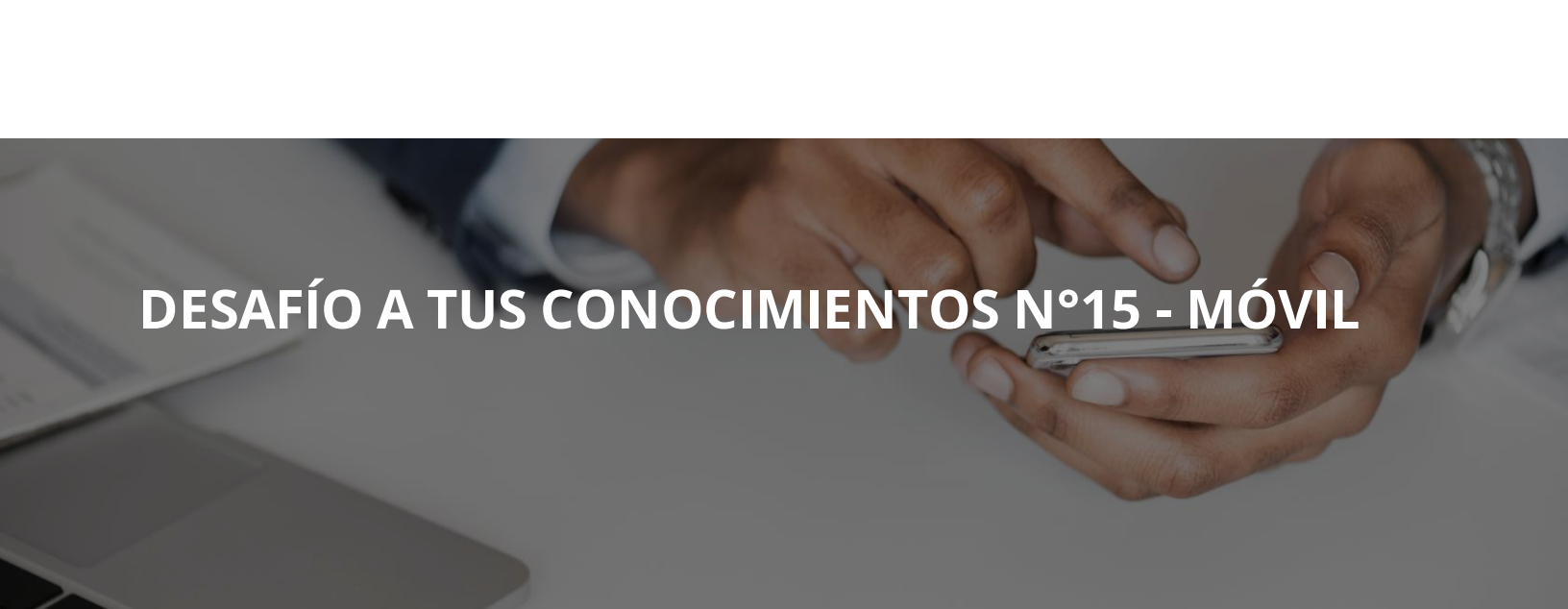




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°15 - MÓVIL

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.



RENOVACIÓN DE EQUIPO



BOTÓN RECOMENDADOR



DESAFÍO TERMINADO

RENOVACIÓN DE EQUIPO



OBJETIVO:



Detallar como atender a clientes que solicitan la renovación de su equipo móvil vía Call Center.

POLÍTICA DE ATENCIÓN:



-
- La renovación de equipo debe **ser realizada solo por el titular del servicio**.
 - Al inicio de la atención, no debes realizar validación de identidad, solo debes consultar si es el titular o un tercero quien nos contacta. La validación de identidad se efectúa una vez que **se concreta la renovación del equipo en el Mantenedor de Ofertas**, a través de un cuestionario o por validación facial.
 - Si el cliente menciona que no es el titular, si no un tercero usuario del servicio se debe informar que solo es posible entregar información sobre valores y características de los equipos (**máximo 3 equipos**) y no información contractual del titular como, por ejemplo, deuda por contrato de arriendo (si es que tuviese), si puede optar a equipo en cuotas (evaluación comercial), etc. Para cotizar los valores de los equipos, te puedes apoyar del siguiente link <https://www.claro Chile.cl/personas/ofertaplanconequipo/>.
 - Si el cliente presenta deuda vencida en su servicio, igualmente es posible brindar la atención, pero solo a modo de cotización, asesorando al cliente sobre la renovación de su equipo. Se le debe informar cuál es el monto adeudado y que al momento de solicitar la renovación **no debe presentar esta deuda**.
 - Si el mensaje del Evaluador Express no le permite al cliente acceder a la modalidad de renovación que desea, **nunca lo derives a otro canal de atención** para una nueva evaluación. La respuesta que entrega el Evaluador Express es el mismo en todos los canales de atención.
 - No debes informar al cliente que espere 1 o 2 meses para que el mensaje del Evaluador Express sea distinto, ya que puedes generar una falsa expectativa en el cliente lo que

puede conllevar una mala experiencia a futuro. **Las respuestas del Evaluador Express dependen de varios factores no exclusivamente del comportamiento de pago.**

ATENCIÓN:



EJECUTIVO KILLER

Si la atención es brindada por un **Ejecutivo Killer**, éste debe realizar todo el proceso de renovación, desde la cotización hasta la gestión en el Mantenedor de Ofertas.

Veamos a continuación los pasos que debe realizar el Ejecutivo de Front:

- 1. Informar al cliente en que consiste la atención:** Al momento de recibir una solicitud de renovación de equipo móvil debes informar al cliente en que consiste esta atención, indicando que se realizará una evaluación comercial.
- 2. Revisar el mensaje del Botón Recomendaciones:** Se debe ingresar al CRM One con el PCS del cliente y en la Página Principal de Interacción da clic sobre el botón de Recomendaciones. Se selecciona la categoría Fidelización y revisa si tiene un mensaje de recambio de equipo con financiamiento en la boleta.
- 3. Revisar el mensaje del Evaluador Express:** Al realizar la consulta, el evaluador entregará la modalidad de renovación de equipo a la que puede optar el cliente.
- 4. Indagar con el cliente cuál es el equipo que desea:** Consulta al cliente cuál es el equipo que está buscando con el fin de verificar si el modelo se encuentra disponible para la renovación por esta vía. Revisa en el **Mantenedor de Ofertas** los equipos que están disponibles para la renovación.
- 5. Revisar el Estado de la línea en CRM ONE:** Se debe revisar si la línea está activa, para ello ingresa a CRM One con el PCS del cliente y en el costado izquierdo o en la parte superior de la página principal revisa su estado.
- 6. Revisar la situación comercial del cliente:** Para poder realizar la renovación de su equipo, el cliente no debe presentar deuda vencida o histórica a su Rut (del servicio móvil). Para esto, ingresa al Portal de Pago Express.

7. Revisar que la línea no tenga un contrato de arriendo vigente por un equipo: En los Productos Asignados, revisa en la sección Contrato por arriendo de Equipo las fechas de Inicio y Termino del compromiso de arriendo, así como también, el Tipo de adquisición para validar si el contrato aún está vigente.

8. Revisar si la línea tiene un plan compatible con equipo en arriendo (solo para la modalidad de renovación pie + cuotas): En los Productos Asignados, revisa en la fila Plan Base el nombre del plan asociado al número del cliente. Si el plan contiene el prefijo ARR (equipo en arriendo), quiere decir que es compatible con equipos en arriendo y que no es necesario modificar el plan.

GESTIÓN: Se debe ingresar al Mantenedor de Ofertas y seleccionar el equipo por el que va a renovar el cliente y validar la identidad a través del cuestionario de validación de identidad.

Se debe orientar al cliente como realizar el pago. Y finalmente registrar la atención.



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

La renovación de equipo debe ser realizada solo por el titular del servicio.

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT

CONTINUAR

BOTÓN RECOMENDADOR



¿QUÉ ES EL BOTÓN RECOMENDADOR?

También conocido como **"Recomendador"** es una herramienta que tiene el CRM ONE que contiene las ofertas que se le sugiere a cada cliente según el tipo de equipo que tiene actualmente, desde este Botón de Recomendaciones se puede ofrecer:

1. Renovación de equipo con pago al contado

2. Renovación de equipo con financiamiento en la boleta

MENSAJES DEL BOTÓN RECOMENDADOR



Los mensajes que entrega el Botón de Recomendaciones son los siguientes:

- “Cliente puede renovar su equipo con financiamiento en boleta con el modelo XXXXXX”.
- “Cliente puede renovar su equipo con pago al contado o hasta 24 cuotas sin interés con el modelo XXXXXX”.
- “Cliente puede renovar su equipo por cualquiera del catálogo en hasta 24 cuotas sin interés con su tarjeta de crédito, recuerda revisar igualmente el motor de crédito” (oferta genérica).

USO DEL BOTÓN RECOMENDADOR

1

El objetivo del uso de esta herramienta es **ofrecerle una renovación de equipo a un prospecto grupo de clientes y con esto se busca disminuir el Churn** (tasa de cancelación) al recomendarles un equipo que les podría interesar y esté acorde con lo que busca y puede optar.

2

Un cliente que realiza un recambio de equipo es un cliente que está más contento en la compañía y se quedará la cantidad de meses que cargo a la boleta.

El equipo recomendado es solo referencial, cliente puede estar interesado en ese o algún otro del catálogo de equipos según disponibilidad de cada canal.

Siempre es importante revisar el motor de crédito para visualizar si el cliente aplica para el financiamiento en la boleta.

En el caso de pagar con tarjetas de crédito está la opción de cuotas sin interés con todos los bancos disponibles.

¿DÓNDE SE VISUALIZA EL BOTÓN RECOMENDADOR EN ONE?

Se debe ingresar al CRM One con el PCS del cliente y en la Página Principal de Interacción se visualizará el Botón de Recomendaciones el cual se encuentra en la parte central parpadeando.

The screenshot displays the Claro CRM One interface. At the top, there's a header with the Claro logo and navigation tabs. The main section is titled 'Página Principal de Interacción [3]'. It contains a 'Perfil del Cliente' sidebar on the left and a central form area. In the central area, there's a 'Recomendaciones' button highlighted with a red location pin. Below this, there's a table with columns for 'Nro. de Cta. Financiera', 'Motivo 1', 'Motivo 2', 'Motivo 3', 'Resultado', 'Nro. de Suscripción', and 'Vinculado con'. The table shows one record with the number 240249634 and the result 'IMPOSIBLE COMPLE...'. At the bottom, there's a 'Historial' section with various filters and a 'Ver los Productos Asociados' button.

Si dentro de las recomendaciones, si se tiene una oferta de recambio con financiamiento en la boleta con el mensaje *“Cliente puede renovar su equipo con financiamiento en boleta con el modelo XXXXXX”*, quiere decir que el cliente si puede optar a renovar su equipo en la modalidad pie + cuotas con cargo a la boleta.

Si dentro de las recomendaciones no se indica que el cliente puede optar a la renovación en la modalidad pie + cuotas con cargo a la boleta, y se indican cualquiera de estos mensajes:

“Cliente puede renovar su equipo con pago al contado o hasta 24 cuotas sin interés con el modelo XXXXXX”

“Cliente puede renovar su equipo por cualquiera del catálogo en hasta 24 cuotas sin interés con su tarjeta de crédito, recuerda revisar igualmente el motor de crédito”,

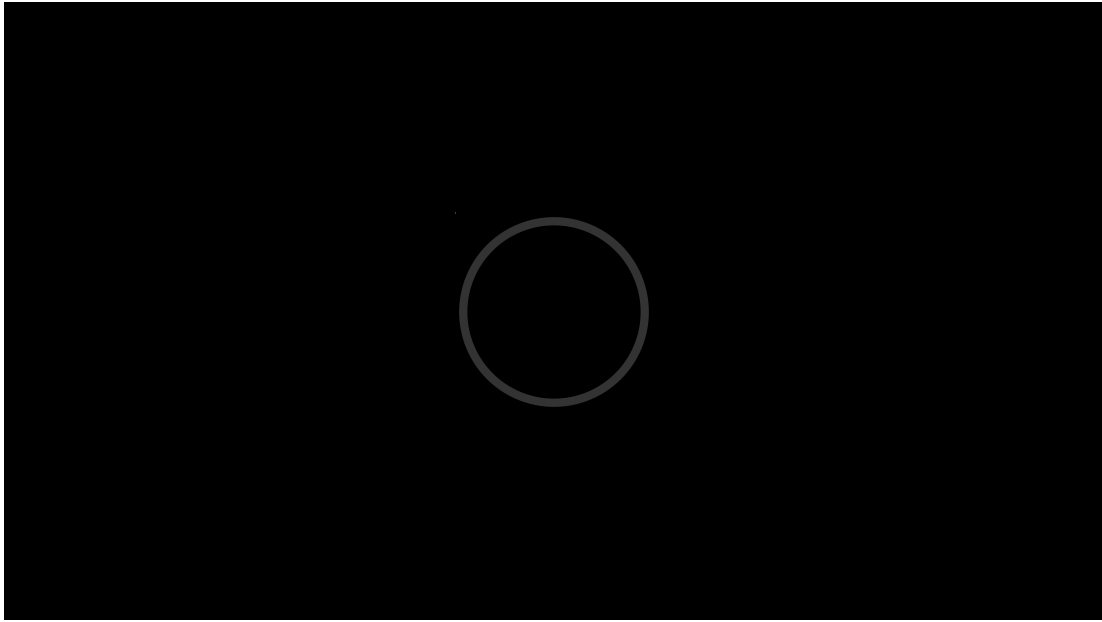
Significa que el cliente tiene la posibilidad de renovar el equipo con pago al contado o con pago con tarjeta de crédito.



IMPORTANTE

De igual forma podemos destacar que al pagar el equipo al contado se pueden mencionar los siguientes beneficios:

- Puede optar a valores mucho más económicos que si lo lleva en su boleta.
- Pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjeta de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile.
- No quedar sujeto a un contrato de arriendo.



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

Si el Botón Recomendaciones indica "Cliente puede renovar su equipo con financiamiento en boleto con el modelo XXXXXX" ¿Qué significa?

☐

Significa que el cliente si puede optar a renovar su equipo en la modalidad pie + cuotas con cargo a la

boleto.



Significa que el cliente si puede optar a renovar su equipo en la modalidad contado y con cargo a la tarjeta de crédito.

SUBMIT

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°15- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°15-
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR