



Role play de
atención

Activación roaming



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	Activación roaming
RUT Titular	13567890-4
Nombre del Titular	Rodrigo Espinoza Lara
Dirección	Los laureles -325 - Ñuñoa
Servicios	Cuenta Exacta S
Estado de la línea	Activo
Deuda	Sin deuda vencida
Destino del viaje	Extranjero (país con red Claro)
Tipología de cliente	Conformista (se siente cómodo con las cosas como están y no busca cambios)

Buenos días, bienvenido a ClaroVTR. Mi nombre es... ¿En qué te puedo ayudar?



Buenos días. Voy a viajar Colomba la próxima semana y necesito activar el roaming en mi línea.

Solicitar/confirmar titularidad y rut para verificar plan del cliente

Comprendo. Por favor me indicas tu nombre, rut y número de teléfono al que necesita activar el servicio



Soy Rodrigo Espinoza. Mi rut es 13567890-4

El ejecutivo debe validar plan del cliente, servicios incluidos y que se cumplan condiciones para gestionar la solicitud (deuda, estado activo, etc)

Tu línea está activa y tienes un plan cuenta exacta S ¿verdad?.



Si, es correcto. Ya puedo activar el roaming, ¿cierto?

Informar al cliente que solo podrá usar los servicios de voz y SMS a granel, por lo que debe sugerir cambiar de plan.

Te informo que tu plan no cuenta con servicios roaming incluidos. Sin embargo, podrás utilizar los servicios de voz y SMS que se descontaran del saldo maestro. Si te parece podemos revisar cambiarse a un plan que incluya también navegación en internet con roaming y así accedes a valores preferentes.



No, no quiero cambiar de plan, estoy conforme con el que tengo. Solo quiero saber qué puedo usar en mi viaje.

El ejecutivo debe entregar información solicitada y finalizar la atención

Lamentamos que no desees modificar tu servicio. Como te mencioné anteriormente, podrás utilizar los servicios de voz y SMS siempre que cuentes con un saldo mínimo de \$5.000 en tu saldo maestro y te encuentres en un país con red Claro. ¿Hay algo más en que pueda ayudarte, Rodrigo?



Entendido, con eso me basta por ahora. Gracias por la información.

Te recuerdo que te atendió XXX y que puedes recibir una encuesta de la atención entregada. Muchas gracias y que tengas buena tarde



