

Role Play: Servicios Móviles Claro

Fecha: Julio 2025

Ejecutivo de atención de call center que participa en campañas de ventas móvil. Debe ofrecer el plan **Plan Móvil M** utilizando los protocolos establecidos y demostrando habilidades comerciales efectivas estudiadas durante la Inducción.

Escenario:

- Tipo de llamada: Campaña de venta saliente (portabilidad)
- Cliente: Persona que actualmente utiliza un plan o prepago con otra compañía (por ejemplo, Entel, WOM, Movistar). Usa intensamente internet y redes sociales, y ocasionalmente realiza viajes o llamadas internacionales.

Producto a ofrecer:

Plan Móvil M de Claro, que incluye:

- 200 GB de internet nacional
- Minutos ilimitados a 300 números
- Roaming: 20 minutos + 1 GB + 20 SMS
- LDI (llamadas de larga distancia internacional): 20 minutos
- 500 SMS

Role play

Instrucciones para quien actua como cliente

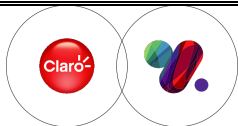
- Responde cordialmente, con interés pero con dudas razonables (como precio, compromiso con otra compañía, o necesidad de entender los beneficios reales).
- Menciona que actualmente tienes otro plan o prepago, y que a veces se te acaban los gigas o necesitas roaming.
- Debes expresar interés si el ejecutivo logra transmitir bien los beneficios, pero poner al menos una objeción, como:
 - "Estoy atado con Entel"
 - "Pago menos con WOM"
 - "No estoy seguro si necesito tanto internet"
- Si el ejecutivo maneja bien la objeción, acepta avanzar con la contratación o portabilidad.

Objetivo del Ejecutivo:

El ejecutivo debe lograr ofrecer de manera clara, empática y persuasiva el Plan Móvil M de Claro, usando correctamente el protocolo de venta, detectando las necesidades del cliente, argumentando el valor del plan, y manejando objeciones. Debe buscar el cierre o un compromiso concreto.

Aspectos a Evaluar

1. Inicio de la llamada	Saludo, identificación, confirmación del cliente, propósito claro del contacto.
2. Detección de necesidades	Realiza preguntas abiertas, explora el uso actual del servicio móvil, redes, viajes, consumo de datos, etc.
3. Presentación del producto	Explica el Plan Móvil M con todos sus beneficios, vinculándolos con las necesidades del cliente.
4. Argumentación de valor	Justifica claramente por qué el plan es conveniente, destacando beneficios concretos frente a objeciones.
5. Manejo de objeciones	Escucha activa, responde con empatía y propone soluciones o alternativas. Gana confianza del cliente.
6. Cierre o compromiso	Logra avanzar en el cierre: agendar portabilidad, enviar link, derivar a canal. Refuerza paso siguiente.
7. Habilidades blandas	Se comunica con seguridad, tono amable, lenguaje claro, muestra dominio y empatía durante toda la llamada.



Role Play: Servicios Móviles Claro

Fecha: Julio 2025

Ejemplo para guía:

El ejecutivo evaluado debe completar en tiempo real durante la simulación.

Esta guía puede ser utilizada como **ayuda** para entrenamiento en role playing, con retroalimentación tras cada interacción.

Buenas días/tardes, mi nombre es _____, le llamo desde Claro. ¿Hablo con _____? (Espera confirmación del cliente)



Sí, con él/ella habla.

Le llamo porque _____ ¿Tiene unos minutos?



(Debes completar con campaña según el escenario indicado.)



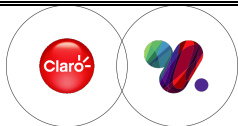
Si, cuéntame

¿Actualmente tiene un plan móvil o es cliente prepago? ¿Con qué compañía?



(Cliente responde: "Tengo un plan en Entel, pero se me acaban rápido los gigas.")

(Completar con preguntas para saber cuántos GB usa, si viaja, si usa redes sociales, si hace llamadas internacionales, etc.)



Role Play: Servicios Móviles Claro

Fecha: Julio 2025



Uso harto redes sociales, y viajo por trabajo a veces a Argentina.

Gracias por contarme. Le quiero ofrecer: _____



(Presenta el plan MÓVIL M y todo lo que incluye. Completar con beneficios adicionales, valor mensual, promociones, descuentos por portabilidad o equipos)



¿Y cuánto cuesta ese plan?

El plan tiene un valor de \$ _____



(Completar con más argumentos de valor: estabilidad, red Claro, atención técnica, cobertura, compatibilidad con su uso actual)



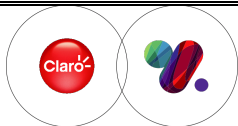
Me interesa, pero estoy atado con XXX todavía.

Realizar manejo de objeción

Lo entiendo, _____



(Completar con alternativas para manejar la objeción del cliente y lograr cerrar la venta o superar la barrera que presenta el cliente)



Role Play: Servicios Móviles Claro

Fecha: Julio 2025



Bueno, me convencio. Hagámoslo

Excelente, podemos avanzar ahora mismo. Para eso necesito: _____



(Completar con pasos concretos: datos personales, RUT, dirección, envío de link de validación, derivación a cierre, etc.)



OK, perfecto.

Muchas gracias: _____



Realizar el protocolo de cierre utilizando los puntos necesarios