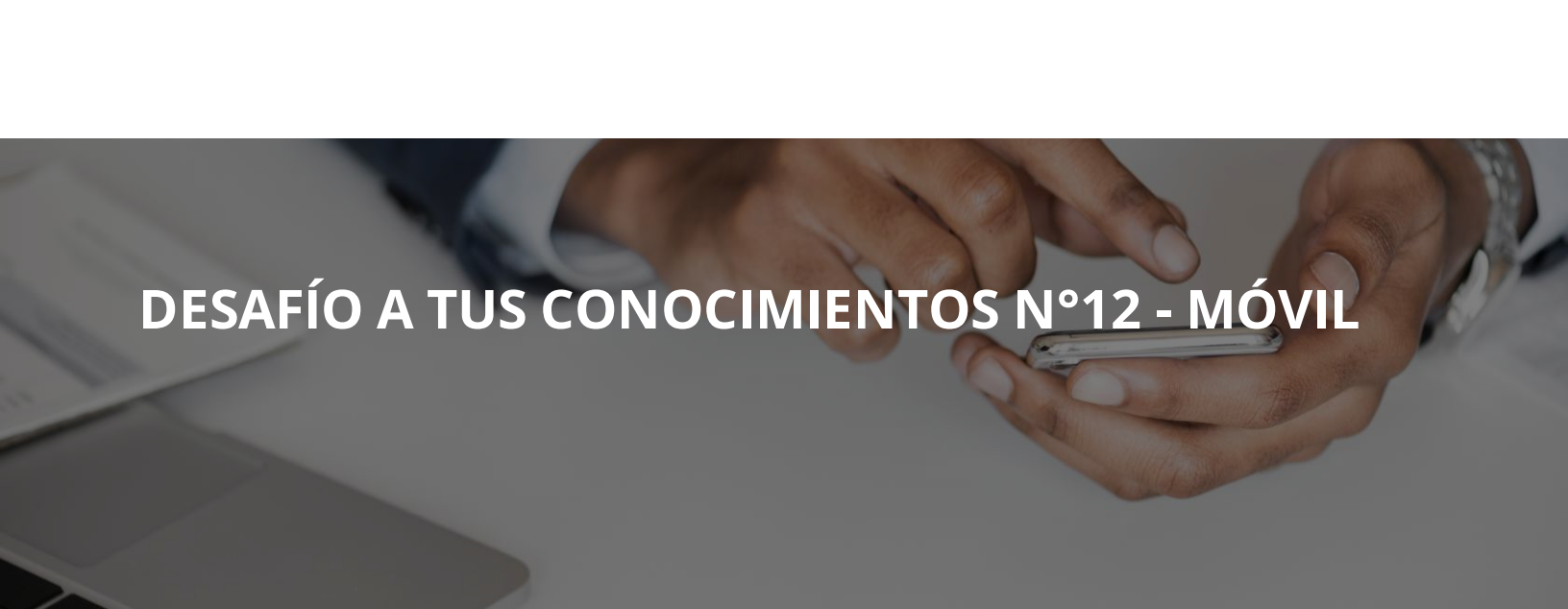




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°12 - MÓVIL

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.



NO RECONOCE CONTRATO MÓVIL



DESBLOQUEO DE CONFIANZA-DETENCIÓN DE COBRANZA



DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE CONTRATO MÓVIL



OBJETIVO:



Detallar como atender a clientes que indican desconocer la contratación de un servicio móvil.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- Esta atención puede ser entregada al Titular del servicio.
- Valida la identidad del titular según los mecanismos disponibles en tu canal de atención. Para esto apóyate con el procedimiento de Validación de Identidad.

CALL CENTER:



IMPORTANTE

Call Center y Canales Digitales deben derivar al cliente a su Sucursal más cercana para que pueda efectuar la solicitud (puedes utilizar el siguiente link para revisar las Sucursales <https://www.claro Chile.cl/personas/sucursales/>). Apóyate del siguiente script:

Call Center:

Sr(a) XXXX, le informo que la solicitud de desconocimiento de contrato debe ser solicitada de forma presencial en una Sucursal, esto debido que se debe firmar una declaración simple donde se indique que desconoce la contratación del servicio. Déjeme informarle la sucursal más cercana a su domicilio, confírmeme su región y comuna por favor...

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

- **Motivo 1:** Reclamos Comerciales
- **Motivo 2:** Servicio al Cliente
- **Motivo 3:** Malas Prácticas Ventas
- **Resultado:** Imposible Completar

Registro de atención en Tipifica:

CALL CENTER:

MÓVIL MÁS >> PRODUCTOS Y SERVICIOS >> NO RECONOCE CONTRATO >> IDENTIDAD VALIDADA CIERRE
>> SOLICITUD >> DERIVA A SUCURSAL





¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

La solicitud de desconocimiento de contrato debe ser solicitada de forma presencial en una Sucursal

☐

Verdadero

☐

Falso

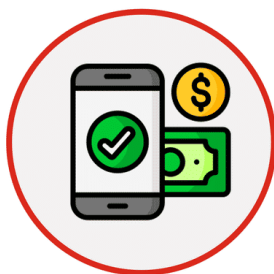
SUBMIT

CONTINUAR

DESBLOQUEO DE CONFIANZA-DETENCIÓN DE COBRANZA



DEBES SABER:



En caso de tener los servicios SUSPENDIDOS por mora, **estos serán bloqueados nuevamente en un plazo máximo de 48 horas**, siempre y cuando mantenga la deuda.



SLA de desbloqueo en ONE es Inmediato, en donde para reanudar servicios el cliente solo debe reiniciar (apaga y enciende) su equipo móvil o modo avión (activar y desactivar) para ello apóyate en la siguiente publicación "Revisa que el equipo del cliente no tenga activado el modo avión"



El servicio es cortado a los 7 días posteriores al vencimiento de la boleta. esto **implica un cargo** en la siguiente facturación por un valor de:

- \$990 para clientes antiguos (contratos hasta septiembre de 2016)
- \$1.290 para clientes "nuevos" (Contratos desde octubre de 2016)



Clientes por IVR también pueden **detener cobranzas por 24 horas**, 1 vez al mes. Ante gestión por parte del ejecutivo, se puede realizar gestión máxima 2 veces al mes.



El desbloqueo de confianza no está disponible para servicios asociados a RUT de clientes funcionarios. Para identificar si un cliente es funcionario, apóyate con la publicación ATENCIÓN CLIENTES FUNCIONARIOS CLARO

INFORMA:

Aplica siempre y cuando los servicios sean reanudados usando este procedimiento

"Sr. XXX le informo que su servicio se encuentra habilitado por 48 horas, es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX"

Detención de cobranza son éxito (mantiene bloqueado), se aplica escalamiento:

"Sr. XXX le informo que su servicio se encontrará restablecido dentro de las próximas 2 horas. Es importante que considere que en la siguiente boleta usted recibirá el cargo de desbloqueo por un monto de \$XXXX"

REGISTRO:

IMPORTANTE

- **Motivo 1:** SOLICITUDES COMERCIALES
- **Motivo 2:** SUSPENSIÓN-ACTIVACION DE SERVICIO
- **Motivo 3:** RECONEXION COBRANZAS
- **Resultado:** IMPOSIBLE COMPLETAR

TEMPLATE:

Motivo del desbloqueo:

Cuenta financiera:

PCS:

TIPIFICA:

1. MÓVIL MAS» COBRANZA» PRORROGA -> Cierre: solicitud/ resuelto en línea
2. CONTINGENCIA ONE» SOLICITUDES COMERCIALES» COBRANZA» DESBLOQUEOS -> Cierre: Deja Observaciones



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

En caso de tener los servicios suspendidos por mora, estos serán bloqueados nuevamente en un plazo máximo de 48 horas, siempre y cuando mantenga la deuda.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°12- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°12-
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR