

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°01 - Cornerstone



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 CLAVE.

DESDE EL 05 AL 18 DE ENERO 2026



CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



 DESAFÍO TERMINADO

CLIENTE NO RECONOCE COBRO DE PLAN



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para clientes residenciales y Negocio (SOHO)

- ESTE PROCEDIMIENTO APLICA CUANDO EL CLIENTE TIENE UN COBRO DE SERVICIOS PRINCIPALES QUE NO RECONOCE, COMO ALTA O CAMBIO DE PLAN NO RECONOCIDO O NO EFECTUADO.

ALCANCE

POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Aplica para titular de la cuenta. Para validar la titularidad revisa la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#)
- Debes hacer un diagnóstico completo del caso del cliente, NO PUEDES ingresar una solicitud de servicio sin analizar correctamente el caso

PRIMERA LINEA

LUQUE, MANUEL EDUARDO

N° Cuenta: 217127419027

JOSÉ FRANCISCO VERGARA 3253 DEPTO 1307, Itaque,

Claro |  vtr

Total a pagar	Días Facturados	Fecha de Vencimiento	Fecha de corte
\$ 49.661	Desde: 01/10/2025 Hasta: 01/11/2025	21/10/2025	28/10/2025

PAGAR

Resumen de tus cobros	
 Rentas Servicios Principales	
VTR Plus 2	42.459
Total Rentas Servicios Principales	42.459
 Adicionales y/o Descuentos	
Contratación de Canales TV	0
Alquiler de Equipos	7.252
Total Adicionales y/o Descuentos	7.252
Total Servicios Mes Actual	49.661
Total Saldo Anterior y Cuotas	0
Total a Pagar Documento	\$ 49.661

PAGAR

Facturación Últimos 6 meses



En Sucursal Virtual
de **VTR.COM**
serás el primero.

Ingresa y
visualiza tu boleta
las 24 horas

CONOCE QUE DÍAS PUEDES PAGAR TU BOLETA

Fecha de último pago: 28/09/2025



1. Indaga con el cliente cuál es el plan contratado o solicitado y verifica la información que entregue con la boleta emitida
2. Si confirmas que la información de los servicios principales contratados de la boleta es la misma información que indica el cliente, entonces debes informar que el servicio está correctamente contratado y aclarar dudas con respecto a cobros, entre otros.
3. Si conformas que la información de los servicios principales contratados de la boleta difiere de la información que indica el cliente, procede a resolver según el caso

GESTIÓN: SERVICIOS PRINCIPALES CON VALOR INFORMADO DIFERENTE A LA OFERTA COMERCIAL

GESTIÓN —

1. Verifica cuál es la **fecha del pedido** ingresado en Andes
2. Revisa el PLAN COMERCIAL según la fecha de ingreso del pedido
3. Si el plan que indica el cliente **está en el plan comercial y el valor corresponde**, Informa al cliente que la oferta entregada corresponde a la oferta vigente por VTR, por ende está correcta.

En caso que el cliente insista en que el cobro reflejado en su boleta no se condice con lo ofrecido por el vendedor, transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, lo voy a transferir a un equipo especialista para revisar e detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada.

Pedidos				
Estado	Fecha de creación	Motivo de cancelación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver
Completada	26/07/2022 17:01:59		Desconexion	Fija
Cancelado	15/07/2022 16:56:09	Sin motivo	Traslado	Fija
Completada	17/03/2022 14:31:23		Cambio de Promocion	Fija
Cancelado	16/03/2022 21:54:14	Sin motivo	Cambio de Promocion	Fija
Completada	09/03/2022 21:57:53		Pedido de ventas	Fija

GESTIÓN: SERVICIO PRINCIPAL NO CORRESPONDE A LO CONTRATADO

GESTIÓN

1. Verifica en **PEDIDOS** si se encuentra un pedido ingresado
2. Si es así ingresa seleccionando el **Nº del pedido** para revisar el estado del pedido

NO ESTÁ INGRESADO:

Debes seguir el procedimiento de [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#) , en el apartado EXCLUSIVO CALL CENTER VOZ PRIMERA LINEA

ABIERTO:

Informar la fecha en que se realizará el cambio o venta solicitada.

Si el cliente desea modificar la fecha, recuerda que probablemente el agendamiento quedará posterior al agendamiento inicial. En caso de que el cliente solicite reagendar, puedes hacerlo

CANCELADO:

Si el plan que el cliente solicitó implica la desconexión de uno de sus servicios, transfiere en forma asistida a la plataforma de retención.

Informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo especialista. Transfiere al equipo de retención

1. Si el plan que el cliente solicitó **no implica la desconexión de uno de sus servicios** informa al cliente que por un error sistémico, se debe volver a ingresar la solicitud por parte de un equipo

especialista: transfiere en forma asistida a Nivel 2 comercial.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, le voy a transferir a un equipo especialista para revisar en detalle su caso".

REGISTRA

Gestión interna -> Seguimiento -> Escala otra área.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM



- Detallar como atender a clientes que desconocen el cobro de SVA's y/o canales premium en su boleta.
- La gestión de de call center voz y no voz es para todas los casos que se presenten, excepto cuando el cliente manifieste que NO reconoce la contratación de un canal premium.
- Aplica para clientes con servicios fijos.

**CONSIDERACIONES
IMPORTANTES**

**IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN**

VERIFICA

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM

• **¿Quién lo solicita?**

- Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

• **¿Dónde se puede solicitar?**

- Se puede solicitar en cualquier canal de atención.

• **¿Qué documentos se deben presentar?**

- Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

• **¿Aplica Validación de Identidad?**

- Si aplica. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

• **Excepciones**

- En caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier SVA o Canales Premium (las excepciones para Canales Premium no aplican para Call Center) puedes realizar las siguientes excepciones:
 - La excepción se puede realizar cada 3 meses calendario.
 - El ajuste por este motivo sólo se puede aplicar a la boleta actual y debe corresponder al valor del SVA objetado. Adicional al ajuste, debes eliminar el SVA que el cliente desconoce.
 - En caso que aplique, solo debes ingresar la Solicitud de Servicio indicada en esta publicación.
 - Si existe algún motivo adicional de ajuste/acreditación al descuento, puedes hacer una sola acción para descontar.

- Para revisar todos los SVA y canales premium vigentes, revisa el [PLAN COMERCIAL](#)

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
• Para Call Center, en caso que un cliente reclame por el cobro de cualquier Canal Premium debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR. Esto no aplica para la plataforma 105, quienes deben atender estas solicitudes. • Cada vez que realices un Ajuste, debes dejar en el comentario un # para registrar el descuento realizado, según su caso correspondiente: ◦ SVA: #COBRO SVA ◦ CANALES PREMIUM: #NORECONOCE(CANAL) - #DIFPRECIO(CANAL) - #TERMINOPROMO(CANAL) ◦ En (CANAL) debes remplazar según el canal por el que está consultando el cliente: TNT SPORT → TNT, FOX SPORT → FOX, HBO MAX → HBO, UNIVERSAL → UNI, PACK ADULTO → ADU, TODO LO DEMAS → OTRO.		

CONSIDERACIONES IMPORTANTES	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN	VERIFICA
VERIFICACIONES PREVIAS NO RECONOCE COBROS SVA / CANALES PREMIUM		

1. Verifica en **Productos Instalados** de la vista 360 de Andes, **cuál es el servicio (SVA/Canal)** contratado y la fecha de contratación. Debes confirmar además si el servicio tiene alguna promoción por una cantidad de meses determinada.
2. Verifica el **cobro realizado en la boleta emitida**.
3. Confirma en las boletas anteriores si tiene cobros por el mismo motivo y en cuantas.
4. Revisa si en las últimas **12 facturaciones se realizó un Ajuste**, eliminando el cobro de un SVA/CANAL. Para esta revisión, Ingresa al **Perfil de Facturación**, selecciona la pestaña **Ajuste** y revisa el campo **Comentarios**.
5. Verifica también en las **Actividades** si el cliente ha tenido interacciones que detallen que se le ajustó con anterioridad un cobro relacionado con SVA/CANAL.
6. Revisa la pestaña **Uso Sin Facturar** y verifica si el cobro viene cargado para la próxima facturación.

GESTIÓN

CANALES PREMIUM

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS CANALES PREMIUM		
PASOS	CANAL DE ATENCIÓN	
	VOZ	NO VOZ – SUCURSALES

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

Transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice el ajuste y desconecte el canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

1. Elimina el canal.
Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

2. Verifica si el cliente tuvo un Ajuste en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **NO TUVO AJUSTE:**
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**.
Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).
Debes elegir:
Submotivo:
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación:
Registra para identificar la

		excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción. • TUVO AJUSTE: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio: Tipo: Facturación Área: Inconsistencia de venta Subárea: No reconoce cobro SVA Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.
VALOR DEL CANAL ES DIFERENTE AL OFRECIDO / TERMINO DE PROMOCIÓN	1. Revisa el PLAN COMERCIAL para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.	1. Revisa el PLAN COMERCIAL para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el **submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la **observación** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida

2. Verifica en los **Productos Instalados** si el canal tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes **elegir el submotivo SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO** y en la observación registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de

con el cliente si desea mantener el servicio. **En caso que desee eliminar,** transfiere de forma asistida a la Plataforma de Retención Premium, para que esta área realice la baja del canal. Apóyate del procedimiento [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR](#).

baja el canal. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE CANALES PREMIUM**.

5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un canal premium.

- **No tuvo ajuste:**
Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#).
Debes elegir:
Submotivo:
SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación:
Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve

		una descripción. • Tuvo ajuste: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio: Tipo: Facturación Área: Inconsistencia de venta Subárea: No reconoce cobro SVA Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.
REGISTRA		Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada

MATRIZ DE ATENCIÓN NO RECONOCE COBROS SVA

GESTIÓN

DESCONOCE CONTRATACIÓN

1. Elimina el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.

2. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro de un SVA.

- **NO TUVO AJUSTE:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir:
Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO.
Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.

- **TUVO AJUSTE:** Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente **insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar**, ingresa la siguiente **Solicitud de Servicio:**

Tipo: Facturación

Área: Inconsistencia de venta

Subárea: No reconoce cobro SVA

Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.

**VALOR DEL SVA ES
DIFERENTE AL
OFRECIDO /
TERMINO DE
PROMOCIÓN**

1. Revisa el [PLAN COMERCIAL](#) para verificar cuál era la oferta comercial vigente al momento en que se generó el pedido.
2. Verifica en los **Productos Instalados** si el SVA tiene cargado el descuento (según lo que revisaste en el plan comercial). Si falta el descuento, lo puedes sumar, ajustando la primera cuota de este. Apóyate de la publicación [AJUSTE](#). Debes elegir el: **submotivo:** SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO **observación;** registra para identificar la excepción al cobro realizado incluyendo además una breve una descripción.
3. Informa la oferta comercial vigente al momento de la contratación y explica cuáles son las condiciones comerciales del servicio contratado.
4. Si el cliente **no acepta la información entregada**, valida con el cliente si desea mantener el servicio. En caso que desee eliminar, da de baja el SVA. Apóyate de la publicación [PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS – MODULAR](#) en el apartado **BAJA DE SERVICIOS ADICIONALES**.
5. Verifica si el cliente tuvo un **Ajuste** en las últimas 12 boletas por desconocimiento del cobro:
 - **No tuvo ajuste:** Puedes ajustar hasta **máximo 3 meses siempre cuando el total a ajustar sea igual o menor a tu monto autorizado**. Si el monto es mayor, ingresa el ajuste para que la actividad llegue a tu

		supervisor y este apruebe el ajuste. Apóyate de la publicación AJUSTE. Debes elegir: Submotivo: SERVICIO ADIC. NO SOLICITADO. Observación: Registra para identificar la excepción al cobro realizado incluye además una breve una descripción.
		• Tuvo ajuste: Informa que dado que se hizo una excepción con anterioridad, el cobro procede. Si el cliente insiste o manifiesta querer desconectar o reclamar, ingresa la siguiente Solicitud de Servicio:
REGISTRA		Tipo: Facturación; Área: Inconsistencia de venta; Subárea: No reconoce cobro SVA; Descripción: Completar con el monto del cobro no reconocido, servicio y fecha de contratación. El tiempo de respuesta de la Solicitud es de 5 días hábiles.
		Atención Comercial → Explicación cobros y boleta → Explic. Otros Cobros/boleta Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención • Información entregada • Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR



DEBES SABER

- Las transferencias **siempre deben ser asistidas para los servicios de voz.**

- Las transferencias se realizan **siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por ti**, ejemplo:
 - Tienes una multi-consulta técnica/Comercial.
 - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center
- La transferencia **asistida** se realiza para **velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente**, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Se **realizará transferencia directa solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique**; casos como Ejemplo, tiempos de esperas excesivos, Dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico.
- Revisa **el segmento al cual pertenece el cliente**, residencial o negocios, antes de transferir.
- Verifica si la **plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención** [HORARIOS DE PLATAFORMAS CALL CENTER](#)

INFORMA

Si la plataforma no está disponible, informa al cliente:

INFORMA

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma).

VOZ

GESTIÓN CALL CENTER VOZ

DEBES SABER

- **Antes de transferir a Retención:**
 - Cliente debe solicitar **EXPLÍCITAMENTE** la desconexión de un servicio principal
 - Debes haber aplicado el procedimiento [Solicitud de Baja de Servicios \(Retención/Desconexión/Anulación\)](#).
 - Siempre debes validar el horario de la plataforma de atención de la plataforma de Retención en la publicación [Horarios de Plataformas Call Center](#)
 - **NO INDICAR monto** que se devolvería por proporcionales.
- **TRANSFERENCIA DESDE CALL CENTER:** Si el cliente no acepta ningún ofrecimiento o insiste en desconectar sus servicios hogar, verifica si el llamado está dentro del horario de atención de la plataforma de Retención. Apóyate en la publicación [Horarios de Canales Atención](#)

Fuera de horario

INFORMA: Explica al cliente que la plataforma de atención de estas solicitudes está fuera de horario.

Apóyate con el siguiente script:

"Dn./Sra. XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de esta plataforma) o realizar esta atención en la sucursal más cercana"

- Revisa la publicación [HORARIO SUCURSALES](#)

Dentro del horario

- Explica al cliente que será transferido al equipo especialista para cursar su solicitud.
- Recuerda que debe ser el Titular del servicio.
- Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a) XXX, lamentamos que haya tomado esta decisión, en este momento lo comunicaré con la plataforma especialista de desconexiones, le pido que tenga su Cédula de identidad a mano, ya que para proceder con la finalización de servicio se debe realizar una Validación Facial por normativa subtel y por su seguridad. Solicito que se mantenga en línea por favor para transferirlo con un ejecutivo".

En Workspace, selecciona la opción de transferencia asistida a la plataforma de retención. Intenta hacer la transferencia en los próximos 30 segundos

Plataforma retención responde en el umbral de 30 segundos:

1. Informa al ejecutivo que recepciona la llamada:

- Nombre, apellido y Rut del cliente
- Domicilio donde desea desconectar
- Motivo de desconexión y ánimo del cliente
- Empaquetamiento actual y qué desea desconectar
- Último ofrecimiento entregado
- Ánimo del cliente

Ejemplo:

"XXX cliente [nombre, apellido y rut] tiene XXX plan y quiere eliminar [mencionar el o los servicios a desconectar] en la dirección XXX. El motivo es XXXX. Le ofrecí XXX y aceptó/rechazo XXX. El cliente está molesto"

2. Una vez que pudiste entregar la información al ejecutivo de retención, retoma la llamada con el cliente e informa al cliente que la atención será continuada por el ejecutivo XXXX.

REGISTRA:

General -> Transferencias- > Transferencia a Comercial

En la observación registra la modalidad de retención

Plataforma retención NO responde en el umbral de 30 segundos:

Retoma la llamada con el cliente y explica la demora en la transferencia:

"Dn/Sra. XXX nuestros ejecutivos están ocupados, si gusta espere en línea o si prefiere puede realizar esta solicitud a través de la sucursal virtual"

Cliente no acepta esperar:

"Dn./Sra agradezco su tiempo de espera. Como le indiqué, esta solicitud la puede solicitar a través de la Sucursal Virtual de VTR."

- Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

Cliente acepta esperar:

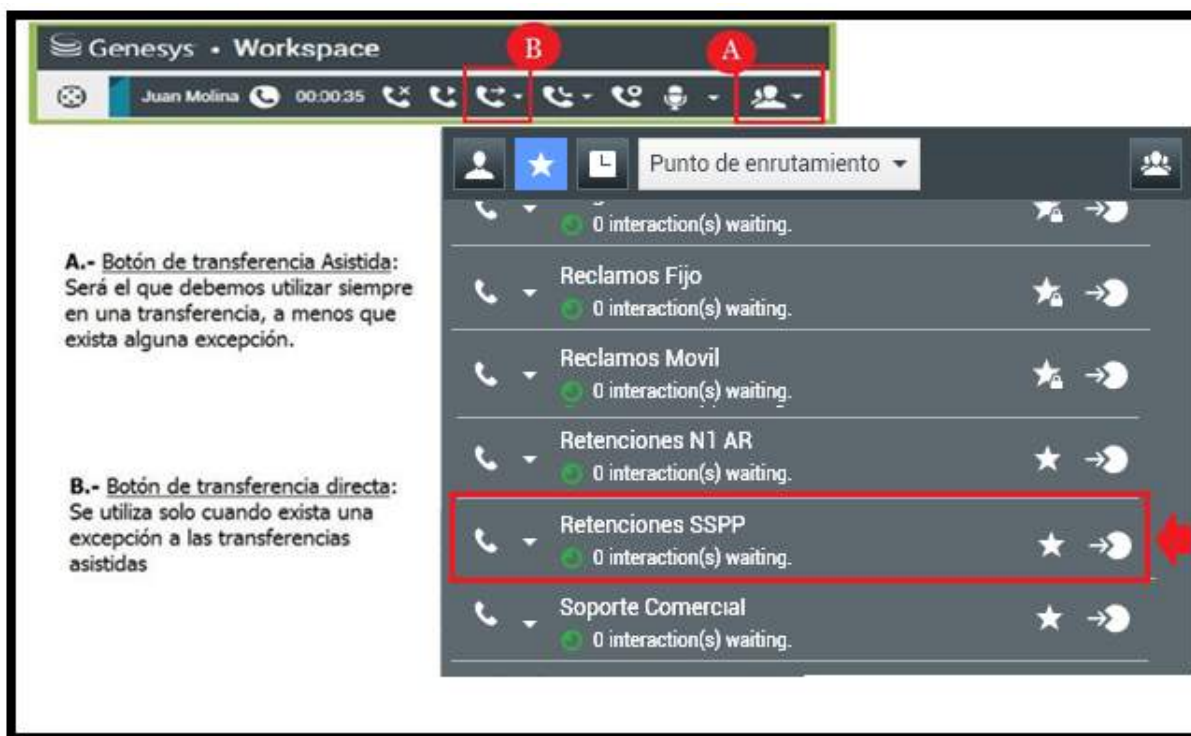
Vuelve a realizar el proceso de transferencia a través de Genesys

En caso que la plataforma de retención no atienda en el umbral de 30 segundos, retoma la llamada y explica:

" Dn./ Sra XXX lamento el tiempo de espera. Lamentablemente nuestros ejecutivos siguen ocupados. Le ofrezco la opción de realizar esta solicitud a través de nuestra sucursal virtual o ir a la sucursal más cercana o bien lo puedo transferir directamente. En esta última opción, le pedimos volver a entregar la información de su solicitud al ejecutivo"

Cliente acepta realizar la gestión por Sucursal Virtual: Si el cliente solicita asistencia en cómo realizar la solicitud, guíate por el procedimiento SUCURSAL VIRTUAL

- Cliente acepta ir a una sucursal: Informa sucursal más cercana y horarios de atención.
- Cliente acepta transferencia directa: Despídete del cliente y realiza la transferencia directa por Genesys.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 01 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°
01!**

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR