



Role play de
atención

**Inconvenientes de
pago**



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	Inconvenientes de Pago Móvil
RUT Titular	12345678-9
Nombre del Titular	Marcelo Rivas Soto
Dirección	Cruz Del Sur 751 – La Florida
Servicios	Línea móvil postpago
Estado del pago en CRM One	Sin saldo pendiente (pago aplicado)
Estado del servicio	Suspendido
Tipología de cliente	Cliente que exige solución inmediata, molesto por el corte

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



Buenos días. Pagué mi cuenta hace más de una hora y mi celular sigue cortado. Necesito que lo revisen ahora mismo.

Contener y mostrar empatía. Consultar/confirmar rut para revisar en sistemas el estado de la línea y el pago comentado por el cliente

Entiendo tu molestia, Marcelo. Permíteme revisar algunos datos en el sistema. Me podrías compartir tu RUT.



Ya, pero apúrate porque necesito mi línea funcionando. Mi rut es: 12345678-9

Ejecutivo debe informar resultado de la revisión en sistema e indagar antecedentes del pago efectuado por el cliente

Marcelo, sólo para poder gestionar una solución pronta, cuéntame dónde y cómo realizaste el pago de la cuenta.



Con tanta pregunta no sé como es que me darás solución rápida. En fin, pagué por internet, como siempre en la página de Servipag. ¿Me vas a pedir el comprobante también?

Ejecutivo debe empatizar y contener al cliente. Gestionar la habilitación de la línea a través del proceso desbloqueo de confianza e informar plazos de reflejo del pago (48 hrs) y próximos pasos

No Marcelo, no es necesario que envíes un comprobante por ahora. Te cuento. Realicé la habilitación de tu línea para que puedas utilizar el servicio mientras se refleja tu pago ya que en ocasiones las transacciones realizadas a través de Servipag, tardan hasta 48 horas en reflejarse en nuestros sistemas



Ok. Pero te entiendo que esto podría pasar nuevamente ¿o no?.

Informar al cliente otros medio de pago.

No es frecuente, pero podría pasar de nuevo. Te recomiendo 2 alternativas, pagar a través de nuestro botón de pago express disponible en la página web y sucursal virtual o habilitar Pac/Pat para el pago automático de la cuenta



Ya, pero ahora no tengo tiempo... quizás más adelante. ¿Estamos listos entonces?

Informar gestión realizada y reinicio de equipo para asegurar solución y finalizar llamada

Si, ya habilité su línea y esto queda listo de forma inmediata, solo debe apagar y encender su equipo para que este retome la conexión. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudar?



No, eso sería todo. Muchas gracias por la rapidez.

Fue un gusto atenderte, hablaste con xxxxxxx. Que tengas un excelente día, y al finalizar la llamada podrás responder una breve encuesta de satisfacción.



