

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 05 - Alto Riesgo

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.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises iSAC.

DESDE EL 26 DE FEBRERO AL 10 DE MARZO

≡ CLIENTES AFECTADOS POR INCENDIO - V REGIÓN

≡ CALL CENTER - ALTO RIESGO - INTENCIÓN DE DX

❓ ACTIVIDAD

≡ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

≡ CORRECTO USO DE HOLD

—



DESAFÍO TERMINADO

CLIENTES AFECTADOS POR INCENDIO – V REGIÓN



CONTINGENCIAS

CONTEXTO

- Actualmente, ante la emergencia por los incendios, se decidió suspender las acciones de cobranza de los clientes que han sido afectados, no emitir próxima boleta y acreditar el total de la deuda actual en los casos en que aplique.
- Para los clientes se traduce que no se generarán llamados de cobro o cortes de servicios por no pago de cuentas, para que los clientes puedan seguir utilizando sus servicios con normalidad.

- Estas acciones continuarán para los clientes afectados hasta nuevo aviso.

ALCANCE

- Clientes de servicios **FIJO y MÓVIL**
- Clientes **residenciales – empresas**
- Ejecutivos de Primera línea y Botón Rojo - VOZ y NO VOZ
- Solo para clientes que tengan sus servicios registrados en las siguientes comunas:
 - Viña del Mar
 - Quilpué
 - Villa Alemana
 - Valparaíso
 - Limache

DEBES SABER

- A clientes **afectados que cuenten con servicios fijos se les puede ingresar el traslado de sus servicios**, si el cliente lo solicita, sin la necesidad de llevar sus equipos, esto quiere decir que en la dirección que soliciten el traslado le llevarán equipos nuevos
- Los **ejecutivos de primera línea pueden ingresar al cliente una suspensión transitoria** de los servicios de 60 días si el cliente lo solicita, haciendo excepción de las políticas para que pueda ser ingresada correctamente.
 - Si tienes dudas de cómo realizar la suspensión transitoria, puedes revisar la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#) en el apartado de [SUSPENSIÓN TRANSITORIA INMEDIATA](#) ingresando al acordeón de BOTÓN ROJO Y SUCURSALES para realizar el paso a paso
- Para clientes **Móvil prepago se generó una carga de bolsa de 7 días con 100 GB**

- Los clientes **afectados por los incendios estarán recibiendo comunicación con información sobre las acciones ejecutadas** (sin acciones de cobranza, acreditación de deuda, no emisión de boleta).

Debes revisar, si el cliente que nos contacta e indica haber sido afectado por los incendios, se encuentra en [ESTA BASE](#) e informa:

Sr(a) XXX, lamentamos el difícil momento que está pasando, le informamos que de manera proactiva hemos acreditado su deuda actual en su totalidad por lo que se han detenido las acciones de cobranza de sus servicios y también hemos detenido la emisión de su próxima boleta. Estamos trabajando para reponer la red a la brevedad posible.

SI CLIENTE NO ESTÁ EN LA BASE DEBES SEGUIR EL PROCEDIMIENTO:

SERVICIOS FIJOS

- **Clientes que indiquen ser afectados por los incendios pertenecientes a las comunas indicadas además de no tener acciones de cobranza:**
 - Se acredita el total de su(s) boleta(s) emitida(s), si tienes dudas con éste paso puedes apoyarte con la publicación AJUSTE
 - Se inhibe cuenta a modo de prevención de cortes
 - No se emitirá la siguiente boleta
- **Clientes que indiquen no tener servicio desde el inicio de los incendios (02 de febrero), pero no han sido afectados por estos:**
 - Se inhibe cuenta a modo de prevención de cortes
 - Se acredita el total de su(s) boleta(s) emitida(s) pendientes de pago
 - Si el cliente no tiene boletas pendientes de pago, sólo se debe llenar el formulario en este link <https://vtr.com/formulario-solidario-ejecutivos> su llenado es MUY IMPORTANTE ya que

permitirá inhibir la facturación de los servicios mientras estos no se repongan.

Informar esta acción a través del siguiente script:

"Sr(a) XXXX, le pedimos disculpas por los inconvenientes que está presentando su servicio, estamos trabajando para dar solución a la brevedad posible. Mientras los servicios no sean repuestos, no emitiremos boletas con cobros."

SERVICIO MÓVIL

- **Clientes que indiquen ser afectados por los incendios pertenecientes a las comunas indicadas además de no tener acciones de cobranza:**
 - Se acredita el total de su(s) boleta(s) emitida(s).
 - Se debe ofrecer 2 meses gratis
 - Éstas acciones deben ser ejecutadas por Botón Rojo en el caso de Call Center y por el rol de Retenedor en el caso de Sucursales
- **Clientes que indiquen no tener servicio desde el inicio de los incendios (02 de febrero), pero no han sido afectados por estos:**
 - Se acredita el total de su(s) boleta(s) emitida(s).
 - Se debe ofrecer 2 meses gratis
 - Éstas acciones deben ser ejecutadas por Botón Rojo en el caso de Call Center y por el rol de Retenedor en el caso de Sucursales

GESTIÓN

SERVICIOS FIJOS —

Para casos que se contacte un cliente afectado por el incendio con servicios fijos debes realizar lo siguiente:

1. Si el cliente tiene boleta(s) pendiente(s) de pago, se **debe acreditar la totalidad**, si tienes dudas con éste paso puedes apoyarte con la publicación [AJUSTE](#)
2. Debes **rellenar el FORMULARIO con los datos del cliente** para detener las acciones de cobranza y la emisión de la siguiente boleta. **Es MUY IMPORTANTE** identificar que el cliente haya sido afectado por el incendio, ya que de ser así, debes incorporar en el campo **"NOMBRE"** dentro del formulario al final la palabra **"BAJA"**
3. **Informa al cliente las acciones realizadas**, puedes apoyarte con el siguiente Script:
"Sr(a) XXXX, lamentamos el difícil momento que está pasando, le informamos que hemos acreditado su boleta actual en su totalidad por lo que se han detenido las acciones de cobranza de sus servicios, también se ingresó una solicitud para no emitir la siguiente boleta"

SERVICIO MÓVIL —

Para casos que se contacte un cliente afectado por el incendio con servicios móvil debes realizar lo siguiente:

1. Debes **transferir a la plataforma de Botón Rojo**, si tienes dudas de cómo hacerlo puedes apoyarte con la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).
-
2. Indica al cliente que **será transferido a un área especialista** para que pueda gestionar su caso.



Para revisar más información ingresa a iSAC [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CALL CENTER – ALTO RIESGO - INTENCIÓN DE DX



CLIENTE MANIFIESTA INTENCIÓN DE DESCONEXIÓN

ALCANCE

- Aplica para plataforma Alto Riesgo Call center VOZ
- Esta atención se puede entregar a titular o usuario. De acuerdo al Procedimiento que utilices para resolver.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

La plataforma de Alto Riesgo no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presente uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

DEBES SABER

- Siempre debes tener una actitud empática y escucha activa buscando que el cliente perciba la intención de querer ayudarlo.
- Muestra preocupación y busca resolver el inconveniente o molestia del cliente Técnico/Comercial.
- Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.
- Si el cliente viene marcado en SMA con “Alto Riesgo- Dscto Retención” pertenece a una campaña proactiva. Si quiere aceptar el descuento que le ofrecieron vía telefónica se debe entregar oferta según informa el script.
- La COMPENSACIÓN es un ajuste en un monto facturado o no facturado y puede ser entregada por única vez cuando identifiques que el inconveniente ocasionado es

atribuible a VTR, y aún solucionando el problema, percibas molestia o inconformidad por parte del cliente.

- **Los únicos motivos por los que puedes entregar compensación son:**
 - Días sin servicio (masivos)
 - No recibe boleta
 - Inconveniente comercial reiterado pero solucionado anteriormente
 - No reconoce cobro
 - Problemas con el pago
 - Inconveniente Internet
 - Inconvenientes técnicos con otros servicios
 - Visita incumplida
 - Sector con inconvenientes, pese a intento previo de solución
 - Problemas reiterados ya solucionados (técnico)
- Para confirmar si al cliente se le ha entregado previamente esta compensación, debes revisar en los ajustes si ha tenido alguno por este motivo o en las tipificaciones de Andes el **#COMPENSACIÓN**

Para saber si aplica compensación u otra oferta guíate con la siguiente tabla:

	REACTIVO	PROACTIVO
SMA	Revisar oferta y siempre ofrecer	
SMA - Problemas técnicos		Ofrecer visita sin realizar 7 pasos

Compensación	Ofrecer en casos que corresponda según el problema
Contratación/ actualización	Si el cliente quiere un upselling o actualizar su plan el costo de instalación debe ser gratis

CLIENTE MANIFIESTA INTENCIÓN DE DESCONEXIÓN

Este procedimiento explica cómo atender a un cliente que manifiesta explícitamente el deseo de dar de baja sus servicios principales.

- No ofrezcas ventas adicionales (crosselling) en la atención
- En el comentario de ingreso de la tipificación, siempre partir el registro con “@RETE” ante solicitudes de baja de SSPP

Para dar inicio a esta atención, si el cliente manifiesta que ya no quiere mantener sus servicios principales, guíate por el siguiente protocolo:

“Sr.(a) XXX lamento escuchar lo que me comenta. ¿Qué servicios desea eliminar y por qué motivo?”

En esta edición del desafío revisaremos **las casuísticas Problemas Comerciales e Inconvenientes Técnicos** que podrían generar una baja de servicio, recuerda guiarte de acuerdo al motivo de baja que indica el cliente.

PROBLEMAS COMERCIALES

Esta atención se puede entregar a titular o usuario

INDAGA

Sr.(a) XXX según lo que me indica, ¿le parece que revisemos juntos alternativas, en este momento?

- ¿Qué problemas ha tenido con su cuenta?

VERIFICA

- Revisa en sistema cuál es el plan que tiene el cliente y cuánto paga por él.
- Verifica en las boletas cuál o cuáles son los cobros reclamados
- Verifica si cliente tiene campaña para que puedas complementar la atención brindada.

OFRECE	BENEFICIOS	1era ACCIÓN	2da ACCIÓN
De acuerdo al argumento del cliente soluciona según tus atribuciones	Resolver en el momento el problema	Apóyate en las publicaciones de Excepciones a cobros reclamados por cliente-call center	Solo si corresponde, ofrece compensación de \$5.000

Si el cliente no acepta, transfiere a la plataforma de Retención

REGISTRA:

Atención comercial → Baja servicio → DX de servicio Principal

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la llamada
- Información entregada
- Gestión realizada
- Comentario del registro con @RETE
- Debes registrar en la observación el #COMPENSACIÓN (si aplica)

INCONVENIENTES TÉCNICOS

Esta atención se puede entregar a titular o usuario

INDAGA

Sr.(a) XXX según lo que me indica, le parece que revisemos juntos su servicio en este momento?

- ¿Cuál es el inconveniente y en qué servicio?
- ¿Hace cuánto tiene el inconveniente?

VERIFICA

1. Revisa si el cliente ha tenido solicitudes ingresadas por el mismo motivo
2. Revisa si durante el último mes hemos incumplido la o las visitas pactadas
3. Verifica si el cliente tiene una actividad agendada y en qué estado está.
4. Verifica si cliente tiene campaña para que puedas complementar la atención brindada.

OFRECE	BENEFICIOS	1era ACCIÓN	2da ACCIÓN
Diagnóstico técnico	Resolver el inconveniente presentado	Realiza procedimiento según servicios: inconvenientes internet - 7 pasos inconvenientes- televisión inconvenientes- telefonía fija	Solo si corresponde, ofrece compensación de \$5.000

Si el cliente no acepta, transfiere a la plataforma de [Retención](#)

IMPORTANTE

- **Completa el [FORMULARIO](#) sólo cuando ingreses una SS para resolver el inconveniente con una visita domiciliaria.** Así un ejecutivo de BO realizará el seguimiento del caso, se

asegurará que la visita se realice y el inconveniente quede resuelto. (No informar al cliente, esta es una gestión interna)



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Si el cliente viene marcado en SMA con “Alto Riesgo- Dscto Retención” pertenece a una campaña _____.

- ☐ Reactiva
- ☐ Proactiva
- ☐ Automática

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

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 y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

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

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término "Señor" y/o "Don". Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento 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
Establecer 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. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.		

- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.
- 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 se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- "Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."
- Controlar los tiempos de espera y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- 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

Para lograr un correcto Relacionamento 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 debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA —

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

- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de 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, 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.

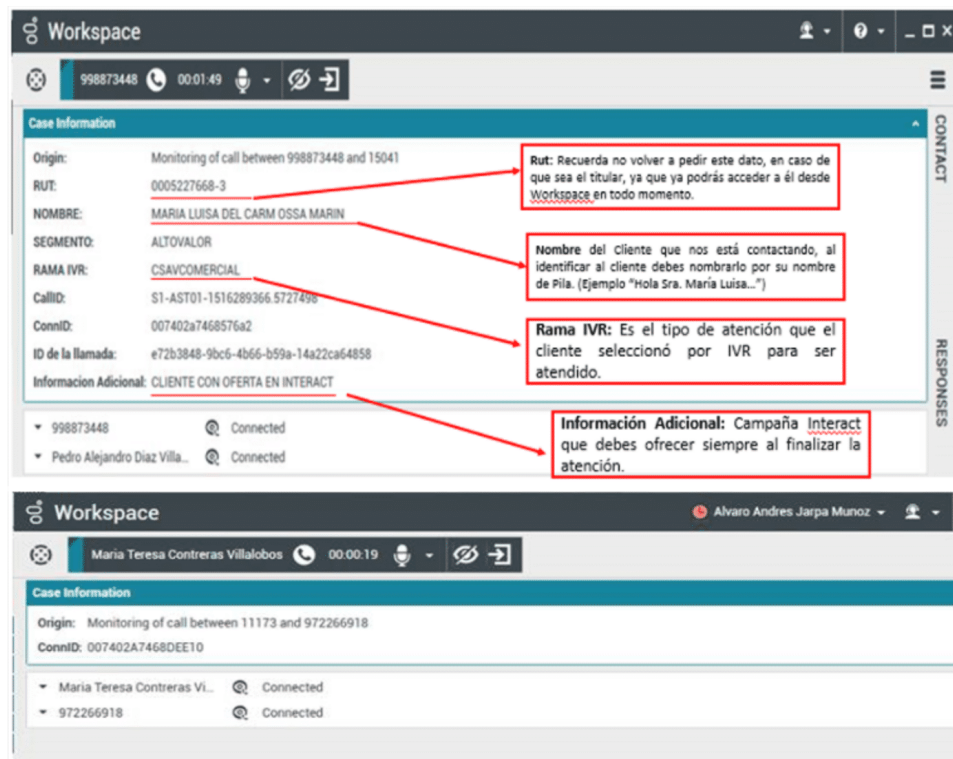
Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:

- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

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

- 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 publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **"por favor" y "agradecer" al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *“Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.*
- Pago no aplicado:
 - *“Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.*

4. OFRECER CAMPAÑA —

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.

- Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- Visita Técnica:
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"
- **Informar que posterior a la finalización de la llamada se emitirá una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.**
- La única excepción, para no informar la encuesta, será para aquellos clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
"Sr(a) XX, con motivo de mejorar su experiencia con los servicios de VTR, lo transferiré para que responda una encuesta para calificar la atención entregada, por favor manténgase en línea".
- Debes **transferir a EPA Call Center "17014"** para que se emita la encuesta. ([Ver Imagen](#))
- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"
- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o +56 9 6360 0999)**

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleta para actualizarlo en sistema?"*

- "Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CORRECTO USO DE HOLD



PROCEDIMIENTO

POLÍTICAS DE USO

- Siempre debes entregar el contexto al cliente de la espera ya que se utilizará el Hold y generará una barrera en la comunicación.
 - Debes solicitar la espera y agradecer al retomar la atención.
 - **El uso de MUTE no está permitido bajo ningún caso.**
-

¿En qué momento está permitido Hold? Evitando que el cliente se sienta desatendido o abandonado.

MOTIVOS

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
1. Si al momento de estar atendiendo a un cliente te enfrentas a un ruido que no te permite escucharlo; como por ejemplo: camión, perro, ambulancia, bomberos, llanto de un niño(a). SCRIPT Previo a dejar en estado Hold: • <i>"Sr.(a) xxx, le pido disculpas, en estos momentos tengo un ruido externo a nuestra conversación que no me permite escuchar claramente lo que me comenta, lo dejaré en silencio unos segundos mientras se soluciona esta interrupción".</i> Al retomar: • <i>"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea"</i> (continuar la atención)		

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
2. Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor SCRIPT Previo a dejar en estado Hold:		

- *"Sr.(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso con mi supervisor, vuelvo en un minuto".*

Al retomar:

- *"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea"* (continuar la atención)

MOTIVO 1	MOTIVO 2	MOTIVO 3
3. Cuándo requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor SCRIPT Previo a dejar en estado Hold: • <i>"Sr.(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso, vuelvo en un minuto"</i> Al retomar: • <i>"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea"</i> (continuar la atención)		

2

¿Dónde lo identificamos en la pauta de calidad?

SUBCAUSA MANEJO Y CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN, afectando la Resolutividad y tu indicador de PEC UF RAC.

3

¿Cuánto tiempo máximo, puede permanecer el cliente en Hold sin que afecte tu calidad de atención?

Es deber del ejecutivo al dejar al cliente en espera, retomar la atención en un plazo máximo de 1 minuto con el objetivo de no generar sensación de abandono. Si el ejecutivo requiere más tiempo, deberá retomar la llamada y volver a dejar nuevamente al cliente en espera y cumplir con el umbral. Así sucesivamente hasta que pueda continuar con la atención.

ACOGER Y EMPATIZAR

Definición: Es capaz de escuchar con atención lo expresado por el cliente, es agradable, se pone en el lugar del cliente y se adapta a él.

Es mostrar interés en la atención, es la oportunidad de hacer sentir al cliente importante y escuchado mientras presenta su requerimiento.

- **Escuchar con atención y no interrumpir** para conocer las necesidades del cliente, agradecer el tiempo en espera si éstos son necesarios.
- **Evitar pausas o silencios** prolongados en la conversación.
- Ya que no puedes solicitar tiempo de espera fuera de las 3 casuísticas mencionadas, **siempre debes mantener al tanto al cliente de la gestión que te encuentras realizando** para evitar la sensación de abandono.
- En caso que **el cliente haga un llamado de atención haciendo notar el abandono** (por ejemplo: "Aló?", "Estas ahí"?), debes responder al cliente de manera inmediata argumentando el motivo por el cual permaneciste en silencio.



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 05 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 05!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR