



PYME MÓVIL ClaroVTR - Desafío Diciembre

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 03 AL 21 DE DICIEMBRE

SERVICIOS MÓVILES CLARO

≡ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

≡ DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por **elementos transversales** que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.



ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
DESCRIPCIÓN Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; SIMPLE con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y CLARO con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente. DEBES: - Utilizar correctamente el término SEÑOR/A y/o DON. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”. Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina - Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE. - Tener una correcta MODULACIÓN, DICCIÓN y PRONUNCIACIÓN de las palabras. - Generar una FLUIDEZ en la conversación. NO DEBES: Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo. - Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted. - Usar muletillas. - Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.		

DESCRIPCIÓN

Utilizar un **vocabulario: RESPETUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

DEBES:

- Utilizar correctamente el término **SEÑOR/A y/o DON**. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano. Lo mismo si el contacto es una mujer, utilizar “Señorita” o “Señora”. Ej. Señorita Daniela, Señora Carolina
- Usar términos como: **SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE**.
- Tener una correcta **MODULACIÓN, DICCIÓN y PRONUNCIACIÓN** de las palabras.
- Generar una **FLUIDEZ** en la conversación.

NO DEBES:

- **Tutear al cliente**. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos **coloquiales o localismos**. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar **muletillas**.
- Usar **diminutivos**. Ej: Momentito o Igualito.

- Usar términos como **ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.**

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
<u>DESCRIPCIÓN:</u> Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. <u>DEBES:</u> • Parafrasear cuando sea necesario, para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. <u>NO DEBES:</u> • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
<u>DESCRIPCIÓN:</u> Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y		

ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, **Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.**

DEBES:

- **Personalizar** al cliente a lo largo de toda la atención.
- **Ofrecer disculpas** al cliente cuando sea necesario.
- **Ante un agradecimiento del cliente**, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- **Contener** al cliente siendo empático, amable y cordial.
- **Manejar correctamente los tiempos**, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- **Aprovechar los momentos de pausa** para intervenir.
- **Si cliente dice improperios (malas palabras)** dirigidos al asesor o a la empresa se debe transferir al supervisor. Si fue posible indagar el motivo del llamado con el cliente, se debe informar al supervisor, si no fue posible, el supervisor debe realizar dicha indagación. Si el supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado, independiente que el cliente no desee la devolución, ya que es debido a los improperios (malas palabras) que no es posible continuar con la atención. Si el cliente solo llama para decir improperios, no siendo posible entablar una conversación, se debe enviar a corte de llamada.
- **Controlar los tiempos de espera** y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón **la llamada se cae o se corta**, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación [CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER](#)

NO DEBES:

- **Entregar mensajes ambiguos.** Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- **Faltar el respeto al cliente**, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- **Pedir disculpas excesivamente** y de forma mecánica.
- **No debes levantar la voz** más que el cliente para que deje de hablar.

CORRECTO USO DE HOLD MUTE

CONTEXTO

- Siempre debes **entregar el contexto al cliente de la espera ya que se utilizará el Hold** y generará una barrera en la comunicación.
- Debes **solicitar la espera y agradecer** al retomar la atención.
- **El uso de MUTE no está permitido bajo ningún caso.**

MOTIVOS

1. ¿En qué momento está permitido Hold? Evitando que el cliente se sienta desatendido o abandonado

MOTIVOS:

a) Si al momento de estar atendiendo a un cliente te enfrentas a un ruido que no te permite escucharlo; como, por ejemplo: camión, perro, ambulancia, bomberos, llanto de un niño(a).

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX, le pido disculpas, en estos momentos tengo un ruido externo a nuestra conversación que no me permite escuchar claramente lo que me comenta, lo dejaré en silencio unos segundos mientras se soluciona esta interrupción.

Al retomar:

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

b) Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor.

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX, permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso con mi supervisor, vuelvo enseguida.

Al retomar

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

c) Cuándo requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor.

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

Sr(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso, vuelvo enseguida.

Al retomar:

Sr(a) XXX, muchas gracias por la espera en línea (continuar la atención)

PREGUNTAS —

2. ¿Dónde lo identificamos en la pauta de calidad?

SUBCAUSA MANEJO Y CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN, afectando la Resolutividad y tu indicador de PEC UF RAC.

3. ¿Cuánto tiempo máximo puede permanecer el cliente en Hold sin que afecte tu calidad de atención?

Es deber del ejecutivo al dejar al cliente en espera, retomar la atención en un plazo máximo de 1 minuto con el objetivo de no generar sensación de abandono. Si el ejecutivo requiere más tiempo, deberá retomar la llamada y volver a dejar nuevamente al cliente en espera y cumplir con el umbral. Así sucesivamente hasta que pueda continuar con la atención.

ACOGER Y EMPATIZAR —

Definición: Es ser capaz de escuchar con atención lo expresado por el cliente, siendo agradable, se pone en el lugar del cliente y se adapta a él. Es mostrar interés en la atención, es la oportunidad de hacer sentir al cliente importante y escuchado mientras presenta su requerimiento.

- Escuchar con atención y no interrumpir para conocer las necesidades del cliente, agradecer el tiempo en espera si éstos son necesarios.
- Evitar pausas o silencios prolongados en la conversación.
- Ya que no puedes solicitar tiempo de espera fuera de las 3 casuísticas mencionadas, siempre debes mantener al tanto al cliente de la gestión que te encuentras realizando para evitar la

sensación de abandono.

- En caso que el cliente haga un llamado de atención haciendo notar el abandono (por ejemplo: "Aló?", "Estas ahí?"), debes responder al cliente de manera inmediata argumentando el motivo por el cual permaneciste en silencio.

PROCESO DE ATENCIÓN



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Para servicio Móvil: siempre, en cualquier momento durante la atención, menciona al cliente que debe tener activado en su teléfono el roaming de datos para mejorar su señal, apóyate del siguiente script:

Le aprovecho de recordar que, para mejorar y potenciar su señal, es importante que mantenga activado el roaming de datos en la configuración de su teléfono. Esto permite que su equipo se conecte automáticamente a la red con mejor cobertura disponible, garantizando llamadas más estables y una conexión continua a internet. Esta acción no implica costos adicionales a su servicio.

- En caso de que el cliente consulte cómo activar el roaming en su teléfono.
- Apóyalo según el paso a paso descrito en el procedimiento **TROUBLESHOOTING TÉCNICO**

1. BIENVENIDA

CONTEXTO

Buscamos generar experiencias positivas desde el primer contacto con nuestros clientes. Por eso, a partir del **21 de julio de 2025**, si la información del cliente como RUT y/o nombre ya está disponible en **Workspace o Genesys**, **no se la volveremos a solicitar al inicio de la atención**. Solo se validará esta información en aquellos casos donde el motivo de contacto lo requiera expresamente. Esta modificación en el protocolo de **atención apunta a una atención más fluida, empática y centrada en la confianza**. Cada interacción cuenta, y evitar preguntas innecesarias también es una forma de cuidar la experiencia del cliente.

Si el nombre del titular y la persona que nos contacta es del mismo género, debes personalizar el saludo de acuerdo al nombre que se indica en Workspace/CRM y preguntar el motivo de la atención, además corrobora, en caso de que el cliente tenga más de un servicio, a que servicio está asociada su consulta.

Apóyate en el siguiente script:

Buenos días/tardes/noches Sr/Sra. [nombre y apellido de Workspace], bienvenido a XXX, usted habla con [nombre y apellido del ejecutivo] y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Me indica por favor cuál es el motivo de su llamada?

SECUENCIA:

- 1. Utiliza el RUT que entrega el sistema (si está disponible) para ingresar al CRM sin solicitarlo nuevamente.** Esto agiliza la atención y evita preguntas repetitivas para el cliente.
- 2. Personaliza el saludo y la atención desde el inicio.** Utiliza su nombre si lo tienes disponible, y genera una conexión empática en los primeros segundos del contacto.
- 3. Pregunta con claridad el motivo de su requerimiento o consulta.** Asegúrate de escuchar con atención y demostrar comprensión activa.
- 4. Si el cliente tiene más de un servicio contratado:**
 - **En el caso de servicios móviles**, verifica si el requerimiento es sobre el PCS desde el que llamó.
 - **En servicios fijos**, confirma el domicilio correspondiente al requerimiento.

5. Valida la titularidad del servicio solo si el motivo del contacto lo requiere. Por ejemplo, en trámites sensibles como cambios de plan, información confidencial o solicitudes contractuales.

Si el nombre de la persona que nos contacta es distinto género, debes consultar el nombre de quien llama, el Rut/PCS asociado a la atención y el motivo de la llamada.

Apóyate en el siguiente script:

Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a) a XXX. Mi nombre es [nombre y apellido del ejecutivo]. ¿Podría indicarme su nombre por favor? Sr/Sra. XXX, para poder asistirle necesito me indique el RUT/PCS del servicio que necesita consultar.

Si el motivo de la consulta requiere que sea el titular el que nos contacte para ejecutarlo, indícale que esta atención sólo es posible brindarla al titular del servicio, por lo que para poder ayudarlo necesitamos que sea él/ella quien nos contacte.

Apóyate en el siguiente script:

Sr/Sra. XXX, entiendo su solicitud, sin embargo, para poder realizar esta gestión es necesario que el titular del servicio se comuniqué directamente con nosotros. Le agradeceríamos que él o ella nos contacte para poder ayudarlo de la mejor manera.

2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en CLAVE.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en CLAVE.**
- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR LA ACCIÓN AL CLIENTE —

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de descuento en planes:
 - *"Don Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta."*

4. OFRECER CAMPAÑA —

Para ofrecer campaña debes:

- Revisa la información entregada a través de los comunicados y las publicaciones de Somos Clave.
- Si existe campaña:
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación
- Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.
- Para el servicio Móvil:

- Siempre que el cliente tenga activo el botón Recomendador en CRM One con una oferta de recambio de equipo tanto en boleta como en tarjeta, debes ofrecer la renovación de su equipo de forma proactiva. Si el cliente acepta renovar, debes utilizar el procedimiento descrito en la publicación **CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL**.
- Ofrece al cliente, durante la atención (aprovechando los espacios en silencio), la alternativa de bloquear las llamadas con prefijos 809 (aquellas llamadas que no son solicitadas, principalmente con fines comerciales o informativos). Informa los beneficios de realizar este bloqueo. Apóyate del siguiente script:

Sr (a). XXX, quería comentarle que contamos con una opción que le ayudará a evitar las llamadas comerciales no deseadas desde números con prefijo 809. Es gratuita y no modifica el funcionamiento normal de su servicio. ¿Le gustaría realizar este bloqueo?

Si el cliente acepta, apóyate del procedimiento **BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809**

- El ejecutivo puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza ANDES, servicios móviles ONE). En el campo observación ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.
- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- Gestión realizada.

- Número de contacto (solo registrarlo para el servicio Hogar).
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
- Si el cliente es prepago móvil y está registrado como Anónimo en CRM One, apóyate de la publicación **PROCEDIMIENTOS PREPAGO MÓVIL** para validar y registrar la atención.

IMPORTANTE: El registro en sistema siempre debe realizarse **DURANTE LA ATENCIÓN** y no después. Recuerda que el registro es importante en caso de que el cliente nos vuelva a contactar.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:

Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.

- Visita Técnica:

Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE —

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones). Ejemplo:

Sr.(a). XXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?

- Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. No es necesario mencionar el envío del SMS en la llamada de atención. Puedes apoyarte de la publicación **ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTES DESDE SOFTPHONE**. El mensaje de referencia es el siguiente: "Bienvenido al canal de atención digital. Ingresa en

<https://linktr.ee/ClaroChile> y comenzaras tu atención". **A excepción de servicio Roaming y Botón Rojo Móvil.**

- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se debe pedir y no entregar la información directamente. Si. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento **CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN**. Sólo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar correo y teléfono, puedes apoyarte del procedimiento **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL** un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.
- Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.

Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro para podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros.

- Informar al cliente que al finalizar la llamada puede eventualmente recibir una encuesta para evaluar la atención, apóyate del siguiente script:

Don/ Sra. XXX eventualmente podría recibir por mail o SMS una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el 0 representa la nota más baja y 10 la más alta. Agradecemos nos pueda colaborar con su respuesta, su opinión es muy importante para nosotros, muchas gracias.

- Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

- **Ejemplos de despedida:**

Lo puedo ayudar en algo más Sr(a) XXX. Una vez el cliente lo confirma el ejecutivo se despide: Sr(a). XXX por mi parte me despido, recuerde que lo atendió xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día (tarde o noche).

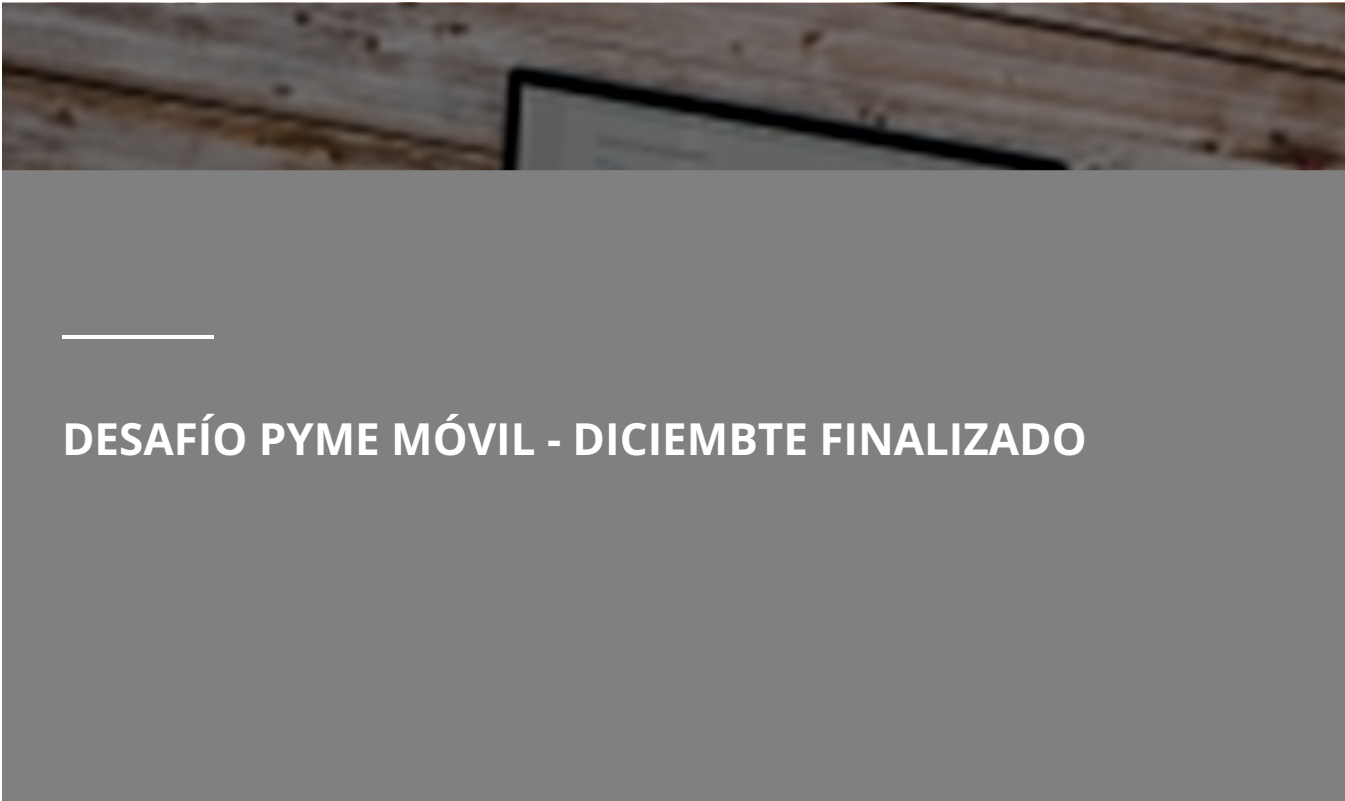
Sr.(a) XXX, gracias por comunicarse con nosotros, hemos actualizado sus antecedentes y/o gestionado la solicitud XXXX. que tenga un buen día (tarde o noche).



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO PYME MÓVIL - DICIEMBRE FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO PYME
MÓVIL - DICIEMBRE!**

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

FINALIZAR