



Role play de atención

No Reconoce Cobro De Proporcionales Por
Cambio De Plan



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	18489518-8
Nombre del Titular	Jorge Ignacio Uyarte Romero
Dirección	Independencia 1305 Chillan
Servicios	1 play Internet HFC
Tipología de cliente	Molesto / Desconfiado

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



Mire, en mi boleta de este mes aparece un cobro que no entiendo. Me están cobrando de más. Quiero que me expliquen esto.

El ejecutivo debe verificar la identidad del titular antes de acceder a cualquier información de la cuenta

Entiendo, [nombre del cliente], con mucho gusto lo ayudo. Para poder revisar su cuenta, ¿me podría confirmar su RUT por favor?



18489518-8. El cobro en la boleta sale como que fueran dos planes, uno dice proporcionales, algo así.

El ejecutivo debe indagar: ¿cuál es el monto que no reconoce?, ¿qué servicio fue contratado o modificado?, ¿cuándo realizó el cambio de plan?, ¿le informaron de alguna promoción al momento del cambio? Estas preguntas son clave para identificar el origen del cobro proporcional.

Perfecto, voy a revisar su cuenta en sistema para identificar exactamente el detalle de ese cobro. Un momento por favor.



Está bien, pero espero que esto se solucione.

El ejecutivo debe explicar con claridad el concepto de proporcionales: se generan en la boleta siguiente al cambio de plan y consideran los días entre la fecha del cambio y la fecha de cierre del ciclo (DOM).

Señor/a [nombre], ya revisé su cuenta. Le explico: el cobro que ve en su boleta corresponde a valores proporcionales generados porque realizó un cambio de plan el día [fecha del cambio], y su ciclo de facturación cierra el día [DOM]. Al hacer el cambio en la mitad del ciclo, en su siguiente boleta aparece: el proporcional del nuevo plan por los días entre el cambio y el cierre del ciclo, más el valor mensual completo del plan actualizado de \$[monto]. No es un doble cobro, sino el ajuste proporcional por los días del nuevo plan.



Pero nadie me avisó que me iban a cobrar eso. Para mí sigue siendo un cobro que no autoricé.

Entiendo completamente su molestia, y lamento que no le hayan informado de este cobro al momento del cambio. Permítame revisar algunas alternativas para su caso.



El ejecutivo debe revisar si el cliente ha tenido alguna excepción por cobros proporcionales en los últimos 12 meses. Si NO ha tenido excepciones previas, puede proceder a generar el ajuste por el total del cobro proporcional. Si el monto es mayor al límite de su perfil, debe ingresar el ajuste para que su supervisor lo apruebe.

El ejecutivo debe informar claramente: el monto final a pagar después del descuento, que se trata de un descuento excepcional por única vez, y que en futuros cambios de plan siempre se generará un proporcional.

Señor/a [nombre], entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$[monto del plan actualizado]. Le informo que este es un descuento excepcional, y que cada vez que realice un cambio de plan, en su próxima boleta se generará un cobro proporcional por los días entre la fecha del cambio y su fecha de facturación, que es el día [DOM].



Bueno, lo agradezco. Pero ojalá me avisen la próxima vez.

El ejecutivo debe cerrar la atención ofreciendo ayuda adicional, identificándose con su nombre y despidiéndose cordialmente

Señor/a [nombre], ¿existe algo más en lo que le pueda ayudar?



No, muchas gracias. Ahora quedó claro.

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[!]