



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°10 - MÓVIL CLARO

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: CAMBIO DE SIMCARD PARA CLIENTES MIGRADOS Y CON SIM CARD OBSOLETAS

≡ UNIDAD 2: SEGUIMIENTO DE DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA

≡ UNIDAD 3: SIN DEUDA EN RECAUDADOR EXTERNO

≡ UNIDAD 4: REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CAMBIO DE SIMCARD PARA CLIENTES MIGRADOS Y CON SIM CARD OBSOLETAS



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

✓ Debes realizar el cambio de simcard a todos los clientes que se encuentran en esta situación, esto es sin excepción y es clave para

garantizar que puedan utilizar correctamente su servicio y mejorar su experiencia en cobertura, red, datos y calidad de llamadas.

✓ Si el cliente fue migrado de VTR a Claro y ya realizó un cambio de SIM Card en Claro, **no es necesario volver a realizar el cambio.**

✓ El cambio de SIM Card es **sin costo** para el cliente.

INFORMA:

INFORMA

Si el cliente se encuentra considerado para realizar el cambio de SIM Card, atiéndelo según tu canal de atención:

En **Sucursal / DAC** → Se debe realizar el cambio de simcard de forma inmediata. Puedes apoyarte de la publicación **CAMBIO DE SIM CARD SERVICIO MÓVIL**. Utiliza el siguiente script para informar al cliente:

Sr(a) XXXX, le comento que para que pueda tener mejor cobertura, mejor calidad en sus llamadas y una mejor experiencia de navegación, es necesario realizar un cambio de simcard a su servicio. Este cambio es completamente gratuito y lo realizaremos de inmediato para que pueda aprovechar todos los beneficios de la red Claro.

En **Canales Remotos** → Se debe informar al cliente que debe acercarse a una sucursal para realizar el cambio, explicando los beneficios. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para que pueda mejorar su cobertura, calidad de llamadas y experiencia de red es necesario realizar un cambio de simcard a su servicio.

Este cambio no tiene costo y debe realizarse de forma presencial en una sucursal. Le recomendamos acercarse a la sucursal más cercana para que pueda disfrutar de una mejor experiencia con su servicio.

PREGUNTAS FRECUENTES:

IMPORTANTE

1. ¿El cambio tiene costo?

No. El cambio de SIM Card es totalmente gratuito.

2. ¿Es obligatorio realizar el cambio?

Sí. Es necesario para asegurar el correcto funcionamiento del servicio en la red Claro.

3. ¿Qué pasa si el cliente no realiza el cambio?

Podría presentar intermitencias, menor cobertura o una experiencia de red no óptima.

4. ¿Cómo identifico si el cliente debe cambiar su SIM?

Revisa el mensaje en el Botón Recomendaciones de CRM One o por medio de la BASE DE CONSULTA disponible en la publicación.

5. ¿El cliente pierde su número?

No. Mantiene el mismo número telefónico.

6. ¿Cuánto demora el proceso?

En sucursal es un proceso rápido que se realiza en pocos minutos.

CONTINUE

UNIDAD 2: SEGUIMIENTO DE DELIVERY Y PLAZOS DE ENTREGA



DEBES SABER:

✓ Las empresas **Delivery** que despachan los productos son los siguientes:

- Chilexpress
- 99 minutos (Delivery tradicional y Delivery express solo equipos)
- Logytech
- Uber (solo simcard vía delivery express)

✓ Los delivery **Chilexpress, 99 minutos** y **Logytech** poseen un portal de seguimiento para rastrear los productos con el número de orden de entrega, mientras que el delivery **Uber**, es el cliente quien recibe un SMS y WhatsApp de Claro con el link donde puede rastrear su pedido.

✓ Para **Línea Nueva** y **Portabilidad**, el despacho será gratuito (aunque en el correo se informe un costo de envío de \$2.990, este no es cobrado para estos casos). Para **Migraciones**, se utilizará la Sim Card que tiene el cliente (no tiene costo).

SEGUIMIENTO DE COMPRA:

INFORMA

El cliente puede revisar el estado de su pedido ingresando al sitio web de **Claro Chile** <https://www.clarochile.cl/personas/>.

Para ello, debe acceder a la **Tienda Web** y seleccionar la opción "**Seguimiento de Compra**". En esta sección, el seguimiento puede realizarse

utilizando el **número de pedido (cliente recibe comprobante de la compra a través del correo electrónico donde viene el número de pedido)** o el **RUT del titular** de la compra.

▶ Indicar a cliente que ingrese al siguiente link **<https://www.claro Chile.cl/personas/>** y presione en **Tienda**.

▶ Dentro de la tienda web seleccione **Seguimiento de Compra**.

▶ Realice la búsqueda por el **número de orden** o por el **Rut del titular de la compra**.

▶ En esta pantalla puede revisar el total de ítems comprados, el estado de la orden y el total pagado. Para revisar más información, presione en el botón **Detalle del Estado**.

▶ En la pantalla **Detalle del Estado** puede revisar la siguiente información:

- **Compra Exitosa:** La compra ya fue registrada en nuestros sistemas, para comenzar con el proceso de preparación.
- **Preparando tu Compra:** La compra ya está en proceso de embalaje, para ser asignada al motorista.
- **Producto entregado a Delivery:** El producto ya asignado a una empresa Delivery, para que sea despachado al domicilio.
- **Tu compra está en Camino:** El producto ya está en ruta la domicilio.
- **Tu compra fue entregada:** El cliente finalmente recibe el producto.

▶ El estado de la compra se verá resaltado con color y con una descripción en la parte central.

Seguimiento de tu compra

Número de orden
945855338734



HUAWEI - Huawei P30 Lite Aurora



Tu compra está en camino

Tu compra está en camino al domicilio informado. El horario de entrega es entre 9:00 AM a 20:00 PM

Estado de la orden
Tu compra está en camino

Número de Orden
945855338734

Producto
HUAWEI - Huawei P30 Lite Aurora: \$194.990

Precio
\$194.990

PLAZOS DE ENTREGA:

IMPORTANTE

Los plazos de entrega pueden variar según el tipo de producto adquirido o el servicio contratado por el cliente.

Estos tiempos se detallan en la siguiente tabla:

Tipos de Despacho	Tipo de Compra o Contratación	Destinos	SLA Despacho	
Tradicional	Chip y/o Equipo	*Región Metropolitana	2	días Hábles
		**Capitales Regionales	4	días Hábles
		Zonas Extremas	5	días Hábles
Express	Chip	UBER	Máximo horas	3
	Equipo	99 minutos	Máximo horas	2

*Excepción de las siguientes comunas de la Región Metropolitana que corresponden a la periferia donde su **SLA es 3 días Hábles**: Alhué, Buin, Calera de Tango, Curacaví, El Monte, El Paico, Isla de Maipo, Lampa, Malloco, Maria Pinto, Melipilla, Padre Hurtado, Paine, Peñaflor, Pirque, San José del Maipo, Talagante, Til til.*

*Capitales Regionales (Principales Ciudades): Antofagasta, Copiapó, Concepción, La Serena, Temuco, Rancagua, Puerto Montt, Valdivia, Talca, Chillán, Iquique, Valparaíso.



1. Para identificar qué empresa de Delivery despachó el producto solicitado, confirma con el cliente el número de Orden de Transporte que recibió por correo.
2. Una vez determinado el **Delivery** que entrega el producto y el número de **Orden de Transporte**, revisa el estado del despacho según los instructivos en el siguiente enlace: [Somos Clave | Portal Privado](#)

CONTINUE

UNIDAD 3: SIN DEUDA EN RECAUDADOR EXTERNO



DEBES SABER:

- ✓ Los motivos por los cuales un cliente no puede visualizar su deuda en un recaudador externo son los siguientes:
- ✓ Existe una incidencia masiva en la publicación de las deudas.-
Existe una incidencia con un recaudador en específico.

✓ El cliente digitó mal el dato solicitado en el portal del recaudador (Rut o PCS) al buscar la deuda.

✓ El ejecutivo del recaudador digitó mal algún dato (nombre del servicio a pagar, Rut o PCS) al buscar la deuda.

✓ **Los recaudadores externos en los cuales se puede pagar el servicio móvil Claro son los siguientes:**

Pago Presencial: Cajas de Pago Unimarc, Lider Servifacil, Sencillito, Caja Vecina, Servipag y Supercaja.

Portales de Pago On Line: Zumpago

https://www.zumpago.cl/inicio/pagar_cuentas.aspx

Santander <https://banco.santander.cl/servicios/pago-de-servicios>

Banco Estado <https://www.bancoestado.cl>

Unired <https://www.unired.cl>

Sencillito <https://www.sencillito.com/inpadding-left:20pxicio>

Servipag <https://portal.servipag.com>

Mercado Pago <https://www.mercadopago.cl>

✓ **Para aquellos casos en donde se corrobore que la deuda no figura en el recaudador externo y el cliente no pueda pagar por otra vía, se debe crear un Caso en CRM One para que dentro de**

un plazo máximo de 24 a 48 hrs. hábiles se disponibilice la deuda en dicho recaudador.

✓ Este procedimiento no aplica para los casos en que el cliente no tiene boleta emitida en CRM One a pesar que según su ciclo de facturación ya debería tener emitido un documento de cobro. Para esto, debes utilizar el procedimiento **Cientes sin Boleta Emitida - Servicio Móvil**

VERIFICA PRECONDICIONES:

**REVISA QUE EN CRM ONE EL
CLIENTE TENGA DEUDA
EMITIDA**

**CONSULTA AL CLIENTE EN
QUE RECAUDADOR EXTERNO
INTENTA REALIZAR EL PAGO**

**INVITA AL CLIENTE A QUE
REALICE EL PAGO POR EL
PORTAL DE PAGO EXPRESS DE
CLARO**

Ingresa a CRM One con el PCS del cliente y haz clic en la **Cuenta Financiera**.

En la pestaña **Declaración** revisa que tenga un documento de cobro emitido con la sigla **INV**.

1.1 Si el cliente no tiene un documento de cobro emitido, revisa cuál es el ciclo de facturación de la línea presionando sobre el botón "Ver Acuerdo de Facturación".

Según el ciclo de la línea, revisa en la publicación **Ciclos de Facturación** la fecha de emisión de la boleta. En la siguiente imagen se muestra como determinar la fecha de carga de la boleta en la cuenta corriente para el ciclo 14.

a. Si según el ciclo de facturación y la fecha en que el cliente realiza la consulta, la boleta debe estar emitida y no lo está, debes continuar la

atención bajo el procedimiento **Cientes sin Boleta Emitida - Servicio Móvil.**

b. Si según el ciclo de facturación y la fecha en que el cliente realiza la consulta, la boleta aún no debe estar emitida, informa al cliente esta situación y que debe esperar a que el documento de cobro sea emitido, además, siempre recomienda el portal de pago express de Claro Chile. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que su boleta aún no se encuentra emitida según su ciclo de facturación, es por ello que no puede visualizar la deuda en el recaudador externo. Desde el día XX/XX en adelante va a poder visualizar su deuda por los portales de pago. Recuerde que siempre puede realizar el pago por el portal de pago express en la web de Claro Chile en el siguiente link <https://sucursavirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index>.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Deuda

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

MÓVIL MÁS >> DETALLE DE BOLETA >> CONSULTA DE PAGO
CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

1.2. Si el cliente si tiene un documento de cobro emitido, continúa con el SIGUIENTE PASO.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Deuda

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

MÓVIL MÁS >> DETALLE DE BOLETA >> CONSULTA DE PAGO
CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

b. Si la deuda **no se encuentra publicada** o **el portal del recaudador externo esta fuera de línea**, continúa con el **PASO N°3**.

2.2. Si el cliente indica que está intentando realizar el pago de **forma presencial**, realiza igualmente una simulación en el portal de pago web del recaudador externo (solo si el recaudador tiene un portal web de pago, como, por ejemplo, servipag o sencillito) para verificar que la deuda no esté publicada. Para esto, te puedes apoyar de la publicación **Lugares de Pago**.

a. Si la deuda **si se encuentra publicada**, informa al cliente esta situación y recomienda que siempre se verifique que este bien anotado el Rut o el PCS al momento de efectuar el pago en un recaudador externo, además, siempre recomienda el portal de pago express de Claro Chile. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que la deuda si se encuentra publicada en el portal del recaudador externo XXXXXX (indicar nombre) por un monto de \$XX.XXX. Le recomiendo que siempre verifique que se encuentre bien ingresado el Rut o el número de teléfono que desea pagar para que le muestre la información correcta. Recuerde que siempre puede realizar el pago por el portal de pago express en la web de Claro Chile en el siguiente link <https://sucursavirtual.clarochile.cl/PagoExpress/index>.

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Deuda

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

MÓVIL MÁS >> DETALLE DE BOLETA >> CONSULTA DE PAGO

CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

b. Si la deuda **no se encuentra publicada o el recaudador no tiene un portal web de pago**, continúa con el PASO N°3.

REVISAR QUE EN CRM ONE EL
CLIENTE TENGA DEUDA
EMITIDA

CONSULTA AL CLIENTE EN
QUE RECAUDADOR EXTERNO
INTENTA REALIZAR EL PAGO

INVITA AL CLIENTE A QUE
REALICE EL PAGO POR EL
PORTAL DE PAGO EXPRESS DE
CLARO

Si al verificar que la deuda no se visualiza en el portal del recaudador externo, invita al cliente a que realice el pago en el portal de Pago Express de la página web de Claro Chile, mencionando sus beneficios, como, por ejemplo, que no es necesario estar registrado y que solo con el Rut ya puede acceder a revisar los montos facturados y que es un portal amigable para que pueda efectuar el pago de forma rápida y segura. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que, pese a que el monto no se encuentra publicado en el recaudador externo, si está disponible para que efectúe el pago por el portal de pago express de la web de Claro Chile, donde no es necesario estar registrado para acceder, solo con su Rut ya puede visualizar su deuda. Además, este portal es de fácil manejo para que pueda realizar su pago de forma rápida y segura. ¿Desea efectuar el pago en el portal de pago express de Claro?

3.1. Si el cliente **acepta realizar el pago por el portal de pago express de**

Claro, indica al cliente cómo realizar el pago, para esto apóyate de la publicación **Lugares de Pago.**

REGISTRA:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estados Financieros

Motivo 3: Deuda

Resultado: Solicitud Completada

Registro de atención en Tipifica:

MÓVIL MÁS >> DETALLE DE BOLETA >> CONSULTA DE PAGO

CIERRE >> CONSULTA >> RESUELTO EN LÍNEA

3.2. Si el cliente **no acepta realizar el pago por el portal de pago express de Claro**, continúa con el apartado **GESTIÓN.**

GESTIÓN:

IMPORTANTE

Si el cliente no tiene deuda publicada en el recaudador externo y no acepta realizar el pago en el portal de Pago Express de Claro, realiza el siguiente Caso en CRM One para reportar el inconveniente:

1. Ingresa los siguientes tópicos en la Página Principal de Interacción asociado al PCS del cliente:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Documentos - Pagos

Motivo 3: Consulta Documentos Pago

Resultado: Se Genera Caso

Luego presiona **Acción**.

IMPORTANTE: Debes posicionarte en la cuenta financiera asociada a la línea del cliente para visualizar los tópicos del Caso.

2. Completa los datos obligatorios dentro del Caso destacados en amarillo. Utiliza los siguientes Tipos y Template definidos para esta gestión.

Tipo 1: Sin Deuda en Recaudador

Tipo 2: Recaudación

Tipo 3: N/A

Template:Canal Ingreso: CAC / CALL / RRSS

PCS:

Recaudador donde no se visualiza deuda:

Online o Presencial:

Cuenta Financiera:

N° de Boleta:

Monto de la Boleta:

Estado de la Cuenta Financiera (En Cobranza o Fuera de Cobranza):

Estado de la Boleta (Vencida o No Vencida):

Ejecutivo:

3. Haz clic en los botones **Guardar y Despachar**, y luego **Guardar**.

4. En la pestaña Atributos Flexibles, completa los datos obligatorios y presiona **Guardar y Cerrar**.

CONTINUE

UNIDAD 4: REGULARIZACIÓN DE PYD MÓVIL



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- Siempre debes **indagar con el cliente** para saber cuál fue el descuento ofrecido y la fecha en que se atendió, y así **realizar un análisis** en nuestros sistemas.

- Recuerda que si la línea posee un descuento y el cliente acepta un nuevo descuento, se debe informar que el descuento anterior se **perderá**.

MATRIZ DE ATENCIÓN REGULARIZACIÓN DE PYD

GESTIÓN FRONT	REGISTRA	GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO MÓVIL
1. Revisa en CRM One, en los Productos Asignados de la línea del cliente, si tiene el descuento cargado: 1.1. Si el descuento si está cargado, verifica que sea el mismo indicado por el cliente: 1.1.1. Si es el mismo descuento, revisa en la última boleta emitida si éste está aplicado: a) Si el descuento si está aplicado en la boleta, informa al cliente que el descuento se encuentra correctamente ingresado y finaliza la atención. b) Si el descuento no está aplicado en la boleta, verifica que se estén considerados solo los proporcionales por el descuento según la fecha de aplicación de éste: • Si tiene aplicado proporcionales por el descuento, informa al cliente que según la fecha de aplicación del descuento y las fechas que considera la boleta, se le está considerando solo los proporcionales por el descuento. Entrega esta información y finaliza la atención. • Si no está aplicado el descuento en la boleta, quiere decir que la boleta considera un período anterior a la aplicación del descuento por lo que vendrá		

incluido en la siguiente facturación. Explica esto al cliente y da la tranquilidad que el descuento si está ingresado. Si el cliente no acepta la explicación y solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

Para **Call Center**, si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, debes derivar a **Soporte Diferido** para que esta área realice el ajuste, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS → CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL → NOTA DE CRÉDITO DESCUENTO NO APLICADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

1.1.2. **Si no es el mismo descuento**, continúa con el **paso N°2**.

1.2. **Si el descuento no está cargado**, continúa con el **paso N°2**.

2. Revisa en las **interacciones** de CRM One si existe respaldo del descuento indicado por el cliente:

2.1. **Si existe interacción de respaldo**, revisa si el descuento ya cumplió su vigencia. Si es así, informa al cliente esta situación. Si el cliente solicita disminuir su plan, continúa la atención según la publicación **CAMBIO DE PLAN MÓVIL**. Si el descuento, según fecha de ofertamiento debiera estar cargado y no lo está, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD DIFERENTE AL OFRECIDO / PYD NO CARGADO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para resolver su requerimiento.

Si el cliente solicita el descuento en la boleta actual, realiza el ajuste según el procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**. Si el monto a descontar supera lo que tienes permitido por perfil, el ajuste debe ser realizado por Soporte Diferido.

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One hasta un límite del 30%. Superior a este porcentaje debes solicitar la carga del descuento al supervisor o jefe. Puedes utilizar el procedimiento **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**.

En caso que sea necesario ajustar a la boleta actual, debes realizar un Caso de Impugnación apoyándote del procedimiento **AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO)**.

2.2. **Si no existe interacción de respaldo**, continúa con el **paso N°3**.

3. Si tras los pasos anteriores no se logra encontrar evidencia de lo indicado por el cliente, debemos igualmente gestionar su solicitud dependiendo del porcentaje de descuento reclamado:

3.1. Si el descuento reclamado **es menor o igual a un 30% del cargo fijo**, atiende según tu canal de atención:

Call Center: Deriva a **Soporte Diferido**, para esto, deja la siguiente ruta de tipifica **MOVIL MÁS -> CALL BACK BOTÓN ROJO MÓVIL -> REGULARIZACIÓN DE PYD -> PYD SIN RESPALDO** e informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado por el equipo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil será contactado(a) para

resolver su requerimiento

Sucursales y Canales Digitales: Gestiona la carga del descuento directamente en CRM One. Puedes utilizar el procedimiento **ACTIVACIÓN DE DESCUENTOS MÓVIL**.

3.2. Si el descuento reclamado es mayor a un 30% del cargo fijo, ingresa un Caso de Impugnación y realiza el cierre administrativo del caso. Apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**. - **CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el ingreso) - **CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN** (para el cierre). Informa al cliente que dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles recibirá la respuesta de su caso.

Para **Call Center**, en caso de que el cliente no quede conforme con esta solución y manifieste intención de Terminar debes transferir de forma asistida a la Plataforma de Contención, apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL**

GESTIÓN FRONT

REGISTRA

GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO
MÓVIL

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales,

Motivo 2: Documentos – Pagos,

Motivo 3: Consultas Documentos de Pago y

Resultado: Solicitud Completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
- Gestión realizada

GESTIÓN FRONT	REGISTRA	GESTIÓN SOPORTE DIFERIDO MÓVIL
1. Extrae desde Tipifica el listado de clientes a contactar y verifica el descuento a regularizar. Luego contacta al cliente, saluda e indica el motivo del llamado. Apóyate del siguiente script: <i>Buenos días/tardes sr(a). XXX, mi nombre es [nombre y apellido ejecutivo] ejecutivo de Claro. Lo contacto debido a su solicitud de XXXX realizada el día XX-XX.</i> 2. Según la información entregada por el Front deja la siguiente ruta en TIPIFICA para que el ingreso del descuento sea realizado de forma masiva: MOVIL MAS → ATENCIÓN BOTÓN ROJO → REGULARIZACIÓN DE PYD → REGULARIZACIÓN DE POSTVENTA → SELECCIONAR DESCUENTO. Debes indicar en N° PCS y el descuento a ingresar. 3. En caso de que el cliente solicite la nota de crédito en la boleta actualmente emitida, se debe gestionar a través de un cargo de crédito (siempre y cuando el ajuste no haya sido realizado por el Front). Para ello se tiene un monto máximo de aprobación de \$15.000, apóyate del procedimiento <u>PASO A PASO AJUSTE</u>.		

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°10- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR