



Role play de
atención

Venta móvil



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	Venta móvil
RUT Titular	17845221-6
Nombre del Titular	Rodrigo Andrés Fuentes Salgado
Dirección	Los Alerces 342 — Ñuñoa
Servicios	Plan 500 GB (2da línea)
Cupo disponible	Sí
Deuda	Sin deuda
Promoción / Descuento	No aplica
Tipo de adquisición	Venta
Tipología de cliente	Exigente

Buenos días, bienvenido a Claro. Mi nombre es... ¿En qué puedo ayudarte?



Buenos días. Quiero contratar una nueva línea móvil a mi nombre, pero ando con poco tiempo, así que ojalá podamos ser rápidos.

El ejecutivo debe solicitar datos con el objeto de validar que habla con el titular y poder evaluar factibilidad de la venta.

Entiendo. Permíteme verificar tus datos. Me confirmas el rut del titular por favor y tu nombre



Si claro, es 17845221-6 y mi nombres Rodrigo Fuentes

El ejecutivo debe informar el resultado de la evaluación e indagar el uso que se dará a la nueva línea (para antes de ofrecer un plan.

He validado tu estado comercial y confirmado que puedes contratar servicios. Para recomendarte el plan que más te acomode, cuéntame: ¿la línea es para uso personal o de otra persona? ¿cuál es el uso que le dará a la línea?



Es para mi hija de 12 años. Ella ocupa el celu para ver redes sociales más que nada y obvio que para mantenerse comunicada con la familia por whatsapp y llamadas.

El ejecutivo debe ofrecer el plan acorde a lo indagado (Plan 500 GB) e informar que el cobro se realizará en la misma boleta existente.

Con ese uso, el Plan 500 GB es la opción más conveniente: incluye los datos y minutos suficientes para un uso exigente en redes sociales y minutos suficientes a un valor accesible. Como ya tienes una línea con nosotros, la línea de tu hija se sumará a la boleta actual, sin necesidad de crear una cuenta nueva o que recibas más de una boleta.



Me parece bien. ¿Qué falta para dejarla activa?

El ejecutivo debe informar los siguientes pasos de ingreso de venta y validación de identidad para la firma del contrato y confirma con el cliente si ingresa la venta

Para dejar todo activo, solo resta continuar con el ingreso de la venta en el sistema donde validaremos tu identidad de forma biométrica para formalizar la aceptación de los nuevos servicios y luego gestionaremos el envío de la sim para que ya puedas utilizar la nueva línea. ¿Te parece que ingresemos la venta con el plan 500 GB o prefieres ver más alternativas?



No, ese plan está perfecto, hagamos la activación ahora

El ejecutivo debe indicar que ya se realizó el ingreso de la venta, resume la gestión realizada y finaliza la atención.

Rodrigo. Ya se ha ingresado correctamente la venta de una nueva línea con el plan 500 GB que incluye xxxxxxxx. La cual se facturará junto con tu boleta que ya tiene la línea principal a contar de la próxima facturación. ¿Tienes alguna duda o existe algo mas en lo que pueda ayudarte?



No, muchas gracias, quedó claro.

Te recuerdo que fuiste atendido por XXX y que puedes recibir una encuesta de la atención entregada. Muchas gracias y que tengas buena tarde.



