



Role play de
atención

No reconoce cobros



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	No Reconoce Cobros – Corte y Reposición de Servicio Móvil
RUT Titular	15789234-2
Nombre del Titular	Camila Torres Muñoz
Dirección	La escuela 7151 – Macul
Servicios	Línea móvil postpago
Tipo de contrato	Cliente "nuevo" (posterior a octubre 2016)
Fecha de vencimiento de boleta	Día 5 de cada mes
Fecha de pago realizada por el cliente	Día 15 (posterior a la fecha de corte)
Monto del cobro por Corte y Reposición	\$1.290 (facturado en la boleta actual)
Tipología de cliente	Extrañada por el cobro, pero receptiva

Buenos días, bienvenida a ClaroVTR. Mi nombre es... ¿En qué la puedo ayudar?



Buenos días. Soy Camila. Me llegó la boleta y hay un cobro que no entiendo, dice "corte y reposición". Quiero que me lo expliquen.

Ejecutivo debe solicitar/confirmar datos para revisar en sistemas

Entiendo, ¿me indicas el rut del titular de la cuenta por favor?



Ya, mi rut es 15789234-2

Ejecutivo debe revisar el cobro y cuenta de facturación para confirmar fechas de emisión, vencimiento y corte según ciclo e informar al cliente

Camila, revisé su boleta y efectivamente aparece facturado un cobro de \$1.290 por corte y reposición este mes.





Pero no entiendo por qué me cobran eso, si nunca me han cortado el servicio.

La boleta venció el día 5 y se pagó el día 15, después de que el servicio ya se había cortado el día 12. Nuestros servicios se cortan luego de 7 días desde la fecha de vencimiento



Ah, no me había fijado que se me pasó tanto la fecha de pago.

Informar al cliente que el cobro corresponde, educándolo en los plazos y fecha de corte, utilizando el script.

Lo entiendo, pero para que lo tengas en cuenta y evites futuros cortes, recuerda que la fecha de vencimiento es el 5 de cada mes y tienes 6 días adicionales para pagar sin sufrir corte. Como el pago fue el día 15, el servicio se cortó al séptimo día de vencida la boleta y por eso se generó el cobro de \$1.290.



Ah, ya entiendo, entonces el cobro sí corresponde. Gracias por la explicación.

El ejecutivo debe entregar información y finalizar la atención.

¿Hay algo más en que pueda ayudarte, Camila?



No, eso sería todo. Muchas gracias.

Fue un gusto atenderla, te recuerdo que te atendió y que puedes recibir una encuesta de la atención entregada. Muchas gracias y que tengas buena tarde



