concepto pagado (Cargo de Activación, Cargos Fijos Anticipados, etc.).

Luego, selecciona los siguientes subtópicos del caso:

Tipo 1: Recaudación
Tipo 2: Anulación Transacción
Tipo 3: Tarjeta de Crédito

Completa todos los campos obligatorios y asegúrate que, en el campo de guardado, aparezca "Guardar y despachar" y luego, presionar botón "Guardar.

b. Completa la planilla de Anulación de Tarjeta de Crédito Bancaria, adjunta en este ID, con los siguientes datos: Tipo de Tarjeta Bancaria, Número de Tarjeta, Número de Cuotas, Fecha de Transacción, Monto, Rut, Nombre, N° Caso o N° de Nota de Crédito. Súbela al Gestor Documental de CRM One.

c. Deja registro de la atención según lo siguiente:

CANALES DIGITALES:

- Tópicos de interacción en CRM One
- Motivo 1: Solicitudes Financieras
- Motivo 2: Devolución de Dinero
- Motivo 3: Devolución de Dinero
- Resultado: Se Genera Caso

CANALES ELECTRÓNICOS >> MÓVIL >> DEVOLUCIÓN POR SALDO A FAVOR >> CONSULTA CIERRE >> SOLICITUD >> SE GENERA ESCALAMIENTO

CONTINUAR

Lección 3 de 5

PLATAFORMA 105 MÓVIL

Definir el protocolo de atención para los ejecutivos de la Plataforma 105 ante el ingreso de un reclamo.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPO LA

Titular o **tercero** usuario del servicio.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPO LA

No Aplica

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPO LA

Para estructurar y guiar la atención:

- Informar al cliente que, como parte de la solución, se ingresará un **formulario de reclamo** como respaldo de la atención.
- Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente:

¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo? Las opciones que tenemos disponibles son correo electrónico, SMS o carta certificada.

Una vez confirmado el medio de recepción de respuesta, debes validar que los datos estén actualizados en sistema. De no estarlo, se debe actualizar según procedimiento CAMBIOS DE DATOS- Si la atención no requiere el ingreso de un reclamo, informar:

Don/Sra. (nombre), le informo que el canal 105 es exclusivo para Reclamos, de todos modos, atenderé su solicitud y además lo invito a utilizar nuestros canales de atención para otro tipo de consultas/o solicitudes.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPO LA

- **Debes ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad**. Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona una disconformidad) debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar un reclamo.
- **Nunca** debes ofrecer un reclamo en forma proactiva.
- Antes de ingresar el reclamo en sistema, **siempre debes intentar resolver el inconveniente del cliente.**
- Aunque el reclamo quede solucionado en la atención, siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente para convertirla en reclamo. Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos, debes enviar el **Formulario Único de Reclamos (FUR).**
- **Siempre debes preguntar al cliente de qué forma desea recibir la respuesta de su reclamo**. Esta puede ser a través de **carta certificada** o **email**. Si elige carta certificada, debes dejar el comentario **#CARTACERTIFICADA** antes de asignar el n° de reclamo.
- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de **5 días hábiles.**

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPO LA

- Recuerda siempre entregar el **número correlativo del reclamo**
- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de **5 días hábiles**.
- Los **estados de cierres** para los reclamos a aplicar son: **aprobado y rechazado**.
- Considerar que, en caso de atender a un **no cliente no se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.**
- Si el cliente nos contacta para hacer consultas (Direcciones de sucursales, horarios de atención, cómo obtener la boleta, entre otras) debes atender la duda del cliente y finalizar invitando al cliente a usar nuestros canales de atención:
- ***"Sr(a) XXX, Le recordamos que, para futuras ocasiones, puede comunicarse directamente a través de nuestros canales oficiales de atención, o bien, mediante el WhatsApp de atención al cliente, donde podrá recibir asistencia de manera más rápida y directa"***
- Los clientes se pueden contactar con la **Plataforma de Reclamos llamando al 105 desde teléfonos móviles Claro o al 800 911 105 desde cualquier teléfono**. Esta información se encuentra publicada en la web de Claro Chile o en el siguiente link **https://www.clarochile.cl/personas/legal-y-regulatorio/**. Horario de atención 24 horas los 7 días de la semana.

TIPS CLAVES DE ATENCIÓN 105

El cliente que se contacta a la plataforma 105 se caracteriza en general por estar insatisfecho con alguna situación, haber pasado una mala experiencia y/o estar molesto por el servicio brindado. A continuación, te entregaremos tips de atención que te permitirán contener y empatizar con la situación del cliente, enfocándonos en la solución y de brindar una experiencia positiva.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. O S

- No interrumpas, deja que el cliente se desahogue y nos cuente su inconveniente.
- Muestra interés a lo planteado por el cliente. Eso demostrará al cliente que estás ahí para ayudarlo.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. O S

- No te dejes arrastrar por el enojo del cliente.
- No tomes la molestia de manera personal.
- Recuerda que su molestia es con la empresa o situación y no algo personal contigo.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. O S

- Habla suavemente y con tono amigable.
- No contestes de manera defensiva y/o irónica, recuerda que estás para ayudar y asesorar al cliente.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. O S

- Reconoce los sentimientos del cliente y lo que la situación indicada genera en él.
- Haz preguntas para profundizar y diagnosticar correctamente el motivo de contacto, esto será percibido positivamente por el cliente y que hay un interés real por ayudarlo.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. O S

- Enfócate en resolver el problema.

- Sé transparente y no omitas información relevante.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. O S

- Asume la responsabilidad si la empresa cometió un error, puedes apoyarte con el siguiente script:

Don/Sra. (nombre) le ofrezco disculpas en nombre de la compañía por los inconvenientes presentados, permítame revisar la información y haré lo posible por solucionarlo.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. O S

- Haz sentir al cliente que su problema es importante.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE	2. MANTÉN LA CALMA	3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO	4. DEMUESTRA EMPATÍA	5. O S

- Recuerda dar contexto al cliente de la gestión que realizarás para ayudarlo; si necesitas moverte de tu puesto coméntale y él lo entenderá.

- Informa los pasos a seguir en post de una solución.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Utiliza script de bienvenida:
- o Bienvenido a la plataforma de reclamo
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
  - Soy el encargado de ayudarlo hoy
  - Soy el encargado de atender su requerimiento
  - Soy su ejecutivo asignado por este día
  - ¿Cómo puedo ayudarlo hoy?
  - Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente.
  - Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento.

- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Escucha atentamente utilizando palabras como "entiendo", "comprendo" como señal de que estás atento a lo que te está indicando y que no dé la impresión de que está hablando solo.
- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Somos Clave.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso de que necesites, a los procedimientos publicados en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.

- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

Para estructurar y guiar la atención:

- Informar al cliente que, como parte de la solución, se ingresará un **formulario de reclamo** como respaldo de la atención.
- Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente:

¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo? Las opciones que tenemos disponibles son correo electrónico, SMS o carta certificada.

Una vez confirmado el medio de recepción de respuesta, debes validar que los datos estén actualizados en sistema. De no estarlo, se debe actualizar según procedimiento CAMBIOS DE DATOS- Si la atención no requiere el ingreso de un reclamo, informar:

Don/Sra. (nombre), le informo que el canal 105 es exclusivo para Reclamos, de todos modos, atenderé su solicitud y además lo invito a utilizar nuestros canales de atención para otro tipo de consultas/o solicitudes.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO	D

A. Verifica que el cliente no registre un reclamo en curso, por el motivo que está reclamando. Para eso debes revisar la pestaña "Trabajo" en la página principal de interacción de ONE, luego revisa lo siguiente:

- Columna Identificación: Muestra el número de caso, que sería el número del reclamo entregado al cliente. Los casos siempre comienzan con una letra C.
- Columna Tipo: Indica si es un caso o una orden.
- Columna Estado: Muestra si el caso está abierto o cerrado.
En caso de que el reclamo este ingresado, informa a cliente lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que su reclamo N° CXXXXX aún está siendo revisado, le recuerdo que el plazo de solución es de 5 días hábiles, una vez gestionado usted recibirá la respuesta de este.

B. Si no cuenta con reclamo ingresado:
Debes guiarte por el procedimiento **INGRESO DE RECLAMO FRONT** Sección: Gestión.

Luego de ingresarlo, recuerda informar lo siguiente:

Sr/Sra. enviaremos a su correo electrónico el Formulario del reclamo que acabamos de ingresar. Por favor, ¿me confirma su correo electrónico?

Sr/Sra. (nombre), dentro de 5 días hábiles usted recibirá la respuesta de este reclamo, ¿prefiere recibirla vía SMS, correo electrónico o carta certificada?

Respuesta a través de SMS

Por favor indíqueme a qué número desea que le enviemos la notificación.

Respuesta a través de CORREO ELECTRÓNICO

SI TIENE CORREO REGISTRADO:

Tenemos registrado un correo (indicar Gmail, Hotmail, Yahoo, etc.) ¿me lo podría confirmar? (cliente debe completar el correo para validar).

NO TIENE CORREO REGISTRADO:

Favor indíqueme un correo electrónico de contacto (si cliente no quiere indicar uno o consulta para qué lo necesitamos, debes indicar que es para enviar la respuesta a su reclamo o solicitud).

Respuesta a través de CARTA CERTIFICADA.

Ningún problema don/Sra. (nombre), dentro de 5 días hábiles usted recibirá una carta certificada notificando la respuesta a su reclamo a la dirección de…… Verificar dirección indicada en sistema, si no es la misma modificar.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR INGRESO DE RECLAMO	INGRESO DEL RECLAMO

Antes de finalizar la atención, debes:

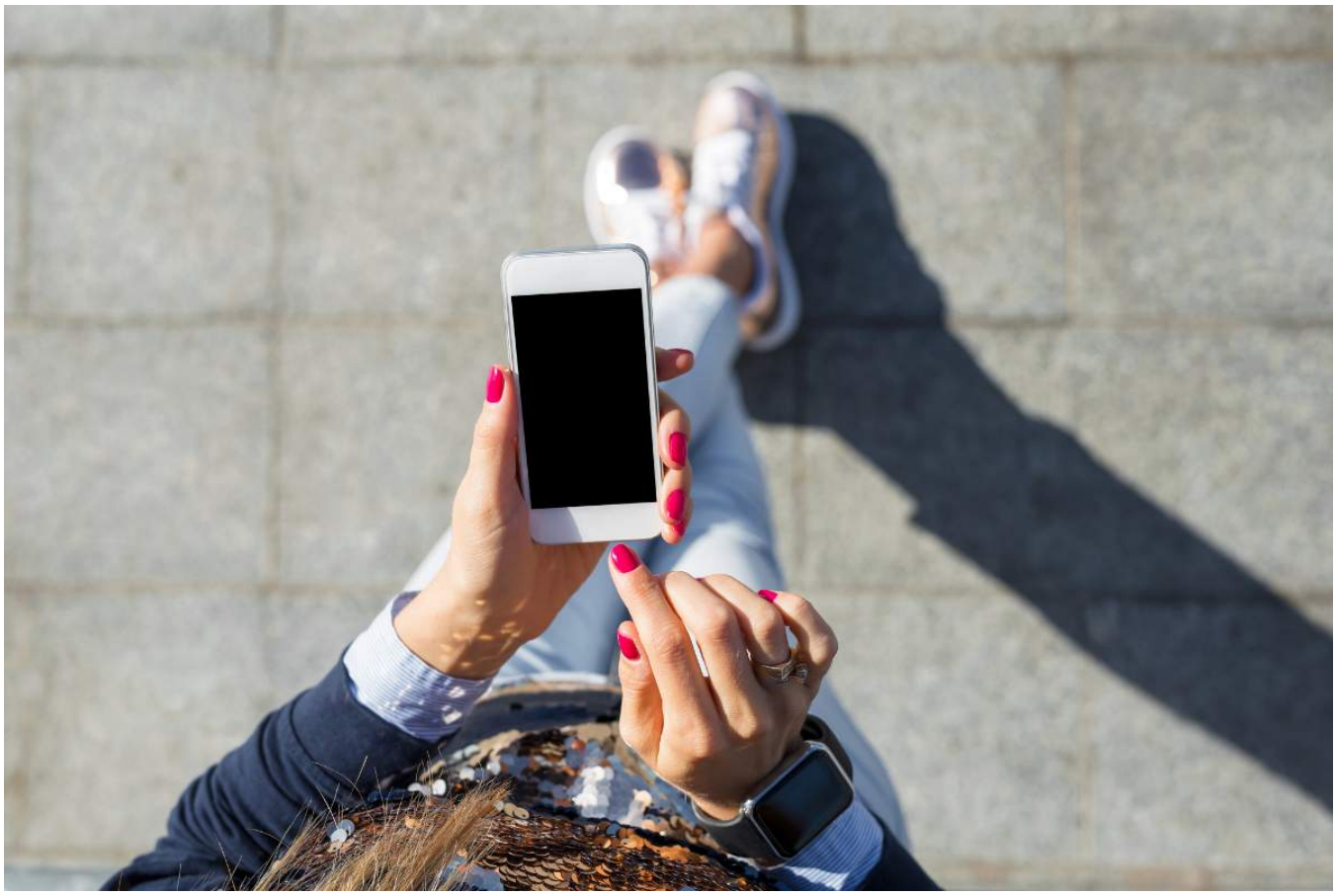
- Asegurarte que el cliente no tenga dudas de la información entregada, para ello puedes hacer un breve resumen de la atención entregada o preguntar por dudas adicionales

.- Si no se entregó anteriormente el número de reclamo, antes de despedirte debes entregarlo.- Realizar despedida cordial:

Muchas gracias por llamar a Claro. Que tenga un(a) muy buen día/tarde/noche.

CONTINUAR

SERVICIOS ADICIONALES MÓVILES



Este procedimiento aplica para resolver dudas sobre conceptos de Servicios Adicionales Móviles, ya sea para revisar paso a paso de contratación/suscripción o dar de baja el servicio.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	DEBES SABER

✅ Si cliente reclama por cobros o desconoce la contratación de un servicio, recuerda verificar en el perfil de facturación en ONE, si el monto ya viene regularizado en la misma boleta. Apóyate con la publicación **NO RECONOCE COBROS - SVA MÓVIL**

✅ Si cliente tiene dudas sobre la facturación de su boleta, apóyate con el procedimiento **EXPLICACIÓN DE BOLETA.**

✅Para contratación de bolsas postpago, cliente puede autogestionarse a través de Sucursal Virtual de Claro o miportal.clarochile.cl

✅Para contratación de servicios adicionales cliente puede autogestionarse a través de la página web de Claro Chile
https://www.clarochile.cl/personas/servicios/entretenimiento/servicios-valor-agregado/

✅Para tener información detallada de cada servicio, su número corto, cobro y desactivación de los servicios, descarga el **DICCIONARIO DE SERVICIOS ADICIONALES**

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	DEBES SABER

✅Los CONCURSOS **no** son una suscripción, por lo tanto, **no** pueden darse de baja. Este servicio se cobra por cada mensaje de texto enviado.

✅Las tarifas del mensaje no está sujeto a Claro sino a la empresa asociada al concurso. Si quieres información de los concursos vigentes, revisa en el centro de ayuda, haciendo clic **AQUÍ.**

✅Si un cliente consulta por su suscripción y la alerta de baja, indícale los costos de mantención del servicio y que, por su seguridad, hemos dado de baja la suscripción. Si desea mantener el servicio puede activarlo nuevamente.

✅Para asesorar al cliente en el ingreso a Sucursal Virtual, puedes apoyarte con el procedimiento **Sucursal Virtual**

✅ Si cliente tiene inconvenientes con una aplicación de su celular se debe informar que Claro no entrega soporte a aplicaciones externas.

DESACTIVAR/ELIMINAR SVA DE TERCEROS

LISTA NEGRA: SERVICIO PUBLIGUÍAS “007 ”

Paso 1

Ingresa al siguiente link **https://c2c.contactbpo.pe/claro**

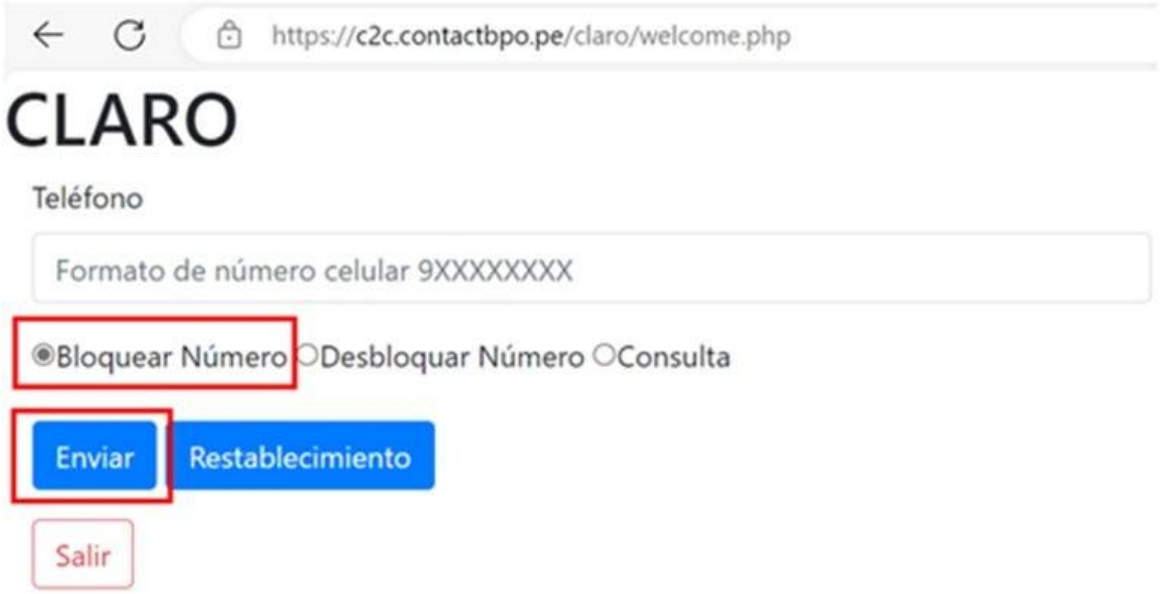
Paso 2

Iniciar sesión con usuario y clave y luego “Enviar” o “Submit”.

· Usuario: usuario_claro

· Clave: Claro**Chile99

Paso 3



Para ingresar el número teléfonos móvil a lista negra del Servicio Publiguias “007” digita el número telefónico (9 dígitos) sin el +569 y luego seleccionar “Bloquear Número” y presionar “Send” o “Enviar”.

Paso 4

Como resultado entregará el siguiente mensaje "**El Teléfono 7775XXX Fue dado de alta en la Lista Negra. No podrá llamar al servicio 007" y el bloqueo es inmediato. Si cliente requiere llamar al 007, una grabación indicara que no esta permitido concretar la llamada.**

· Si cliente requiere ingresar otro número móvil presiona Retornar y repite lo indicado en el punto C.

Paso 5

Una vez ingresado el número móvil verifica si este quedó correctamente ingresado, para ello debes consultar el número Seleccionando “Consulta” y luego presiona “Send” o “Enviar”

Para ello apóyate en el siguiente Script:

“Sr(a) XXX, hemos ingresado exitosamente el bloqueo del Servicio 007 Publiguias [indicar número del servicio].

CONTENIDO DE TERCEROS

Indicar al cliente que puedes bloquearle todos los accesos para contratar (servicios adicionales)

✓Si cliente acepta el bloqueo, escalar en tipifica con ruta de lista negra, informar SLA de 2 días hábiles

Paso 1

GESTIÓN

1. La ruta para enviar a bloquear los servicios adicionales es a través de un registro en **TIPIFICA**:

CALL CENTER: MOVIL MAS > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > LISTA NEGRA
CANALES DIGITALES: CANALES ELECTRONICOS > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > LISTA NEGRA
CAC: CONTINGENCIA ONE > SERVICIOS ADICIONALES - SVA > LISTA NEGRA

¿Cómo resolvió esta consulta?: **ESCALAMIENTO**

Incluyendo en el template:

• Número PCS
• Proveedor

• Detalle de la atención entregada
• Numero Corto

Además, debes dejar el registro en ONE con la siguiente tipología:

• **Motivo 1:** Consultas Comerciales
• **Motivo 2:** Productos y Servicio Contratados
• **Motivo 3:** Servicios Adicionales
• **Resultado:** Solicitud completada
• **Template Nota de la interacción:** Gestión realizada al cliente.

✓Si cliente no acepta bloqueo, sólo quiere la baja de--> indicar lo mismo del cuadro rojo

1. Indicar al cliente que él debe realizar la baja de su suscripción a través del envío de un SMS. Revisar planilla "**Diccionario SVA**" y buscar el servicio que desea eliminar el cliente.
2. Guía al cliente a que envíe un SMS al número suscrito previamente con la palabra SALIR para cancelar suscripción.

"Sr(a) XXX, para dar de baja el servicio indicado, usted debe enviar un SMS al [indicar número del servicio] con la palabra XXXX. Luego de esto, recibirá un mensaje de confirmación de la baja."

Cliente recibirá confirmación de la solicitud mediante SMS.

Registra la atención **siempre y cuando** el cliente haya confirmado que le llegó el mensaje de **confirmación** de que su servicio SVA fue **dado de baja:**

Tipifica

CALL CENTER: MOVIL MAS >> SERVICIOS ADICIONALES - SVA > BAJA DE SERVICIO > (SELECCIONAR SVA)

¿Cómo resolvió esta consulta?: **SOLICITUD/RESUELTO EN LÍNEA**

Incluyendo el template

- Número de PCS
- Proveedor
- Detalle de la atención entregada
- Número Corto

Además, debes dejar el registro en ONE con la siguiente tipología:

Motivo1: Consultas Comerciales
Motivo 2: Productos y Servicios Contratados
Motivo 3: Servicios Adicionales
Resultado: Solicitud completada
Template Nota de la interacción: Gestión realizada al cliente

CARACTERÍSTICAS DE SERVICIOS ADICIONALES

Los Servicios Adicionales son productos o servicios que no pertenecen a **Claro**, sino que se gestionan a través de una empresa externa. Estos tienen un costo variable, según la periodicidad o el tipo de suscripción. Se cobran en la boleta mensual o en el **Saldo Prepago** como un servicio adicional.

Dentro de los Servicios Adicionales podemos encontrar suscripciones por **mensaje de texto (SMS)**, servicios Claro, compras en **Google Play**, entre otros, que podrás disfrutar pagando a través de la boleta.

SERVICIOS CARRIER BILLING

Paso 1

HUAWEI CARRIER BILLING

DEBES SABER

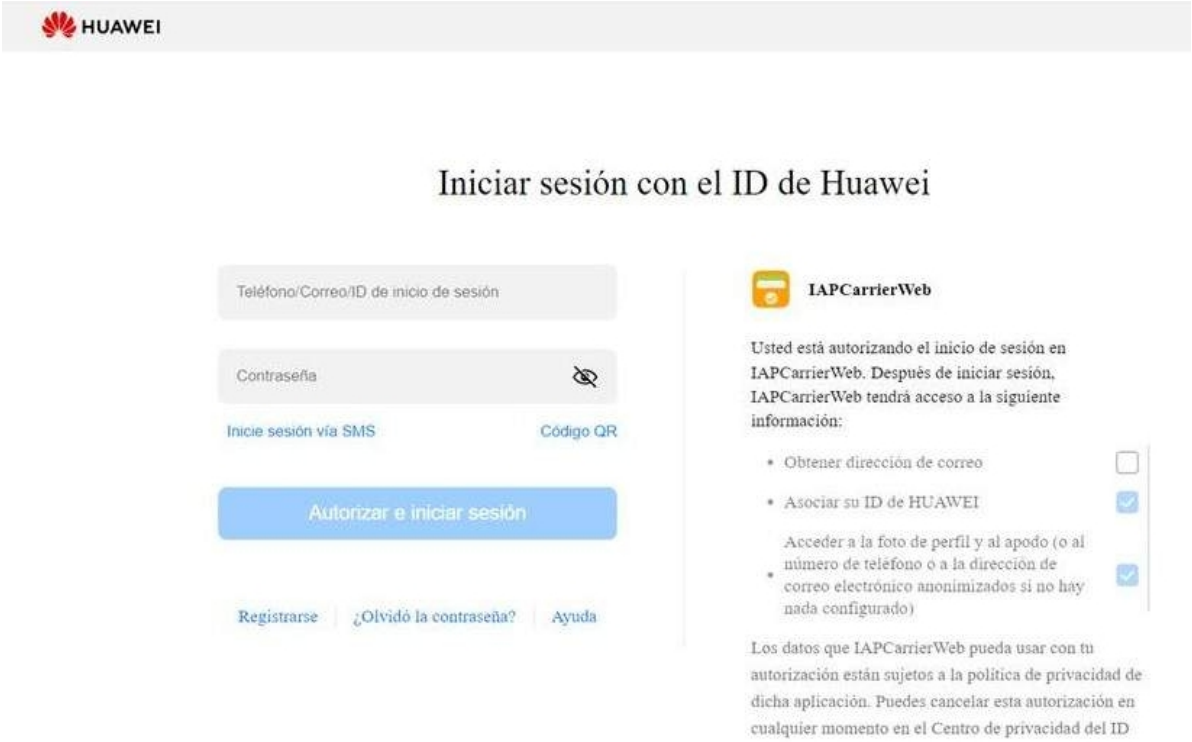
• Es un servicio que permite al usuario pagar con su saldo prepago o con cargo a la boleta Claro, cuando realice una compra en Huawei App Gallery Store.

• Límite máximo de $10.000 al mes calendario (no según el ciclo de facturación).

• A los clientes se les repondrá el límite de compra, el primer día de cada mes, a las 00:00hrs.

Paso 2

GESTIÓN



1. Para revisar el estado de una compra, ingresa a la página **PORTAL CONSULTA DE OPERADORES** con usuario chile001@hwid.huawei.com y contraseña HWss1234

Paso 3

2 ingresar el pcs, fecha de compra y medio de la compra. La página arrojará el estado de la compra

Paso 4

OTROS SERVICIOS / CONCURSOS

• Consiste en el acceso a un servicio de forma esporádica, a través de una llamada o SMS.

• Los concursos pueden ser de programadas de televisión. Para participar cliente envía mensaje de texto a un número corto de cuatro dígitos.

• Servicio se factura por evento.

CONTINUE

Lección 5 de 5

DESAFÍO TERMINADO

FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°11 - MÓVIL CLARO

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

FINALIZAR