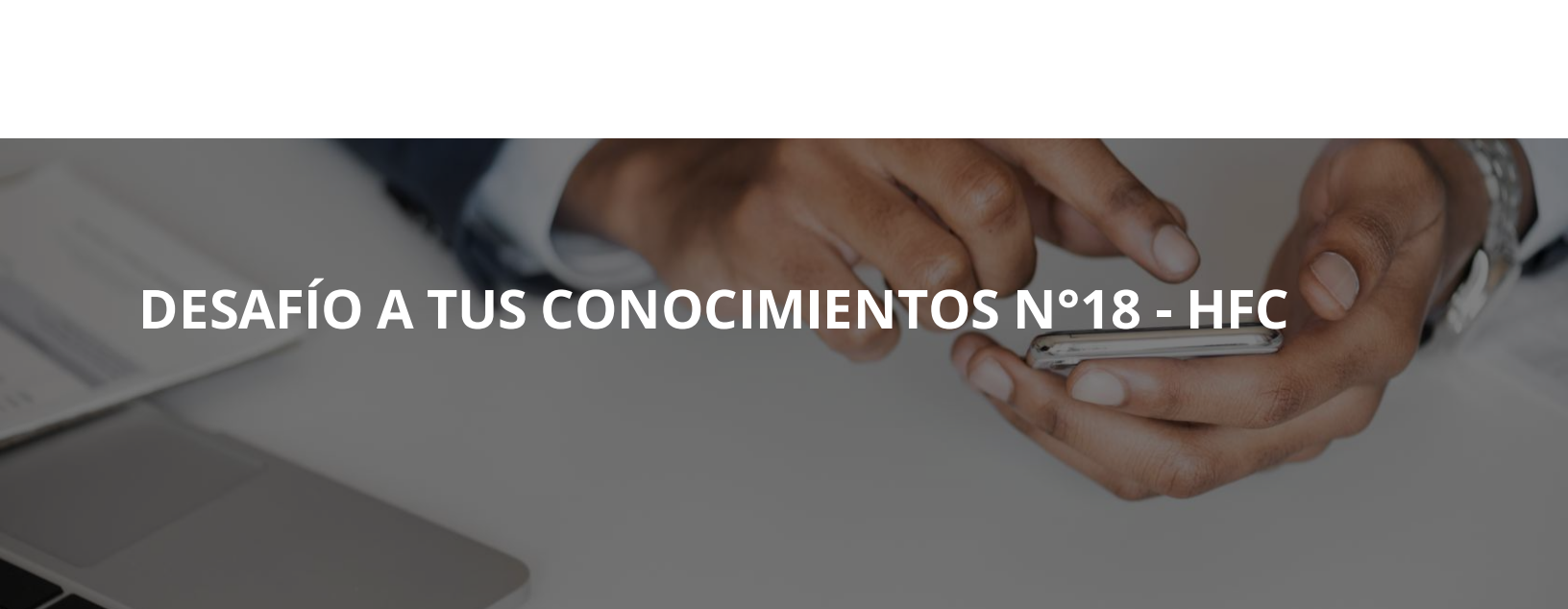




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°18 - HFC

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.

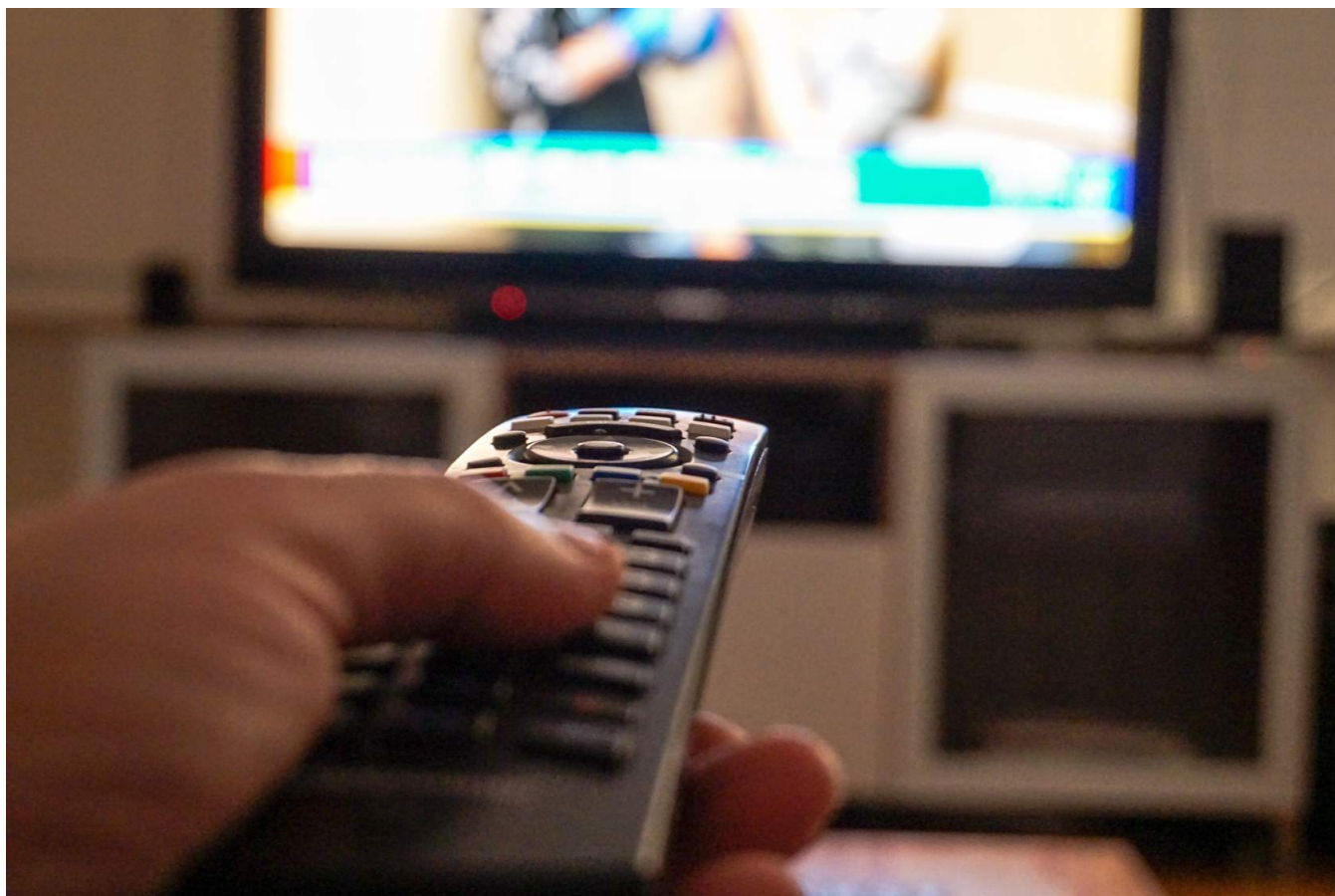
≡ DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIOS HOGAR

≡ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

≡ ANDES - DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)

≡ DESAFÍO TERMINADO

DESCUENTOS DÍAS SIN SERVICIOS HOGAR



DEBES SABER:



- En caso de que el monto reclamado por **"días sin servicio"** sea menor o igual a \$20.000, el Ejecutivo debe realizar el ajuste en línea y dar solución al cliente.
- En caso de que el monto reclamado por **"días sin servicio"** sea mayor a \$20.000, el Ejecutivo debe ingresar un Reclamo Administrativo, para que sea aprobado por parte de Back Office, indicando al cliente un plazo de solución de máximo 72 hrs. hábiles (el cliente puede hacer seguimiento al ajuste de su boleta en su Sucursal Virtual).
- Si el tiempo reclamado por **"días sin servicio"** es menor a 24 hrs., se debe considerar para el **descuento 1 día de servicio**.
- Siempre debes registrar la atención en **Tipifica** al momento de finalizar la atención.
- Dentro del Template utilizado para el registro de la atención, se debe especificar que es por **"#DIASSINSERVICIO"**.
- En el caso de Sucursales y Plataforma 105 (exclusiva de Reclamos) donde el cliente indique explícitamente que desea hacer un reclamo por este motivo, siempre debes entregar un FUR (Formulario Único de Reclamo) como respaldo de la gestión. Para ello, genera el documento en Clave -> Ingreso FUR, con el número de Ajuste o número de Reclamo Administrativo entregado por CRM SUR.

VERIFICAR PRECONDICIONES:

1.- SI EL DESCUENTO YA ESTÁ APLICADO EN LA BOLETA

Verifica que al cliente no se le haya efectuado una nota de crédito por el mismo motivo, monto y documento de cobro con anterioridad. Para ello, revisa en SUR -> CRM 2.0 -> Pestaña Facturación Columna Ajuste, si el documento de cobro presenta algún Ajuste. Revisa la pestaña Ajustes, de la parte inferior, para obtener más información. En caso de que sí se le hizo un ajuste por el mismo caso, se le debe explicar al cliente y se debe dejar registro de la atención en Tipifica.

Puedes utilizar el siguiente script para informar al cliente:

CANAL VOZ / SUCURSALES

Sr(a) XXX, el descuento por tiempo sin servicio está en su boleta de XXX (mes) por un monto de \$XXXX (monto descuento).

CANAL NO VOZ

XXX, el descuento por tiempo sin servicio está en tu boleta de XXX (mes) por un monto de \$XXXX (monto descuento).

Call Center: HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> ESTADO RESOLUCIÓN DE RECLAMO CIERRE >> CONSULTA >> RESUELVE EN LÍNEA

Documento	Fecha de ajuste	Fecha de contabilización	Importe del ajuste	Motivo del ajuste	Ticket de factura	Familia	Subfamilia
16051431	06-MAR-2017	06-MAR-2017	-\$9.000	NO CONSIDERA DESCUENTOS OFRECIDOS	51479047	COMBOS	BASE DE TELEVISION
16263241	21-abr-2017	21-abr-2017	-\$11.507	COBRO DIAS SIN SERVICIO	51479047	OTROS CARGOS	OTROS CARGOS
16382301	29-mayo-2017	29-mayo-2017	-\$6.800	COBRÓ DIAS SIN SERVICIO	52947728	COMBOS	BASE DE TELEVISION

2.- SI EL DESCUENTO NO ESTÁ APLICADO EN LA BOLETA

Verifica que el cliente no se encuentre con un Reclamo Administrativo en proceso, donde se impugne el mismo motivo, monto y documento de cobro. Para ello, revisa en SUR -> CRM 2.0 -> Pestaña Principal > Órdenes Pendientes, si posee un Reclamo Administrativo en estado abierto. Presiona en la pestaña Ordenes -> Pestaña Reclamos Administrativos para obtener más información. En caso de que sí, se le debe explicar al cliente y se debe dejar registro de la atención en Tipifica.

Puedes utilizar el siguiente script para informar al cliente:

CANAL VOZ / SUCURSALES

Sr(a) XXX, su caso fue derivado al área especialista para regularizar su cuenta dentro de 72 horas hábiles. Puede hacer seguimiento del valor a pagar corregido desde su sucursal virtual.

CANAL NO VOZ

XXX, tu caso fue derivado al área especialista para regularizar tu cuenta dentro de 72 horas hábiles. Puedes hacer seguimiento del valor a pagar corregido desde tu sucursal virtual.

Registra la atención bajo las siguientes rutas de Tipifica:

Call Center: HFC/FTTH MAS >> COMERCIAL >> FACTURACIÓN >> ESTADO RESOLUCIÓN DE RECLAMO CIERRE >> CONSULTA >> RESUELVE EN LÍNEA

Principal Cliente Productos **Órdenes** Facturación Atenciones

Productos	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descontos	Estado	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Full 500 Megas	19-dic-2022	HFC				\$43.880	\$4.972	SUSPENDIDO	
Adicionales	21-oct-2021	HFC				-\$15.874	\$0		

Órdenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
41260810	16-mar-2023	36291281	ADMINISTRATIVO	Abierto	ALLISON F

Principal Cliente Productos **Órdenes** Facturación Atenciones

Órdenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modulo	Tipo de Movimiento	Estado orden	Usuario ingreso	Fecha
41260810	16-mar-2023	36291281	ADMINISTRATIVO	Abierto	ALLISON PATRICIA ARAYA ARAYA	16-mar-2023

Órdenes Reclamos Técnicos **Reclamos Administrativos**

Folio	Fecha de ingreso	Estado	Reportado por	Sintoma 1
36291281	16-mar-2023	ABIERTO	Victoria	Proceso Facturación



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



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 entregando una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES:

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

CORRECTO USO DE
HOLD-MUTE

Se debe 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.

Para lograr un correcto lenguaje debes:	Para lograr un correcto lenguaje NO debes:
Utiliza correctamente el término “Señor(a)” acompañado del apellido y/o “Don” con el nombre del interlocutor. si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”.	Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.	Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA
Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.	Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, cachai, sí poh, qué pena con usted.
Generar una fluidez en la conversación (diálogo continuo con el cliente).	Usar muletillas y diminutivos



LENGUAJE

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

CORRECTO USO DE HOLD-MUTE

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.

Además, 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.



ENTENDIMIENTO

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO	CORRECTO USO DE HOLD-MUTE
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.			
Para lograr un correcto relacionamiento debes		Para lograr un correcto relacionamiento NO debes	
Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención y contener al cliente siendo empático, amable y cordial.		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.	
Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario. Ante un agradecimiento del cliente, responder con frases como: <i>"Fue un placer", "con mucho gusto", etc.</i>		Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos	
Controlar los tiempos de espera. Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada		Faltar el respeto al cliente realizando suspiros de poca tolerancia por frustración	

Para lograr un correcto relacionamiento debes	Para lograr un correcto relacionamiento NO debes
participación del cliente y aprovechar los momentos de pausa para intervenir.	
Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor o a la empresa se debe transferir al supervisor.	Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
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	No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.



RELACIONAMIENTO

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO	CORRECTO USO DE HOLD-MUTE
• 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.			

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

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).

Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor.

Cuándo requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor.

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

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.



PROCESO DE ATENCIÓN:



Veamos a continuación el detalle de cada uno de los pasos del proceso de atención

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--------------------------------------	----------------------------	-----------------	----

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

- Dar la bienvenida a Claro: “Bienvenido a Claro”.
- 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".
- "Estoy feliz de poder atenderle".
- "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.

Ejemplos de bienvenida:

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

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	-------------------------------	--------------------	----

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 publica en 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 ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	----------------------------------	--------------------	----

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda 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.

Ejemplo de informar acción al cliente:

- Carga de descuento en planes:
 - *“Don Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta”.*

--

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para ofrecer campaña debes: • Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación <u>CAMPAÑAS BLINDAJE</u>. • Si existe campaña: ◦ 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.				

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para registrar correctamente en sistema debes: • Registrar atenciones en los sistemas correspondientes. En el campo observación o notas ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente. - Nombre de la persona que atendemos. - Motivo de la llamada. - Información entregada.				

- Gestión realizada.
- Número de contacto.
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
- Si el cliente es prepago móvil y está registrado como Anónimo en CRM One, apóyate de la publicación Procedimientos Prepago Móvil para validar y registrar la atención.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que: 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: <i>“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?”</i> • Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. No es necesario mencionar el envío del SMS en la llamada de atención. Puedes apoyarte de la publicación ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTES DESDE SOFTPHONE. El mensaje de referencia es el siguiente: “Bienvenido al canal de atención digital. Ingresa en https://linktr.ee/ClaroChile y comenzaras tu atención”. • Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se debe pedir y no entregar la información directamente. Si. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN. Sólo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar correo y teléfono, puedes apoyarte del procedimiento PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto. • Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención. • Informar que posterior a la finalización de la llamada se enviara una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:				

1. Clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
2. En aquellos casos en que el cliente no permite entregar la información.

Apóyate con el siguiente Script:

"Sr (a) XXXX, le informo que mañana durante el día, enviaremos una encuesta, donde usted podrá evaluar mi atención, en una escala de 1 a 7, donde la nota mínima es un 1 y la nota máxima es un 7 Agradecemos su evaluación, esta es muy importante para seguir mejorando nuestra calidad de atención".

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

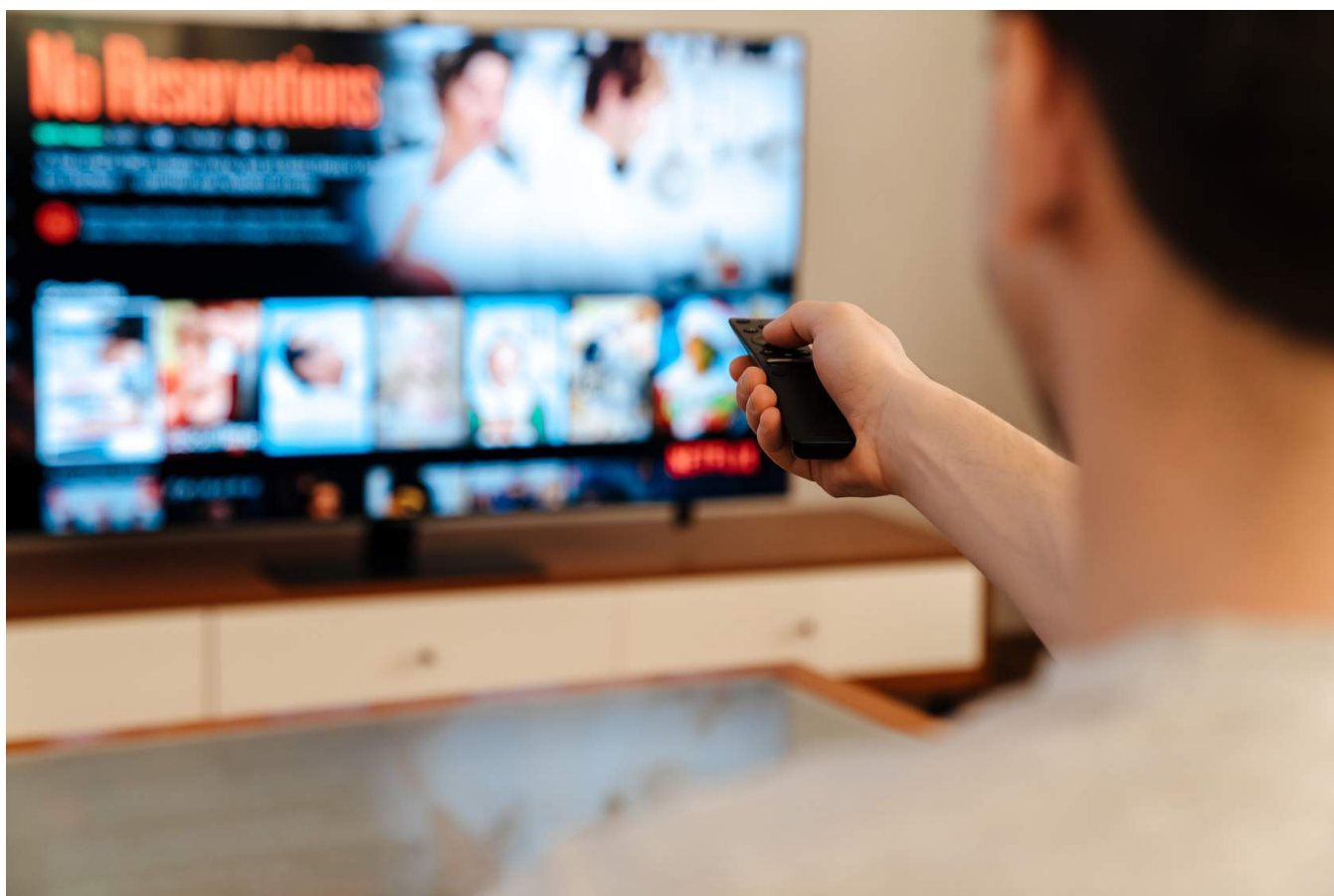
Ejemplos de despedida:

- Lo puedo ayudar en algo más Sr(a) xxxx. Una vez el cliente lo confirma el ejecutivo se despide:
"Sr(a). xxxx por mi parte me despido, recuerde que lo atendió xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día (tarde o noche)"
- "Sr.(a) xxxx gracias por comunicarse con nosotros, hemos actualizado sus antecedentes y/o gestionado la solicitud xxxxx. que tenga un buen día (tarde o noche)".*



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ANDES - DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA)



VERIFICA PRECONDICIONES:

1

Dirección en que el cliente indica que sus servicios **no funcionan**.

2

Validar que los servicios deben estar **ACTIVOS**. De estar suspendidos por mora seria la causa principal por no tener servicios, se invita al cliente estar al día con su cuenta y si el inconveniente persiste llamar nuevamente para identificar el inconveniente con su servicio.

3

Ingresar a BEC y Verificar el estado del servicio, específicamente el color del Semáforo "Dificultad de Servicio Detectada". Si está en color rojo, pinchar sobre él para obtener más información.

INFORMA:

Sin horario de solución:

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionarlos en el menor tiempo posible. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Con horario de posible solución

"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Es importante considerar, que este horario podría verse modificado de acuerdo a la complejidad de los trabajos que se necesite realizar en terreno. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".

Cliente consulta por descuento, posterior a la solución de una falla masiva:

Script ante consulta de clientes post inconveniente con el servicio:

"Sr(a) XXX, su caso será revisado por un área especialista que determinará, según la normativa vigente, si efectivamente corresponde hacer un descuento por el tiempo en que se vieron afectados sus servicios. En caso de que corresponda éste se verá reflejado en una de sus próximas boletas"

Script ante cliente que consulta cómo saber si corresponde o no descuento:

"Sr(a) XXX, los descuentos son aplicados a los inconvenientes técnicos cuyo origen es de responsabilidad CLARO y se rigen por la normativa vigente que, según el tipo de servicio y duración del inconveniente, determinará si corresponde realizar una devolución"

Cliente consulta hasta qué boleta debe esperar:

"Sr(a) XXX, el descuento se verá reflejado en su boleta más próxima, sin embargo, esto siempre está sujeto al análisis y a su ciclo de facturación"



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°18 - HFC
TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°18 -
HFC**

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

FINALIZAR