



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°09 - HFC CLARO

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.



ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PLATAFORMA 105 HOGAR



DESCUENTO NO CARGADO



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



DESAFÍO TERMINADO

ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



PRIMERA LÍNEA CALL CENTER Y CANALES DIGITALES



MATRIZ DE ATENCIÓN

SITUACIÓN

Cambio implica aumentar un servicio principal o aumentar el valor mensual de dicho plan (Upgrade)

1. Consulta el plan al cual se desea cambiar, asesorando según las necesidades del cliente.
2. Según lo indicado y revisando la **oferta comercial vigente**, realiza la actualización de promoción (Upgrade). Apóyate en la publicación Paso a Paso **Actualización de Promoción Fijo**

Cambio implica eliminar alguno de los servicios principales

Transfiere a retención, según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA**

Cliente busca un plan más económico que el actual

1. Revisa en Productos Instalados si tiene activo SVA y/o Canales Premium.
2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, recomienda al cliente que la forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos.
3. Si el cliente acepta, elimina el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, puedes apoyarte con la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS - MODULAR**

4. Si el cliente NO acepta o no posee un plan más económico , informa que será atendido por nuestro equipo especialista para realizar la modificación. Deriva a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a)XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil serás contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que agradecemos nos pueda contestar para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible"

Si cliente ya cuenta con un plan más económico y no tiene servicios adicionales que puedas eliminar, informa a cliente lo siguiente:

"Sr(a). informo que usted ya cuenta con un plan más económico contratado"

Si cliente NO acepta e insiste el bajar costos, Deriva a Retenciones según la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA FIJO Y MOVIL**

CONTINUAR

PLATAFORMA 105 HOGAR



Definir el protocolo de atención para los ejecutivos de la Plataforma 105 ante el ingreso de un reclamo.

**CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE LA
PLATAFORMA 105**



¿A QUIÉN SE BRINDA
ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN
DE IDENTIDAD?

SOBRE EL INGRESO
DEL RECLAMO

IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN

Titular o **tercero** usuario del servicio.

¿A QUIÉN SE BRINDA
ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA
VALIDACIÓN DE
IDENTIDAD?

SOBRE EL INGRESO
DEL RECLAMO

IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN

No aplica.

¿A QUIÉN SE BRINDA
ESTA ATENCIÓN?

¿APLICA VALIDACIÓN
DE IDENTIDAD?

SOBRE EL INGRESO
DEL RECLAMO

IMPORTANTES EN LA
ATENCIÓN

Para estructurar y guiar la atención:

- **Debes ingresar el reclamo si el cliente manifiesta explícitamente una insatisfacción o disconformidad.** Si el cliente realiza una consulta (ejemplo: horarios atención, duda de un cobro o fecha de facturación y no menciona

una disconformidad) debes atender la duda o requerimiento pero no ingresar un reclamo.

- **Nunca** debes ofrecer un reclamo en forma proactiva.
- Antes de ingresar el reclamo en sistema, **siempre debes intentar resolver el inconveniente del cliente.**
- Aunque el reclamo quede solucionado en la atención, siempre se debe ingresar la solicitud de servicio correspondiente para convertirla en reclamo. Junto con el ingreso de un reclamo, en todos los casos, debes enviar el **Formulario Único de Reclamos (FUR).**
- **Siempre debes preguntar al cliente de qué forma desea recibir la respuesta de su reclamo.** Esta puede ser a través de **carta certificada o email.** Si elige carta certificada, debes dejar el comentario **#CARTACERTIFICADA** antes de asignar el n° de reclamo.
- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de **5 días hábiles.**

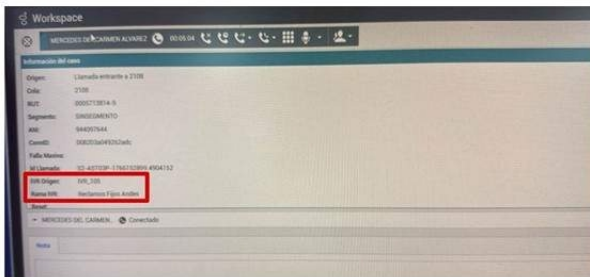
¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	SOBRE EL INGRESO DEL RECLAMO	IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN
• Siempre debes validar si el número de contacto y el correo electrónico son correctos, en caso contrario debes actualizarlo. Apóyate en la publicación MODIFICACIÓN DE DATOS. • Sólo el cliente reclamante puede solicitar la copia de la respuesta de reclamo. Se le entrega el PDF que se envió previamente por correo electrónico o impreso en caso de Sucursales. • Los estados de cierres para los reclamos a aplicar son: aprobado, aprobado parcial y rechazado.- Debes considerar que, en caso de atender a un no cliente, no se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un titular.			

- Si el cliente nos contacta para hacer consultas (Direcciones de sucursales, horarios de atención, cómo obtener la boleta, entre otras) debes atender la duda del cliente y finalizar invitando al cliente a usar nuestros canales de atención:

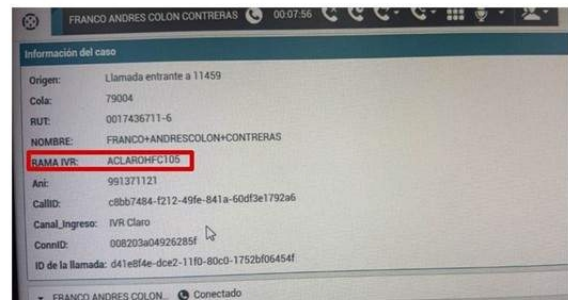
“Sr(a) XXX, Le recordamos que, para futuras ocasiones, puede comunicarse directamente a través de nuestros canales oficiales de atención, o bien, mediante el WhatsApp de atención al cliente, donde podrá recibir asistencia de manera más rápida y directa”

- Los clientes pueden contactar con la **Plataforma de Reclamos** llamando gratis al 105 desde teléfonos hogar, o desde teléfonos de otras compañías llamando al número:
 - VTR: 22 3100 105.
 - CLARO: 800 911 105
- Para identificar que la atención corresponde al **105**, debes revisar en **Genesys** el origen de la llamada. Si la llamada **ingresó por 105**, debes **identificarte como ejecutivo de la Plataforma de Reclamos** y gestionar la atención aplicando el **Protocolo de Atención indicado en esta publicación**

105 VTR



105 CLARO



CONTINUAR

DESCUENTO NO CARGADO



DEBES SABER:



GESTIONA:

DESCUENTO CARGADO

DESCUENTO NO CARGADO

REGISTRA

Si el descuento aparece cargado en sistema, explica:

“Sr. XXX efectivamente el descuento de \$XXXX por X meses se encuentra cargado en sistema a partir del día XX. Esto significa que el descuento se verá reflejado desde la boleta del mes de XXX hasta XXXX. En el mes de XXXX, su boleta volverá a facturarse por el valor real de su plan”.

Se presentan 2 escenarios:

1. Cliente acepta conforme → Finaliza tu atención.
2. Cliente reacciona molesto y exige que el descuento se vea reflejado en la boleta ya emitida > Puedes ajustar la primera cuota del descuento como excepción.

En el ajuste, deja en la observación “#DESCUENTO- más el o los motivos de ajuste

Revisa la publicación **AJUSTES**.

- Debes elegir el submotivo de ajuste **PROMOCIÓN MAL EXPLICADA**.

Explica al cliente

“Sr. XXX, entiendo su molestia y para dar solución a su inconveniente, excepcionalmente voy a descontar \$XXXX (mencionar el valor del descuento) en la boleta que tiene emitida, por tanto, el valor a pagar será de \$XXXXX. Recuerde que los próximos X meses (mencionar vigencia de descuento menos el primer mes que ya descontaste) el descuento se mantendrá vigente y en el mes de X su boleta retornará al valor normal”.

DESCUENTO CARGADO	DESCUENTO NO CARGADO	REGISTRA
Si el descuento ofrecido no aparece en PRODUCTOS INSTALADOS, Debes derivar al cliente a la plataforma de Soporte Diferido por medio de la <u>WEB DE ESCALAMIENTO</u>. Apóyate del siguiente script: <i>"Sr(a), le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para continuar con la gestión. El contacto se realizará desde una línea 600, por lo que le agradecemos nos pueda contestar para poder avanzar con su requerimiento lo antes posible"</i> Si el descuento finalizó, y cliente solicita "renovación" revisa la publicación <u>INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO</u> en el acordeón CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN		

DESCUENTO CARGADO	DESCUENTO NO CARGADO	REGISTRA
Atención Comercial→Descuentos y prórroga→Desc.Prom no aplicado/término Registrar en la atención: • Nombre de la persona que atendemos • Motivo de la atención/llamada • Información entregada • Gestión Realizada		

CONTINUE

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



Este protocolo tiene como objetivo especificar las validaciones previas y la metodología de atención de la plataforma Front Hogar y Móvil cuando la atención requiera ser transferida a otra plataforma.

TRANSFERENCIA ASISTIDA:

TRANSFERENCIA ASISTIDA —

Si recibes una transferencia asistida considera lo siguiente:

- Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.
- Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.
- No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo front.
- Saluda formalmente al cliente.
- Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente.

Puedes apoyarte en el siguiente script:

Sr(a) XXXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXXX, ejecutivo de la plataforma XXXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado).

Si la llamada es recepcionada fuera del horario de atención, informa al cliente:

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)



Si necesitas revisar las distintas opciones de **transferencias hogar**, puedes apoyarte en **Somos**

Clave, visitando el siguiente enlace: [**aquí**](#).

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°09 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°09 -
HFC**

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

FINALIZAR