



Role play de atención

Inconveniente con Control Remoto



Instrucciones

Esta actividad tiene como objetivo que los participantes sean capaces de gestionar correctamente una consulta de cliente sobre distintos temas comerciales o técnicos aplicando los procedimientos, políticas y protocolos revisados en clases.

En el role play, el formador debe:

Entrega al participante solo los datos del caso (nombre, RUT, dirección, servicios contratados) sin revelar las instrucciones internas. El participante debe construir la atención a partir de la indagación.

Iniciar la interacción con actitud de acuerdo a la tipología del cliente indicada en el cuadro de antecedentes del caso.

Responder a las preguntas del ejecutivo con información básica, sin entregar datos de forma espontánea — el ejecutivo debe solicitarlos.

De acuerdo a las respuestas del ejecutivo, mostrar distintas emociones o reacciones para mostrar satisfacción o insatisfacción. Debes revisar los cuadros rojos del roleplay donde se indica lo que se espera del ejecutivo en cada interacción.

Este role play entrega una guía para establecer la atención e interacción entre cliente y ejecutivo

Role play de atención

Caso	Explicación boleta
RUT Titular	12742752-6
Nombre del Titular	Jose Miguel Cuevas Figueroa
Dirección	Las Lumas 1923 - Villarica
Servicios	2P Fibra Hogar Mas Stream TV Premium
Tipología de cliente	Impaciente / Poco técnico

Buenos días / Buenas tardes, bienvenido/a a ClaroVTR, mi nombre es [nombre]. ¿En qué le puedo ayudar?



Hola, es que mi control remoto no está funcionando bien. Hace un rato lo tomé y simplemente no responde como debería.

El ejecutivo debe verificar la titularidad del cliente antes de continuar. Esta atención puede ser brindada al titular o usuario, EXCEPTO para la entrega del PIN de compras/parental y el saldo VOD, que solo puede ser proporcionado al titular.

Entiendo, [nombre del cliente], con mucho gusto lo/la ayudo. Para revisar su cuenta y el servicio, ¿me podría indicar su RUT?



12742752-6

El ejecutivo debe realizar preguntas asertivas y específicas para identificar el inconveniente. No debe hacer preguntas abiertas. Debe guiar al cliente con respuestas claras. La luz LED amarilla/anaranjada indica que el control está funcionando en modo infrarrojo pero no está papeado correctamente con el televisor vía bluetooth. Esto determina que el procedimiento a seguir es el PAREO del control con el TV.

Gracias. Para ayudarlo mejor, ¿me podría indicar qué ocurre exactamente con su control? ¿Hay alguna luz que se encienda cuando lo usa?



Sí, cuando presiono los botones se enciende una luz amarilla o anaranjada, pero el decodificador no responde. No puedo cambiar canales ni nada.

Entiendo. ¿En este momento su televisor muestra imagen o señal de TV?



Sí, la TV está encendida y se ve imagen, pero el control no me responde para nada.

El ejecutivo debe distinguir entre dos escenarios posibles antes de continuar: (1) Si el cliente NO tiene señal de TV → debe seguir el procedimiento de SIN SEÑAL. (2) Si el cliente SÍ tiene señal de TV → debe continuar con el proceso de pareo del control remoto con el televisor, que es el caso de este role play.

Perfecto. Lo que ocurre es que el control remoto necesita vincularse nuevamente con su decodificador. Vamos a hacer el pareo juntos, son pocos pasos. ¿Tiene el control en la mano?



Sí, lo tengo aquí.

El ejecutivo debe explicar brevemente qué va a ocurrir antes de comenzar los pasos técnicos, para que el cliente sepa qué esperar. Debe conducir al cliente con instrucciones simples, paso a paso, sin adelantar varios pasos a la vez.

Bien. Primero, presione al mismo tiempo el botón HOME y el botón TIVO, y manténgalos presionados durante 5 segundos. ¿Qué color tiene ahora la luz del control?





Mmm... ahora la luz quedó encendida en rojo.

Perfecto, eso es correcto. Ahora presione 3 veces el botón de bajar volumen y, después de la tercera vez, presione el botón TIVO. La luz del control debería parpadear 3 veces y luego apagarse. ¿Le ocurrió eso?



Sí, parpadeó 3 veces y se apagó.

Muy bien. Ahora presione cualquier botón del control, cualquiera EXCEPTO el botón de encendido. ¿Qué ve en la pantalla de su televisor?



Apareció una pantalla que dice algo de enlazar el control remoto...

Excelente, eso es exactamente lo que tiene que aparecer. Ahora apunte el control hacia el decodificador y mantenga presionados al mismo tiempo el botón TIVO y el botón de retroceso, hasta que la luz LED quede fija en color rojo. ¿Lo logró?



Sí, la luz quedó roja fija. Y ahora... ¡el control está funcionando! Puedo cambiar los canales y el volumen.

Al finalizar cualquier atención por inconvenientes con el control remoto, el ejecutivo SIEMPRE debe informar al cliente que recibirá un video tutorial vía WhatsApp sobre este tema y completar el Formulario correspondiente para que el cliente lo reciba.

Qué bueno, señor/a [nombre]. El control remoto quedó correctamente pareado con su decodificador. Para que tenga esta información disponible en caso de necesitarlo nuevamente, voy a enviarle un video tutorial sobre este tema a su WhatsApp. ¿Me confirma que el número registrado en su cuenta es el correcto?





Sí, el número está correcto. Muchas gracias, pensé que iba a ser más complicado.

Con mucho gusto. Le recuerdo que fue atendido/a por [nombre del ejecutivo] y que puede recibir una encuesta sobre la atención entregada. Muchas gracias y que tenga un excelente día.



Claro!