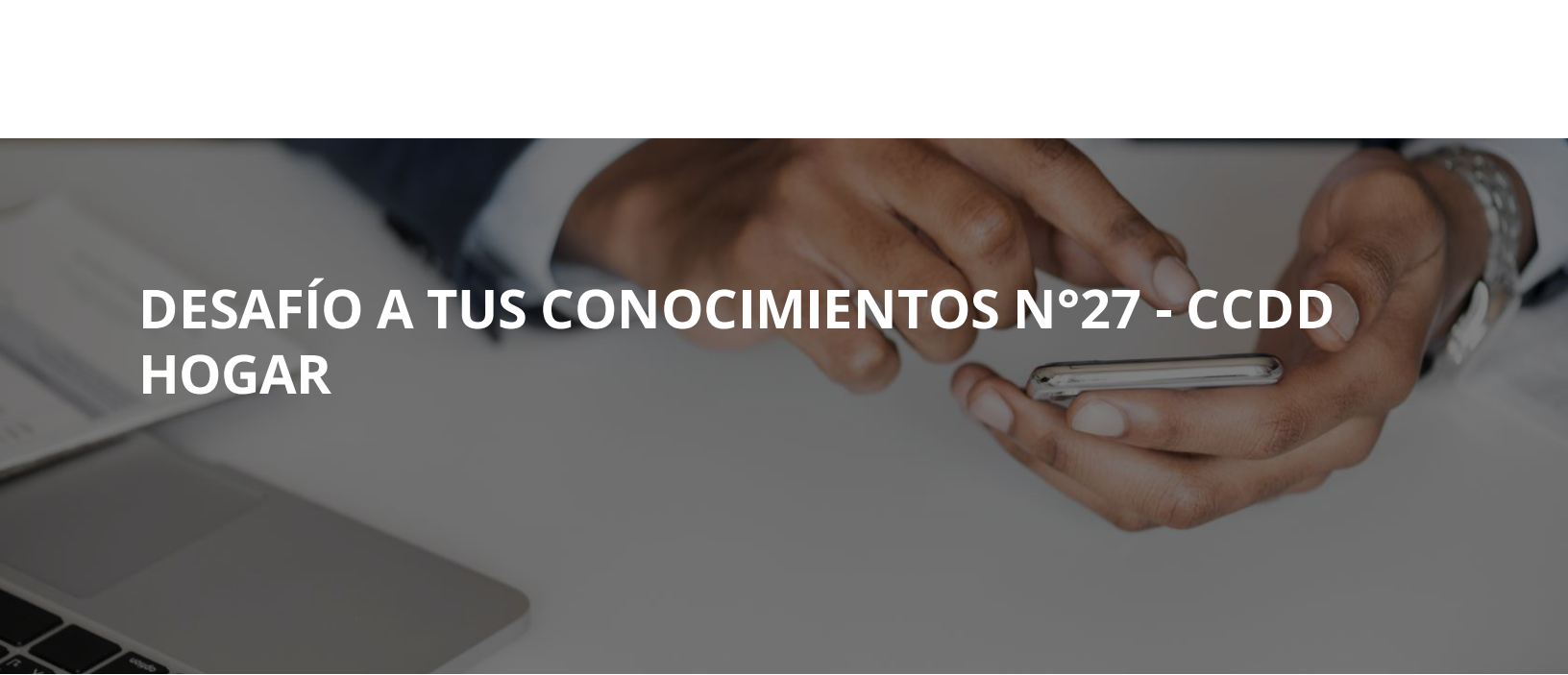




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°27 - CCDD HOGAR

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.

≡ UNIDAD 1: DAÑO A DOMICILIO - INTEGRIDAD

≡ UNIDAD 2: ANDES - VOLUNTARIA HOGAR

≡ IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: DAÑO A DOMICILIO - INTEGRIDAD



DEBES SABER:



- No es necesario que el cliente tenga los datos del ejecutivo que lo atendió.

- El cliente debe ser explícito en querer hacer un reclamo por la mala atención recibida.
- Puedes convertir la Solicitud de Servicio (SS) a reclamo, si el cliente solicita el N° correlativo de Reclamo. [Ingreso de Reclamo – FUR.](#)
- Siempre debes intentar resolver el inconveniente comercial o técnico que presentó el cliente, es decir, si reclama por un cobro que no corresponde, resuelve, entregando una atención de calidad

CLIENTE INDICA QUE TUVO UNA MALA EXPERIENCIA EN SU ATENCIÓN POR UN EJECUTIVO COMERCIAL/TÉCNICO



IMPORTANTE

Cliente percibe o siente que tuvo una mala atención por parte de un ejecutivo comercial o técnico. En voz del cliente, como, por ejemplo:

- “El ejecutivo me atendió mal, quiero poner un reclamo”
- “El ejecutivo fue indolente conmigo, no entendió mi molestia”

GESTIÓN:

Estas situaciones por lo general **son difíciles de denunciar**, por tanto, debes atender demostrando empatía, pero sin aseverar culpabilidad.

Es importante que todos los antecedentes recabados en la atención, puedan ser ingresados en la Solicitud de Servicio, esto permitirá que los equipos resolutorios cuenten con la mayor cantidad de información posible.

Para atender este tipo de situación, se debe generar, desde la cuenta de servicios del cliente, una Solicitud de Servicio por MALA ATENCIÓN EJECUTIVO.

- TIPO > PROBLEMAS DE ATENCIÓN
- ÁREA > MALA ATENCIÓN EJECUTIVO
- SUB ÁREA > (depende del equipo involucrado): SUCURSAL – CANALES DIGITALES - CALL CENTER - VENDEDOR TERRENO – COBRANZA
- DESCRIPCIÓN: Indicar en un breve resumen lo indicado por el cliente, además de los antecedentes revisados, también detallar el tipo de canal por el que fue la atención reclamada.

Esto lo debes realizar para una posterior revisión por parte del equipo de BACKOFFICE, quienes revisarán el caso y se contactarán con el cliente en un plazo máximo de 5 días hábiles.

REGISTRA:

Gestión Interna -> Seguimiento -> Escala otra área/Super/Coord

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.



UNIDAD 2: ANDES - VOLUNTARIA HOGAR



DEBES SABER:





✓ La suspensión aplica para 2 casos:

- **No uso del servicio** (Ej. Período de vacaciones, remodelaciones en su domicilio, etc.).
- **Traslado** (sólo en casos donde cliente aún no tiene definida la dirección de su nuevo domicilio).

✓ Si un cliente posee descuentos de retención, estos se seguirán consumiendo durante el período. Por ejemplo, si al cliente al momento de la suspensión le quedaban 2 meses de descuento por retención, al término del tiempo suspendido, solo le quedará 1 mes de descuento.

✓ Luego del período de suspensión solicitado por el cliente, se reanudan automáticamente los servicios suspendidos y la facturación, respetando las condiciones comerciales previas a la suspensión.

✓ El fono quedará habilitado sólo para discar los números de Emergencia.

✓ Se debe indicar al cliente que, al momento de reactivar los servicios, estos deben estar conectados a la electricidad para asegurar su correcto funcionamiento.

✓ La reactivación del servicio se hará efectiva, a partir de 2 días antes de su fecha de emisión de boleta.

✓ Si el cliente solicita de la reactivación de manera anticipada y está fuera de su ciclo de facturación, se cobrará el proporcional de la boleta desde el día en que se reactive el servicio.

✓ En el registro de Tipifica, debes dejar claramente la información para generar la solicitud de suspensión.

GESTIÓN DE SUSPENSIÓN:

1. Consulta al cliente si desea suspender su servicio por 30 o 60 días.
2. Informa el o los meses en que el servicio estará suspendido y cuál es la boleta donde se reestablecerá su cobro.
3. Informa además que, en el caso de adelantar el período de suspensión, se cobrará desde el día en que se reactive el servicio como proporcional. Apóyate con el siguiente script:

"XXX. a partir del XX/XX/XXXX (fecha de inicio de suspensión) y hasta el XX/XX/XXXX (fecha de término de suspensión) tu servicio será suspendido en señal y facturación, por lo que, durante ese período de tiempo no podrás utilizar tu servicio y tampoco tendrás cobros asociados a éste. Te recuerdo que, si decides reactivar el servicio de manera anticipada a lo programado, puedes solicitarlo en cualquiera de nuestros Canales de Atención, en ese caso, se cobrará el servicio proporcional a partir de la fecha en que se reactive la señal"

CLIENTE QUIERE ADELANTAR Y/O ATRASAR REANUDACIÓN (BOTÓN ROJO-SUCURSAL)

Verifica estado de servicios y pedido de suspensión.

IMPORTANTE

1. En la vista 360° del cliente, en ACTIVIDADES identificar “Agendamiento de orden”. Ingresar seleccionando el **Nro Solicitud de Servicio**.

2. Se abrirá una pestaña con el detalle del agendamiento, corrobora que en la columna MOTIVO muestre “**reanudar**”.

3. En la **actividad** “Generación de orden” ingresa:

-Motivo : **Reagendado**

-Código de Cierre : **Solicitud Cancelada**

-Estado : **Finalizada**

3.1. Luego pinchar botón para guardar. Volver a la vista 360° del cliente, selecciona la promoción en **PRODUCTOS INSTALADOS** de vista 360° y luego hacer clic en el botón **REANUDAR**.

4. Pinchar el botón **CALENDARIO**, del campo **FECHA DE ENVIO**.

4.1. Se debe seleccionar la **FECHA DE REANUDACIÓN** solicitada por el cliente (no debe superar el límite de días indicado en la política de atención) y luego hacer clic en “Terminado”.

5. En **ACTIVIDADES** se ingresa:

-Motivo : **Reanudar**

-Código de Cierre : **Solicitud Ingresada**

-Estado: **Finalizada**

5.1. Luego pinchar botón para guardar. Automáticamente se generará una nueva actividad que quedará en estado **ABIERTA** hasta que se cumpla la fecha agendada, reanudando los servicios.

INFORMA:

Informar que la fecha de reanudación de los servicios del cliente ha sido agendada correctamente:

CANALES DIGITALES / BOTÓN ROJO: *XXX de acuerdo a lo indicado, la reanudación de tus servicios quedó programada para el día XX del mes XX.*

REGISTRA:

Atención comercial→Cambio de serv contrat/Suspen→Susp de Serv (transi/otra)

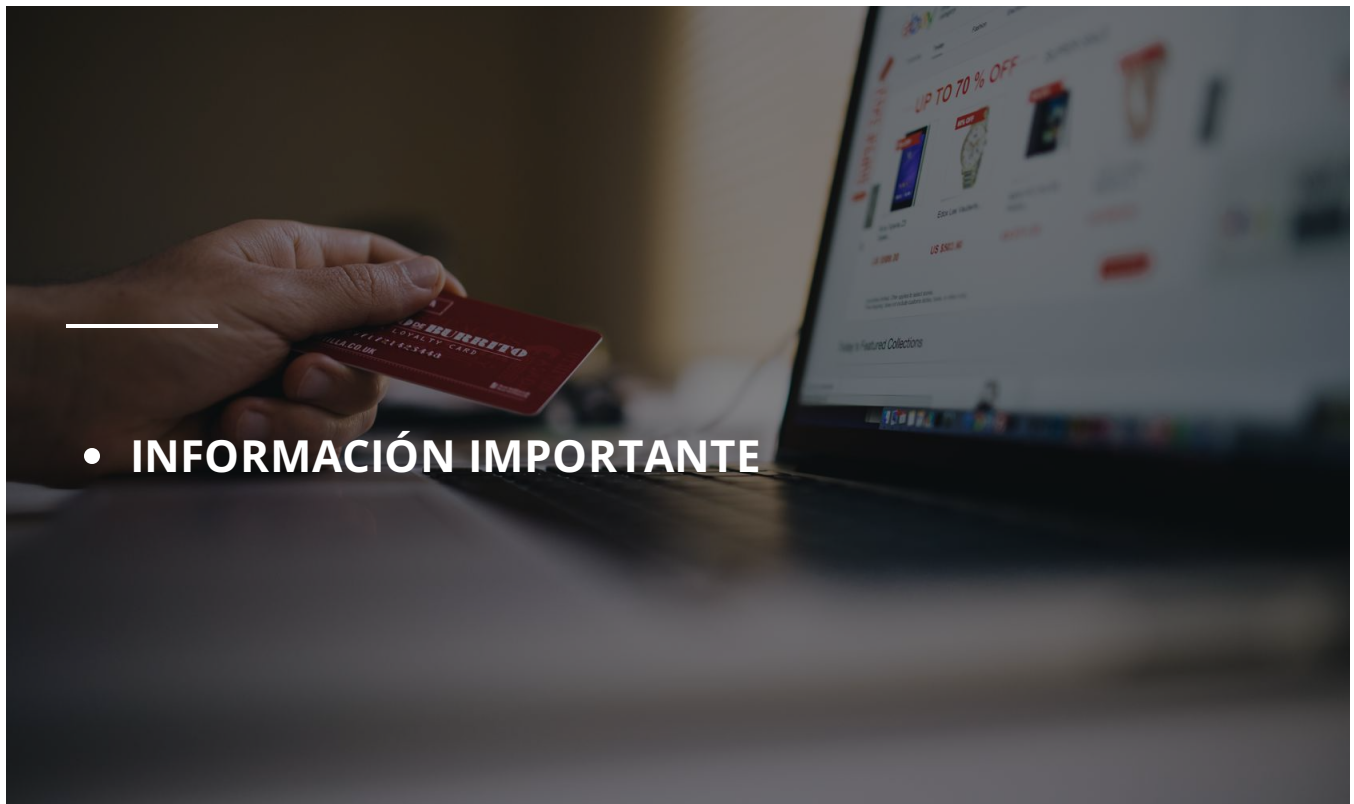
Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.



CONTINUAR

IMPORTANTE INCONVENIENTE CON PAGO



- **INFORMACIÓN IMPORTANTE**



"Completar correctamente los campos obligatorios en las solicitudes de recaudación, sobre todo cuando ingreses una SS por Pago no aplicado, es de suma importancia, como el monto pagado y la boleta correspondiente, esto es esencial para garantizar que el área encargada pueda resolver el caso y evitar que el cliente quede sin respuesta.

Recuerda siempre revisar cuidadosamente los datos ingresados antes de enviar. Detalles como los indicados anteriormente y descripciones claras del problema o solicitud son claves para una gestión exitosa y sin retrasos."

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
-------------	----------------	-----------------	--------------------------	-------	-------------------	------------------

Cuenta de facturación:

Número de boleta:

Monto cancelado:

Lugar de pago:

Lugar de pago (otros):



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°27- CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°27 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR