



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 03 - VENTA REMOTA 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: POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES

☰ UNIDAD 2: BENEFICIOS DE CLARO CLUB

☰ UNIDAD 3: CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN

☰ UNIDAD 4: APP MI CLARO

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES



El propósito de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta.

RESGUARDO DE VENTA



Resguardo de venta, es una actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen **cinco escenarios** para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente:

- Por el sistema, con una intención de venta → Resguardo de Rut y Dirección.
- Por el sistema, con venta pendiente de pago → Resguardo de Rut y Dirección.
- Por el ejecutivo, con una solicitud en SIAD → Resguardo de Dirección.
- Por el sistema, con una venta en pendiente comercial → Resguardo de Rut y Dirección.
- Al generarse una OT → Resguardo de Rut y Dirección.

RESGUARDO VENTA PENDIENTE DE PAGO

RESGUARDO AL GENERARSE UNA OT

RESGUARDO POR PENDIENTE COMERCIAL

La venta pendiente de pago se resguarda porque en la situación que un cliente esté "Pendiente" en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, SIM, deuda al Rut, deuda al domicilio), no se puede generar un ingreso de venta, por lo que funciona como **respaldo de cara al vendedor**. El resguardo por venta pendiente de pago es de 5 días y queda resguardado la dirección y rut de cliente.

El pago bloqueando se genera cuando:

- Servicios inalámbricos, DTH y BAFI, poseen costos de instalación que dependen de la evaluación crediticia de CE.
- En el caso de HFC/FTTH cuando el cliente excede su límite de crédito y debe pagar un cargo por costo de activación.



**RESGUARDO VENTA
PENDIENTE DE PAGO**

**RESGUARDO AL GENERARSE
UNA OT**

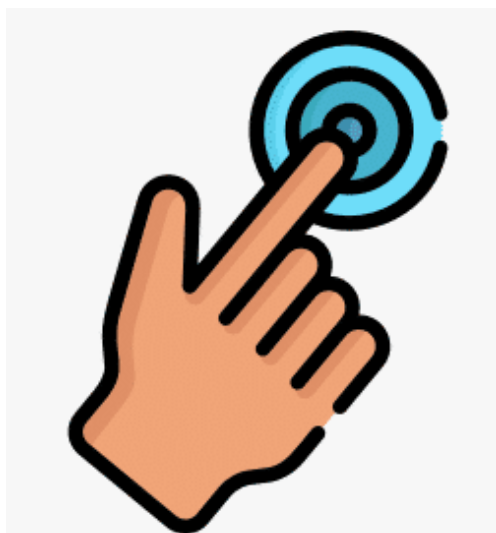
**RESGUARDO POR PENDIENTE
COMERCIAL**

Estados del pedido que resguardan ventas:

Toda venta en los estados adjuntos, que sea objetada/cancelada, tendrá un resguardo por 5 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (4 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación). Por este período se respetará al vendedor inicial. Se resguarda rut y dirección del cliente.

Estados de un Pedido:

- Pendiente técnico
- Pendiente de validación



**RESGUARDO VENTA
PENDIENTE DE PAGO**

**RESGUARDO AL GENERARSE
UNA OT**

**RESGUARDO POR PENDIENTE
COMERCIAL**

Una venta cae al pendiente comercial cuando una OT luego de ser derivada a terreno se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios.

Para la situación anterior se respetan las siguientes normas:

- Las ventas tienen un plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a "Pendiente Comercial"), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial, considerando en el resguardo dirección y rut del cliente.
- Toda venta que sea cancelada desde el pendiente comercial y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de los 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que cayó al Pendiente Comercial, será respetada al vendedor inicial.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 2: BENEFICIOS DE CLARO CLUB



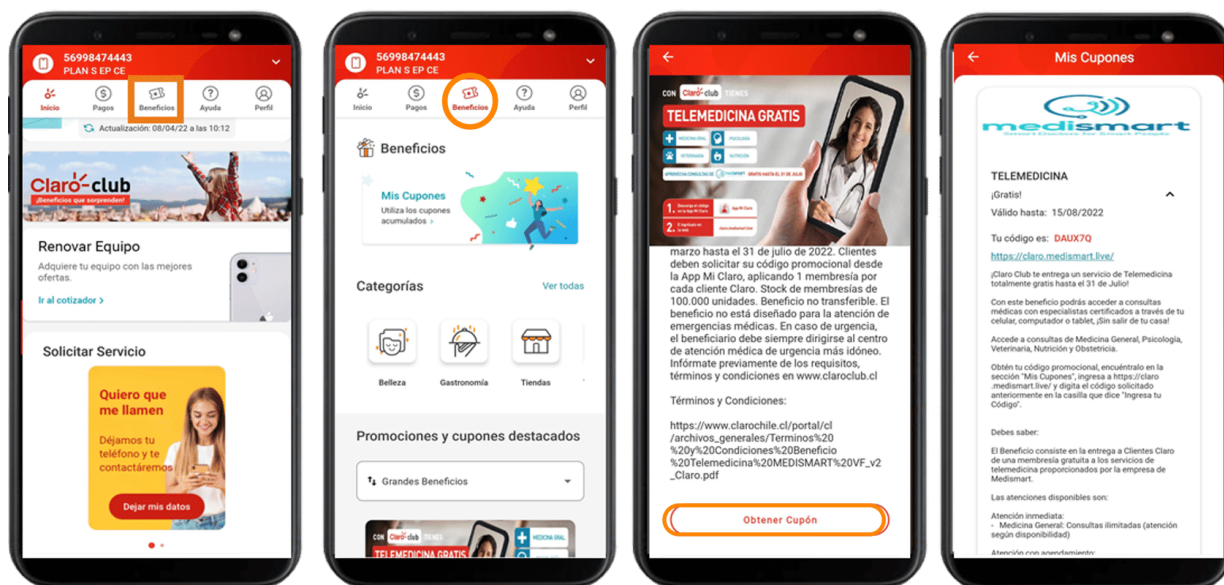
Claro[!]-club

Claro Club es el club de beneficios para clientes Claro. Para ser parte del club sólo debes tener alguno de nuestros servicios de móvil u hogar. El cliente podrá acceder a promociones en productos y servicios de Claro y descuentos en diferentes marcas y comercios amigos.

¿CÓMO OBTENER LOS BENEFICIOS?

CONSIDERACIONES

Para obtener los beneficios desde la **App Mi Claro** debes ingresar en la opción de beneficios, solo debes pinchar el botón "obtener" y de forma inmediata se generará el código promocional. Para hacer válido el beneficio, debes presentar el código asociado en la tienda al momento de realizar la compra, o ingresarlo en la web del comercio al momento del pago en caso de que sea online.



Para conocer los beneficios que ofrece Claro Club revisa [aquí](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 3: CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN



POLÍTICA DE LA ATENCIÓN:

- Revisar que los Datos de Contacto y los Datos Obligatorios estén correctamente ingresados y actualizados.
- El cambio de dirección para temas de envío de boleta y comunicaciones (Dirección Postal) debe realizarse en la **CUENTA DE FACTURACIÓN**.

- No todos los datos del cliente se pueden modificar; estos estarán bloqueados para edición.
- Recuerda que, al realizar una modificación de datos, debes considerar el período de tasación según el ciclo de facturación del cliente.

DEBES SABER:

- El cambio de Rut no corresponde a un Cambio de Titular.
- Toda modificación realizada corresponderá al cambio de datos de la cuenta en particular (CLIENTE, FACTURACIÓN, SERVICIO). Estos Datos modificados NO son heredables a ninguna otra cuenta.
- Considera que para toda modificación la cuenta debe estar sin deudas.
- Desde el 23 de julio 2024, debes seleccionar un ciclo de facturación al azar. Esto, dado que el sistema asignará uno de manera automática, con el fin de evitar cobros de cargo fijo proporcional, este nuevo ciclo será el más cercano a la fecha de habilitación del servicio". **Esta instrucción aplica solo en caso de creación de nuevas cuentas financieras.**

CREAR CONTACTO Y ORGANIZACIÓN:

CREAR CONTACTO PERSONA

Descripción: Crear Contacto, permite almacenar información de las personas que son potenciales clientes de ClaroCrear perfil de facturación en ONE.

Paso a paso:

Completar Atributos de Identidad:

a. Presionar el botón Crear Contacto , ubicado en la pantalla **Búsqueda de Contacto Extendida**.

b. Completar Atributos de Contacto.

c. Seleccionar tipo de identificación personal, debe ser **RUT**.

d. Ingresar Número de identificación personal. (RUT sin puntos, ni guion y con dígito verificador).

e. Presionar **Validar**, para confirmar RUT, serie y rescatar nombre y apellido del RUT ingresado.

f. Agregar Número Teléfono de Contacto. (Al menos 1 es obligatorio).la suscripción debe contener 11 dígitos respetando el código de país 56 + los 9 dígitos del número del cliente fijo o móvil (Ejemplo: 56991234567).

g. Buscar o Crear Dirección Primaria del Contacto.

i. Completar datos solicitados. .

h. Agregar correo electrónico: Es de suma importancia ingresar esta información, ya que por este medio, se hará llegar los documentos generados automáticamente, ejemplo: una SSTM. Además de ser fundamental para la creación del cliente en Sucursal Virtual mediante "Nacimiento Digital", El estado del correo debe ser "Entregado", una vez agregado el correo debes presionar el botón "Confirmar". Puedes complementar la información, agregando medio de contacto preferido, ya que para cualquier reclamo que ingrese el cliente, el ejecutivo encargado de solucionar esta gestión, pueda entregarle la información de manera rápida, segura y personalizada.

j. Seleccionar opciones de Guardado y presionar el botón **Guardar**.

Crear Contacto > Buscar Dirección > Crear Dirección

Region	Ciudad	Comuna	Localidad:
* Favor especificar	* Por favor especificar	* Por favor especificar	* Por favor especificar

☒ Tipo de Calle: * Por favor especificar

Prefijo:

Nombre de la Calle: *

Número de la Calle: *

Número de Edificio:

Tipo de Edificio: Favor Especificar

Número de apartamento:

Número Total de Pisos:

Apartado Postal:

Código Postal:

Información adicional:

☐ Texto de la Dirección:



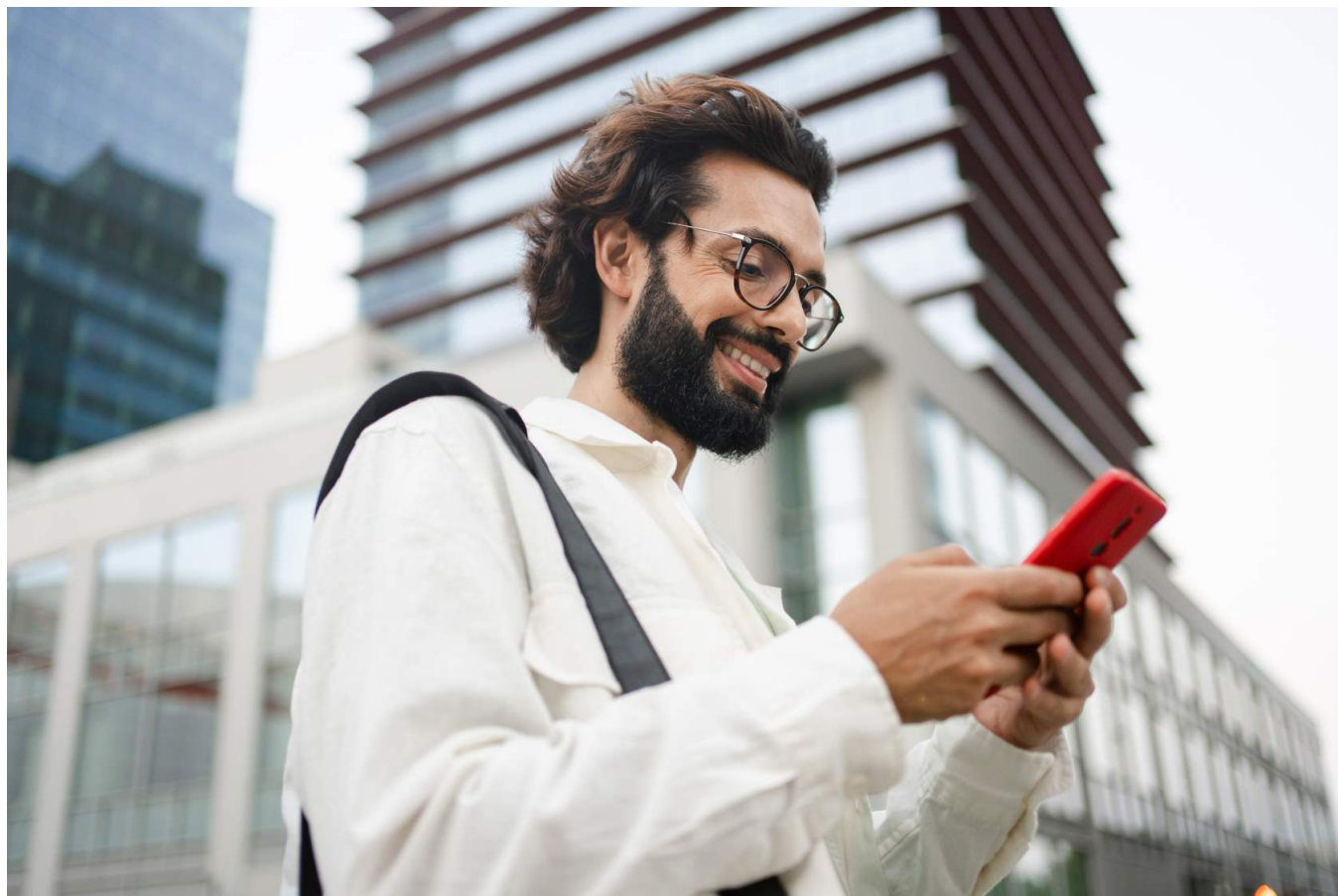
Para conocer otros procesos de modificación presiona [Aquí](#)

CONTINUE



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

UNIDAD 4: APP MI CLARO



¿QUÉ ES LA APP MI CLARO?

Es una aplicación que permite tener la información de los servicios de Hogar y Móvil, en el dispositivo de forma fácil y rápida. Con la App Mi Claro se podrá pagar, recargar, revisar consumos y más.



BENEFICIOS:

Veamos a continuación algunos de los beneficios de la App Mi Claro:

IMPORTANTE

- Recarga y pago en línea.
- Conoce y accede a los beneficios que Claro tiene para ti.
- Soporte (Centro de Ayuda /RRSS).
- Atención a los clientes a través del ChatBOT.
- Desactivación de SMS Premium (Suscripciones).
- Agendamiento a visitas sucursales.
- Consultar estado de equipo móvil en Servicio Técnico.
- Compra de bolsas (prepago).
- Compra de Canales Premium (Servicio Hogar)
- Activa y desactiva servicios de Larga Distancia Internacional (LDI) y Roaming.
- Resumen de todos los productos contratados.
- Activación Boleta Electrónica.

- Contratación de productos (plataforma se contacta con cliente vía Whatsapp o llamada al contacto). No servicios adicionales.
- Información de deudas.
- Visualización de consumos (datos, minutos, SMS, RR.SS), RR.SS solo prepago y Cuenta Exacta.
- Detalle de plan y tarifa.
- Actualización de plan.
- Visualiza el consumo de datos y compra bolsas de LDI y Roaming.



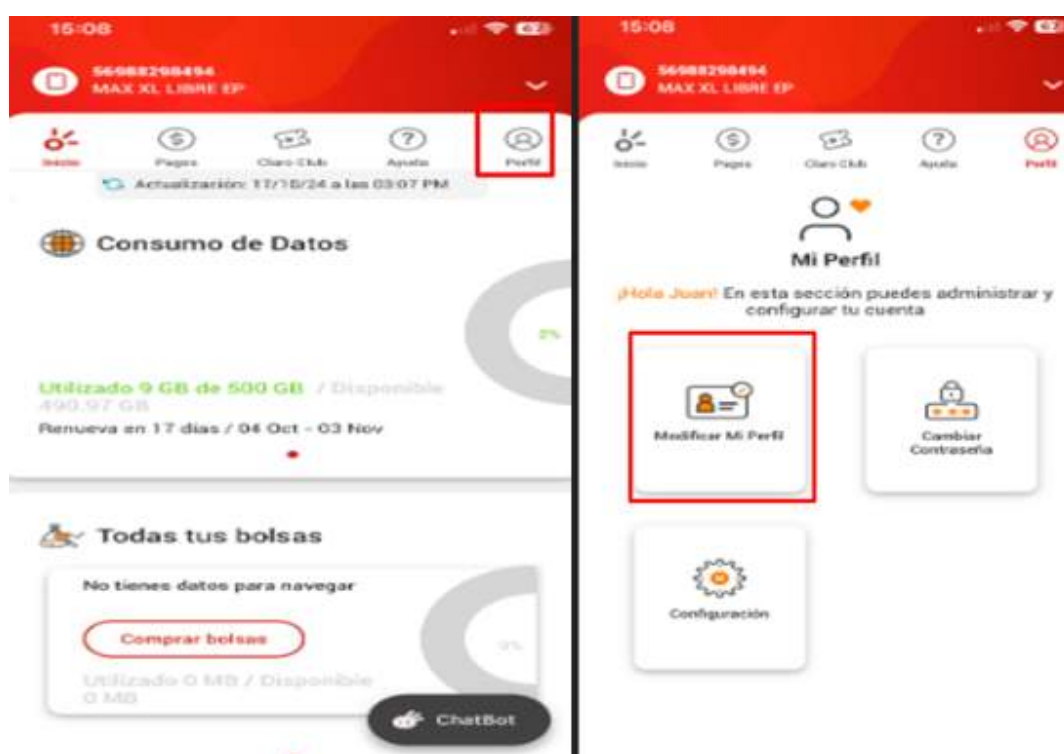
FUNCIONALIDADES:

Actualización de información personal

Dirígete a PERFIL e ingresa a la opción de “modificación de perfil”

En la siguiente pantalla puedes elegir si vas a actualizar tu:

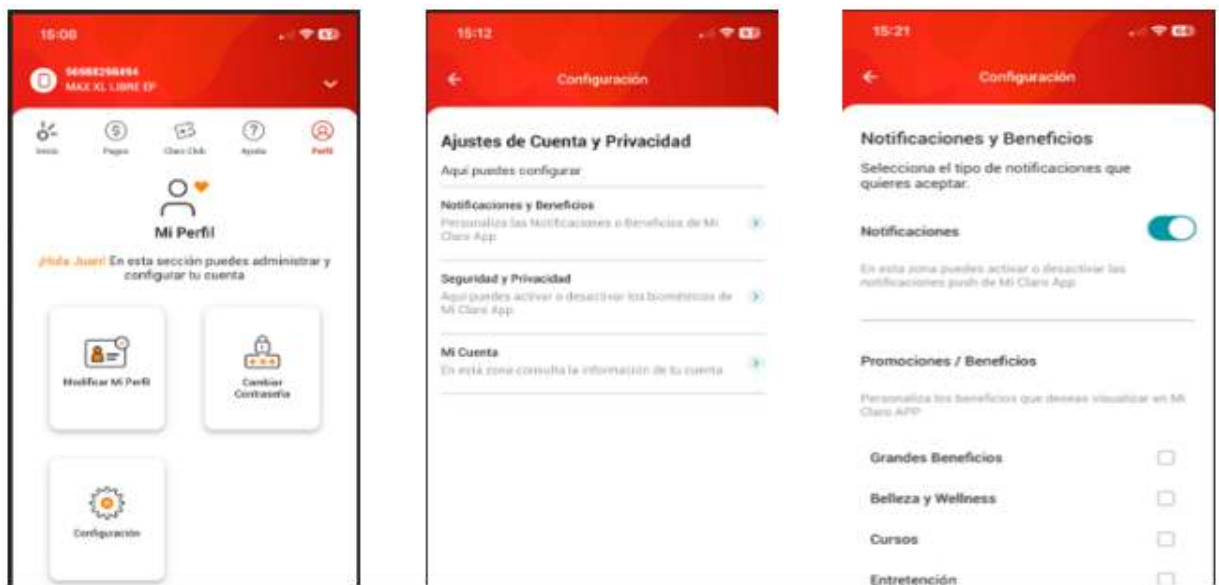
- Datos personales.
- Correo.
- Número de teléfono.



Configurar notificaciones de campañas, estado de deudas y reclamos

Ingresa a tu perfil y selecciona la opción de CONFIGURACIÓN.

Ingresa en la sección NOTIFICACIÓN Y BENEFICIOS y deja seleccionada las notificaciones que deseas que te lleguen y guarda los cambios.



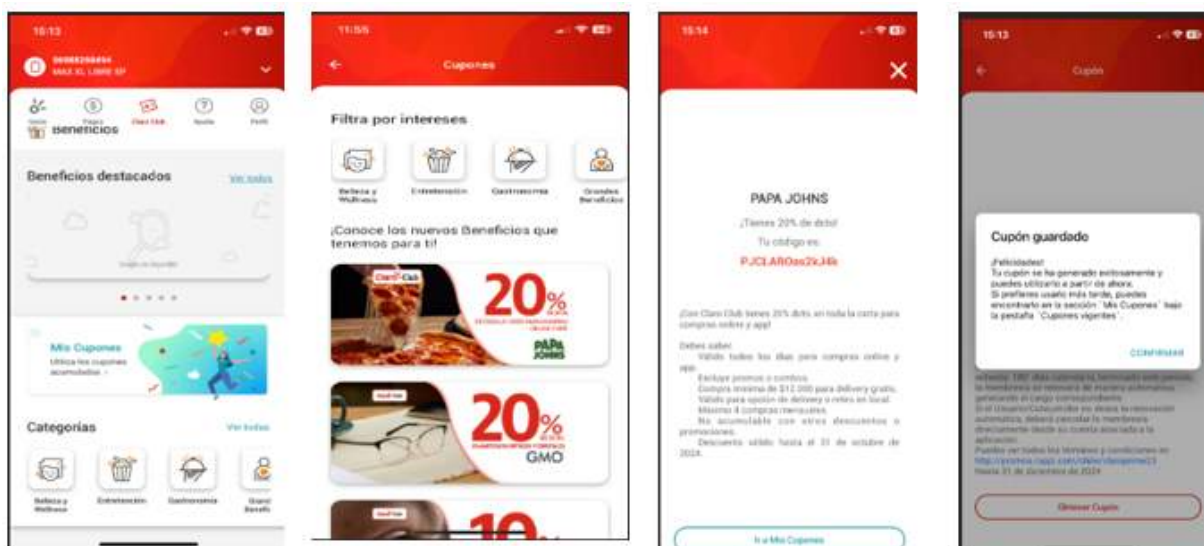
Recuperar o actualizar mis claves de acceso a mis canales de autoatención

1. En la esquina superior derecha ir al perfil.
2. Seleccionar "cambiar contraseña".
3. ingresar nueva contraseña siguiendo las instrucciones en pantalla.
4. Seleccionar "confirmar cambios".



Ver catálogo, descargar cupones y guardar mis cupones para beneficios en comercios.

1. En la parte superior, seleccionar " CLARO CLUB ".
2. Seleccionar "ver todas" en categorías.
3. Seleccionar categoría a elección.
4. Seleccionar "Obtener cupón".
5. Seleccionar "confirmar".
6. En "Mis cupones" se abrirán tus cupones obtenidos.



Ver el monto total adeudado

En la parte superior de la pantalla, seleccionar "PAGOS".

En "Total a pagar" saldrá el monto total adeudado separado por los diferentes servicios.



Historial de boletas —

1. En la parte superior de la pantalla, seleccionar "pagos".
2. Seleccionar "historial de boletas".
3. Se abrirá la información de facturación.



Para revisar otros funcionamientos de la App Mi Claro revisa

[Aquí](#)



¡Repasemos lo aprendido!

Desliza a la opción que consideres correcta:

¿A través de la App Mi Claro se puede visualizar información de deudas?

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°03 - VENTA REMOTA MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°03 -
VENTA REMOTA MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR