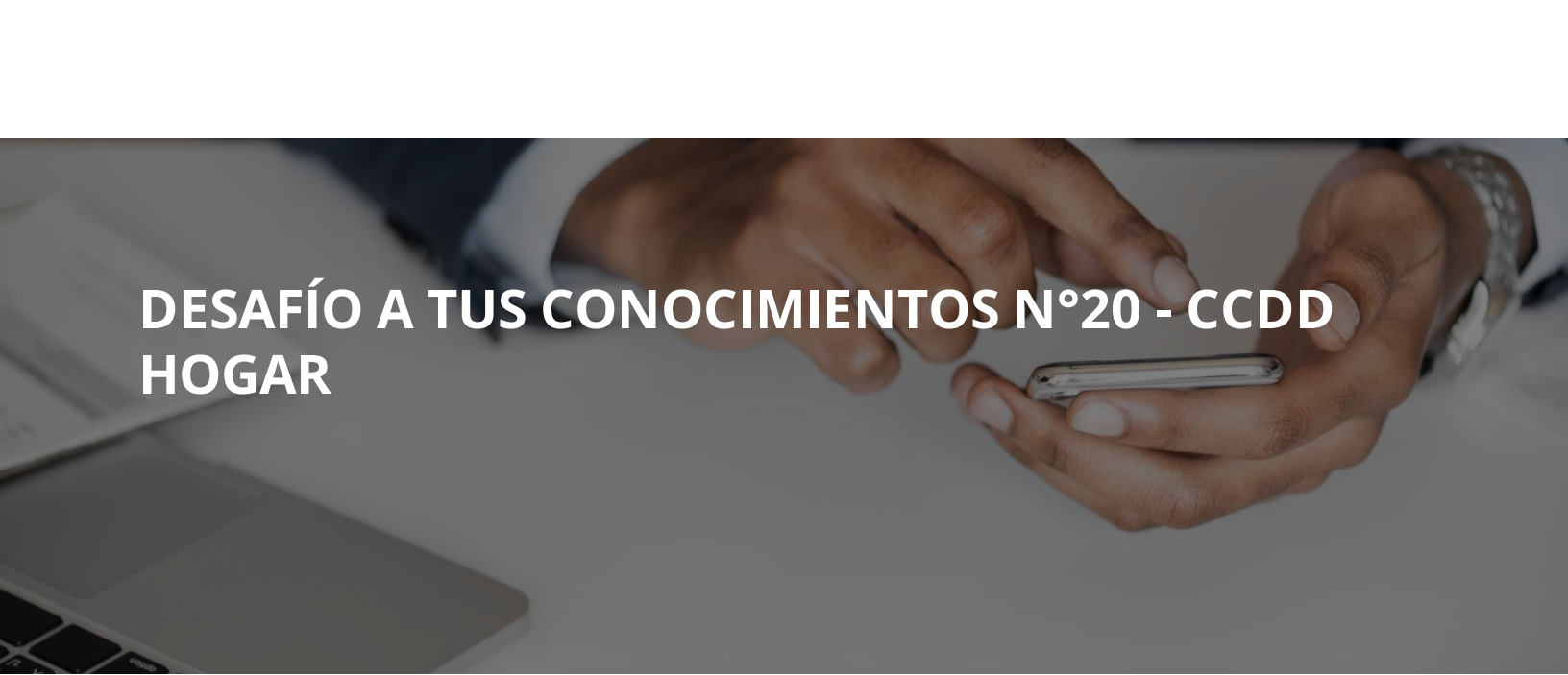




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°20 - CCDD HOGAR

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.



EXPLICACIÓN DEL IPC



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

EXPLICACIÓN DEL IPC



¿QUÉ ES EL IPC?

Es un indicador económico al que están afectos, tanto los bienes, como servicios de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar. El

IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

DEBES SABER:

1

El alza del IPC corresponde al 0.8 % para hogar y del 0.92 % para móvil.

2

Los descuentos en monto de dinero no tienen reajuste de IPC.

3

Para las cuentas de servicio móvil que tengan un porcentaje de descuento activo, este se aplica sobre el valor del cargo fijo reajustado.

4

El reajuste es acumulativo, es decir, el reajuste se aplica sobre el cargo fijo del período anterior.

SERVICIO HOGAR:

Revisa la siguiente tabla para conocer los clientes afectados al reajuste del IPC:

Productos	Tipo de Servicio	Servicios afectados a reajuste	¿Corresponde reajuste IPC?
Productos Alámbricos	HFC/FTTH	Servicios principales	Si
		Canales premium contratados	Si
		Decodificador	Si
		Servicios Adicionales	No
Productos Inalámbricos	DTH	Servicios TV	Si
		Canales premium contratados	Si
		Decodificador	No
	TFI	Servicio telefónico	Si
	BAFI-TFI	2 Play internet fijo inalámbrico + telefonía inalámbrica	No

¿CÓMO REVISAR SI EL CLIENTE TIENE UN REAJUSTE POR IPC?

IMPORTANTE

1. Ingresa a SUR y haz clic sobre la lupa.
2. Se desplegará una ventana donde podrás revisar la diferencia entre la boleta reajustada versus el valor inicial del plan. Asimismo, puedes revisar el reajuste aplicado a servicios adicionales.

Cliente consulta por reajuste:

Informa el motivo del alza con el siguiente script:

"Sr. XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega CLARO. Se realiza trimestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

En caso de que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta explica:

"Sr. /Sra. XXX lamentablemente no podemos modificar el reajuste dado que es parte del contrato que ud. Tiene vigente"

REGISTRA:

DTH MÁS/FTTH MÁS/ HFC MÁS- COMERCIAL- REAJUSTE IPC- CONSULTA

Cliente: 10885272-0 Nombre: ALAN MAURICIO CHAMORRO PENA Correo:
 Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 3-abr-2018 Categoría: Normal Afinidad: Afinidad

Cuenta	Dirección	Producto	Acciones
10885272-0 (1)			
CTA PRINCIPAL (1)			

Principal Cliente Productos Ordenes

Productos

Productos	F. Alta	Paquetes	Factura	Portal	Importe	Moneda	Estado	Id
1Play Hogar TV Pro HD	3-abr-2018							
Adicionales	3-abr-2018							
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018							
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018							
Premium H- CDF	3-abr-2018	Paquetes Television Adicional	Factura Constante	Portal	\$7.580	\$0	ACTIVO	
DTA DECO Adicional HD - PRO	3-abr-2018	Equipos Television	Factura Constante	Portal	\$2.500	\$0	ACTIVO	
Promo Deco DTA HD - Desc 1500 x siempre	3-abr-2018	Promocion Entrada Television	Factura Constante	Portal	-\$1.500	\$0	ACTIVO	15834987



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



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 entregando una comunicación transparente y oportuna.

PROCESO DE ATENCIÓN:



Veamos a continuación el detalle de cada uno de los pasos del proceso de atención

BIENVENIDA

INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

OFRECER CAMPAÑA

REGISTRO EN SISTEMA

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por este día".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?"
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.

- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

“Hola estás hablando con XXX y soy el encargado de atender tu requerimiento ¿Con quién hablo? ¿Cómo puedo ayudarte?” Entender y resolver el requerimiento.

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

- 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 publica en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA	
------------	----------------------------------	--------------------	------------------------	--

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda 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.

Ejemplo de informar acción al cliente:

- Visita técnica:
 - *“Juan, entonces, el inconveniente presentado requiere de una visita técnica en su domicilio, la cual será efectuada mañana martes entre 17:00 y 18:00 horas.”*

BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA	
Para ofrecer campaña debes: • Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación CAMPAÑAS BLINDAJE. • 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.				

BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA	
Para registrar correctamente en sistema debes: • Registrar atenciones en los sistemas correspondientes. En el campo observación o notas ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.				

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo del contacto.
- Indicar acuerdos tomados.
- Los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.

- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido: Nombre de la persona que atendemos, Motivo de la atención, Información Entregada, Gestión realizada, Número de contacto.

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.*

BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA
------------	-------------------------------	--------------------	------------------------

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

- Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- 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:

- *“Juan, de acuerdo a tu solicitud para disminuir el costo de tu boleto, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tienes alguna duda adicional que desees resolver? ¿tus servicios están funcionando correctamente?”*
- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
- Confirmar e-mail de envío de boleto para asegurar que pueda ser recibida. Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleto. puedes apoyarte en la publicación CAMBIO EN DISTRIBUCIÓN DE BOLETA. Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.
- Informar que posterior a la finalización de la llamada se enviara una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos: 1. Clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención2. Clientes críticos en donde por forma de escritura no nos permite entregar la información.

Apóyate con el siguiente Script:

“XXXX, te informo que mañana durante el día, enviaremos una encuesta, donde usted podrá evaluar mi atención, en una escala de 1 a 7, donde la nota mínima es un 1 y la nota máxima es un 7. Agradecemos su evaluación, esta es muy importante para seguir mejorando nuestra calidad de atención”.

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

Ejemplos de despedida:

- *XXX ¿Te puedo ayudar en algo adicional? ¿Tus servicios están funcionando correctamente? ¿Tienes alguna duda de carácter comercial?*
- *XXX, por favor ¿me puedes indicar tu correo electrónico, también el correo electrónico al que desea recibir su boleto y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?*

- *XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche).*



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

El IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

☐ Verdadero

☐ Falso

Pregunta

02/02

El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención.

☐ Verdadero

☐ Falso

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°20 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°20 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR