



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°05 - CCDD MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

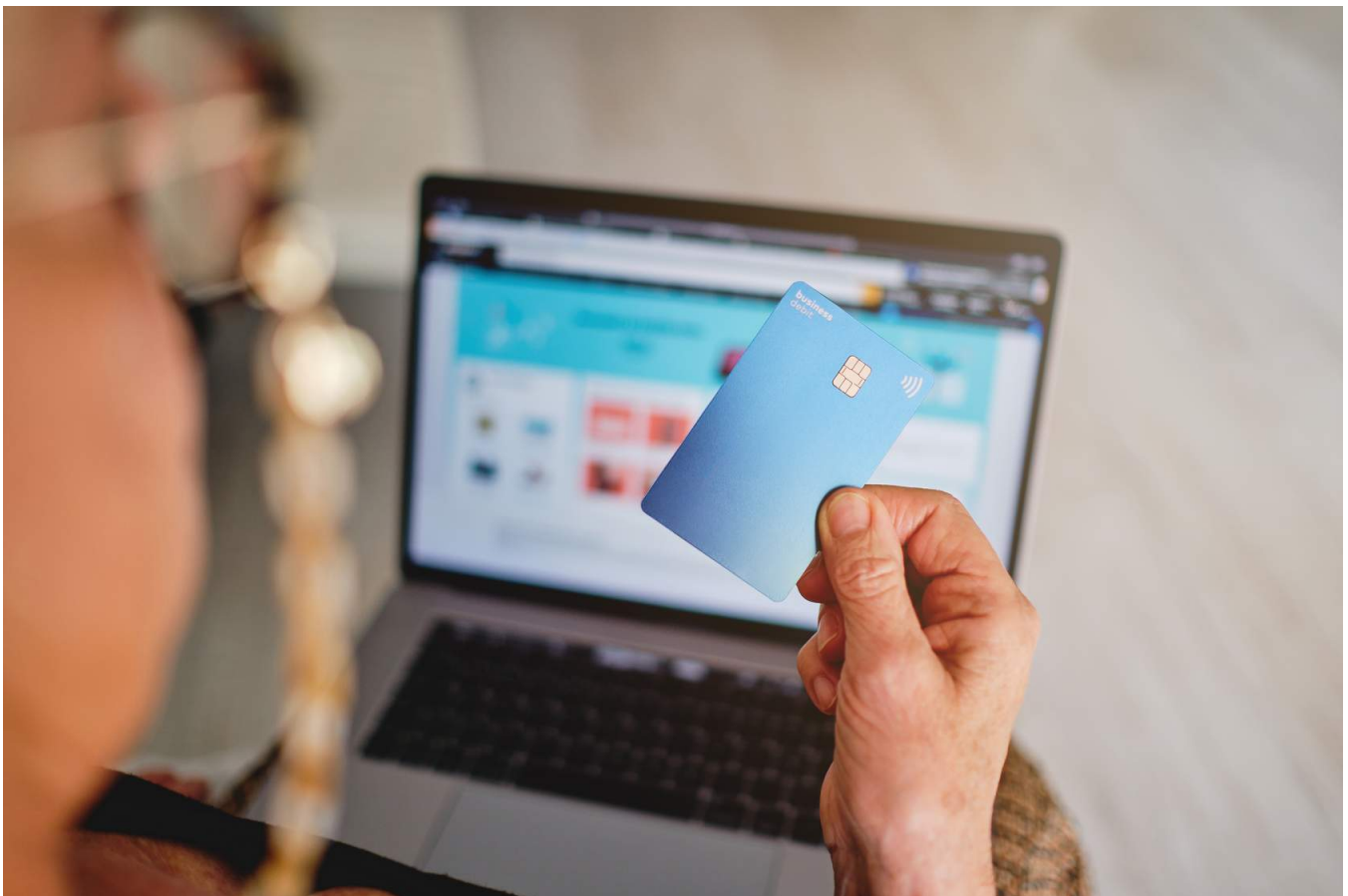
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ UNIDAD 1: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA

≡ UNIDAD 2: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: INCONVENIENTE CON PAGO DE CUENTA



- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio o por un tercero Usuario del servicio.
 - Siempre debes confirmar el n° de celular del cliente. Si estás hablando con un tercero, este debe confirmarlo.
-

DEBES SABER:

IMPORTANTE

- Siempre invita al cliente a revisar el estado del pago realizado en clarochile.cl. Puedes guiarte por el procedimiento [CLIENTE CONSULTA POR PLANES/BOLETA/PAGOS](#)
- El pago realizado a través de botón de pago express desde www.clarochile.cl y otros **recaudadores externos tiene un tiempo de demora de hasta 48 horas hábiles para que se encuentre impactado el pago**. Debido a esto, solo se debe ingresar una interacción por Pago No Registrado posterior a este plazo de 48 horas hábiles.
- Por lo anterior, pregunta al cliente la fecha en que realizó el pago, si es menor a 48 hrs. activa el **servicio desbloqueo de confianza**, para ello apóyate en la siguiente publicación [AQUÍ](#), y no es necesario ingresar la interacción en ONE. Si el pago fue realizado mayor a las 48 hrs. activa el servicio e ingresa la interacción en ONE, para que se pueda regularizar en sistema el pago.
- Solo en el caso que se ingrese una interacción por Pago No registrado mayor a 48 hrs. recaudación enviará diferentes SMS al cliente según sea el requerimiento.

PAGO REGISTRADO

¡Hola! En Claro te informamos que el pago de tu boleta N XXXXXXXXXX por un monto de \$[XX.XXX](#) se encuentra registrado exitosamente.

SOLICITUD DE COMPROBANTE

Para registrar el pago de tu boleta Claro XXXXXXXXXX envía tu comprobante de pago en un plazo de 2 días hábiles al correo rdocumentos@clarochile.cl.

COMPROBANTE DE PAGO NO VÁLIDO	¡Hola! En Claro te informamos que el comprobante recepcionado no corresponde a la boleta N XXXXXXXXXX.
COMPROBANTE DE PAGO ILEGIBLE	¡Hola! En Claro hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXXX, pero este no se visualiza correctamente.
COMPROBANTE DE PAGO NO RECIBIDO	¡Hola! En Claro te informamos que no hemos recibido tu comprobante de pago para la boleta N XXXXXXXXXX.
REVERSA DE PAGO	En Claro te informamos que el pago de tu boleta n°XXXXXXXX ha sido reversado por tu banco. Puedes pagar tu boleta pendiente en http://bit.ly/Pagueaquí

IMPORTANTE: NO ES NECESARIO MENCIONAR EL ENVÍO DE SMS POR PARTE DEL EQUIPO DE RECAUDACIÓN, SI EL PAGO ES MENOR A 48 HORAS.

- Informa que si no hace envío del voucher, y no se confirma el pago, su requerimiento **será cerrado por no tener antecedentes suficientes.**
- Para el envío del SMS debes validar el número celular del cliente, de lo contrario no se le enviará el mensaje de texto. Para actualizar el número de celular, revisa la publicación [Creación de datos y modificación](#)
- Todos los recaudadores tienen un código asociado, si tienes dudas y deseas confirmar el recaudador que corresponda, puedes apoyarte con la Base de Consulta Códigos Recaudadores. Estos códigos aparecen en los pagos reflejados en la pestaña Pagos de CRM One. Si el cliente no recuerda donde fue realizado el pago, puedes apoyarte de esta información para determinarlo.

Si cliente no presenta comprobante de pago, puede solicitar una carta en su entidad bancaria con el detalle de la transacción y/o presentar su cartola Bancaria en donde se visualice el cargo.

- Los rechazos de pagos son anulaciones o reversas por ventas o por pagos mal aplicados, donde la transacción en la tarjeta no se confirma por parte de la entidad bancaria, y el monto se devuelve a la misma tarjeta. En estos casos, informar al cliente que el pago no ha sido realizado y que puede volver a realizar el pago por los medios habituales.

- Ante casos de pagos realizados dos veces en la misma cuenta, ofrece al cliente mantener el saldo duplicado como saldo a favor. En caso que no acepte, guíate por el procedimiento [DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR MÓVIL](#)



VERIFICAR PRECONDICIONES:

IMPORTANTE

REVISAR EN ONE SI EXISTE UN MONTO PENDIENTE:

a) Verifica si el servicio está activo o suspendido en la cuenta financiera.

b) Verifica si existe saldo pendiente de pago. Para esto, en la pestaña FACTURAS DE CLIENTE revisa el monto de pago y la fecha correspondiente al vencimiento.

c) Verifica que en la pestaña DECLARACIÓN si el pago indicado por el cliente se ve reflejado en la cuenta.

d) Si el servicio está activo y no existe deuda, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda.

e) Si el servicio está suspendido pero no existe un saldo pendiente de pago, revisa y despliega el ítem. **CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA.**

Si existe deuda, continúa en el siguiente punto.

CONSULTA AL CLIENTE CUÁL ES EL MÉTODO DE PAGO REALIZADO:

a) Para revisar cuál fue el método de pago utilizado, haz clic en la pestaña PAGOS y luego en el IDENTIFICADOR DE PAGO.

b) En el campo SUBTIPO DE PAGO el sistema mostrará por qué medio de pago se utilizó.

c) Si fue pagada a través de un pago automático, revisa la publicación **PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT)**.

d) Si el pago fue realizado directamente a un recaudador, continúa en el siguiente punto

VERIFICA SI EL CLIENTE TIENE OTRA CUENTA MÓVIL CONTRATADA:

a) Verifica en el PERFIL DEL CLIENTE, cuántas líneas tiene contratadas el cliente.

b) Si el cliente sólo tiene un plan postpago contratado, continúa en el siguiente punto.

c) Si el monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta, resuelve según la información del botón TRASLADO DE PAGOS, de lo contrario, continúa la revisión.

SOLICITAR AL CLIENTE VERIFICAR SI EL MONTO PAGADO SE DEVOLVIÓ A SU CUENTA:

a) Si han pasado más de 72 horas hábiles desde el pago, solicita al cliente que revise la cuenta de donde hizo el pago de la cuenta para verificar si el total pagado se volvió a abonar a su cuenta.

b) De lo contrario, valida si el cliente recibió un sms de parte de claro, indicando que el pago fue reversado.

c) Si es así, explica que este inconveniente se debe a que hay error en la comunicación entre el recaudador y la compañía y explica al cliente que debe volver a pagar la cuenta.

d) Si el pago no se devolvió a la cuenta o no recibió el sms, continúa el procedimiento en el botón **PAGO NO REGISTRADO**.



TRASLADO DE PAGOS:

TOMA EN CUENTA

1. Para dar solución, deberás ingresar un caso en One. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo **rdocumentos@clarochile.cl** en un plazo máximo de 2 días hábiles.

! IMPORTANTE: El correo **rdocumentos@clarochile.cl** no aplica para hacer consultas o escalamientos.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr. (a) XXX para solucionar el inconveniente con su pago, escalaremos el caso al equipo especialista, para que el pago quede reflejado en su cuenta en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el sms, de lo contrario el caso se cerrará".

2. Haz clic en la pestaña acción para seleccionar los tópicos de la interacción:

- Reclamos Financieros
- Impugnación de cobros
- Pago no Registrado

Presionar "Se genera caso" y presiona botón "Acción".

3. Luego, completa los tópicos del caso:

- Recaudación
- Transferencias

4. No olvidar completar todos los campos obligatorios (en amarillo).

5. Agrega en Notas:

- Monto a transferir
- Motivo de transferencia

- Pago asociado: Indicar Servicio (Móvil), número de boleta y monto.
- Cuenta financiera de destino

Para finalizar, el caso debe quedar en **GUARDAR y DESPACHAR**, luego pincha **GUARDAR**.

PAGO NO REGISTRADO:

IMPORTANTE

Si el pago es mayor a 48hrs., deberás ingresar una interacción en One. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles.

! IMPORTANTE: El correo rdocumentos no aplica para hacer consultas o escalamientos.

1. Si el servicio está prontamente a suspenderse por mora en los próximos 5 días corridos, ingresa una detención de cobranza. Apóyate en la publicación [Desbloqueo de Confianza - Detención de Cobranza.](#)

2. Verifica si es que dentro de los últimos días corridos el cliente tiene un caso por pago no registrado; si es así, revisa el punto **INCONVENIENTE DE PAGO NO RESUELTO**

3. Ingresar en ONE la interacción:

- **Motivo 1:** Reclamos Financieros
- **Motivo 2:** Impugnaciones de cobros
- **Motivo 3:** Pago No Registrado
- **Resultado:** Solicitud completada

En las NOTAS debes sumar los siguientes antecedentes, según el medio de pago:

SERVIPAG PRESENCIAL- CAJA VECINA- UNIRED (PAGO EN EFECTIVO)	TRANSBANK (PAGO CON TARJETA)
Rut	4 últimos dígitos tarjeta bancaria o comprobante de pago
N° boleta	Nombre del recaudador (web o sucursal)
Monto pagado	Medio de pago (tarjeta débito o crédito)

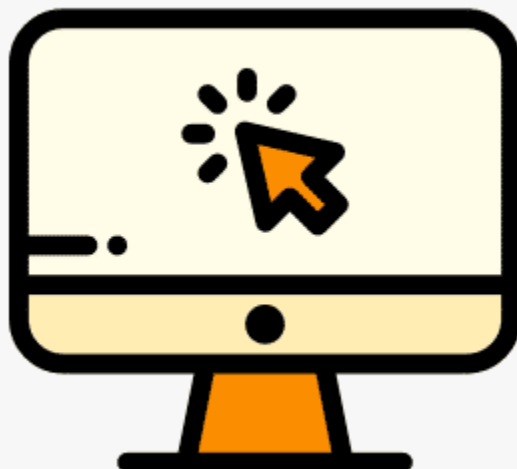
Fecha del pago	Monto
Hora del pago	Fecha de pago
Nombre del recaudador	Hora del pago

1. IMPORTANTE: Si el cliente no tiene a mano la tarjeta con la que pagó o rechaza explícitamente en mencionar los dígitos de su tarjeta, indica que para gestionar su caso es necesario que nos envíe el comprobante de pago al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la llamada, posteriormente no se tomará.

2. Informa al cliente que su caso será escalado al área especialista. Si es necesario se le enviará un SMS para solicitar el comprobante de pago el que deberá ser enviado al correo rdocumentos@clarochile.cl en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr. (a) XXX para solucionar el inconveniente con su pago, escaltaremos el caso al equipo especialista, para que el pago quede reflejado en su cuenta en un plazo máximo de 5 días hábiles. Solo de ser necesario recibirá un mensaje de texto para solicitar que envíe el comprobante de pago al correo electrónico rdocumentos@clarochile.cl. Le solicitamos que el comprobante lo pueda enviar dentro de 2 días hábiles desde que recibió el SMS, de lo contrario el caso se cerrará”



PAGO NO REGISTRADO NO RESUELTO:

IMPORTANTE

Si un cliente se contacta indicando que su caso no está resuelto, revisa los pasos a continuación:

1. Cuándo fue realizada la interacción de Pago no registrado.

- **Interacción no fue ingresado o ingresado erróneamente o incompleto**

Deberás realizar todo el proceso anteriormente descrito.

En este caso, solicita las disculpas del cliente e indica que su caso se gestionará en máximo 5 días hábiles.

Revisa la pestaña Trabajo en la Página Principal de Interacción de CRM One y revisa que tenga un caso con los siguientes tipos: Tipo 1: Recaudación; Tipo 2: Pago No Registrado; Tipo 3: N/A.

- **Interacción no gestionado**

Si el caso no fue gestionado o finalizado sin gestión y el pago continúa sin aplicarse escala el caso con tu supervisor de plataforma (Supervisor debe escalar al correo RECAUDACION@clarochile.cl).

Informa al cliente que el caso será gestionado con prioridad una interacción en un plazo máximo de 5 días hábiles (lunes a sábado).

2. Si el servicio está suspendido o próximo a suspenderse (próximos 5 días, ingresa un [Desbloqueo de Confianza - Detención de Cobranza](#).



**RECARGA POR ERROR EN VEZ DE PAGO DE CUENTA
MÓVIL:**

IMPORTANTE

OBJETIVO:

Detallar como atender a clientes Cuenta Exacta que indiquen que recargaron por error su número de teléfono móvil en vez de pagar su plan.

ALCANCE:

- Este procedimiento aplica para ejecutivos de Call Center, Sucursales y Canales Digitales.
- Aplica para clientes Cuenta Exacta (planes XS y S).

POLÍTICA DE LA ATENCIÓN:

- Esta atención se puede brindar al **titular o al tercero usuario del servicio**.

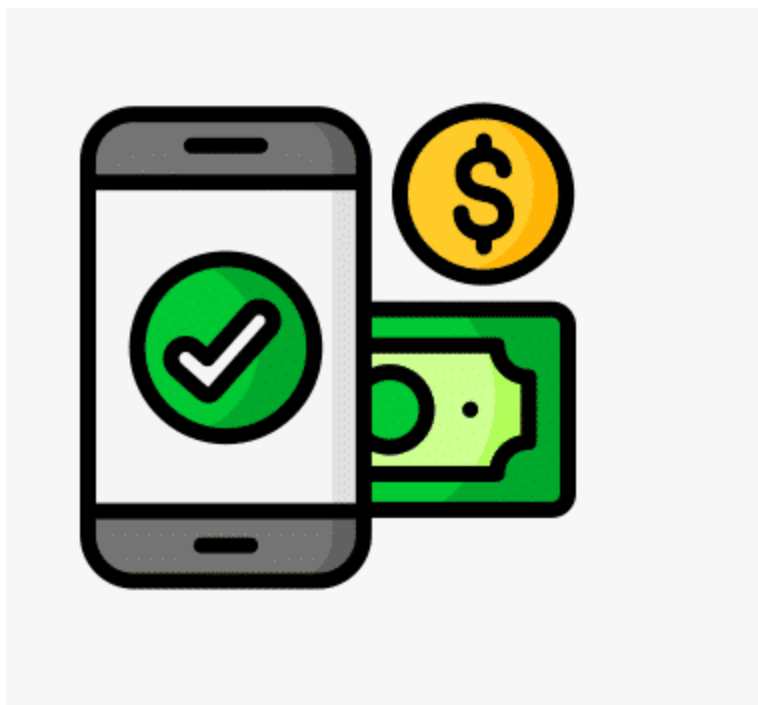
DEBES SABER:

- Siempre debes validar en CRM One que el monto recargado por error se encuentre disponible en el **saldo maestro** del número de teléfono del cliente.
- **No existe un plazo desde realizada la recarga por error** para solicitar que sea regularizada en su cuenta, siempre y cuando el saldo recargado esté disponible.
- Solo es posible corregir el monto correspondiente a la recarga efectuada por error, no otros montos, el que será impactado en la deuda que posea cliente en ese momento, pudiendo dejar saldo a favor.
- En caso que el servicio del cliente este en cobranza por este motivo, utiliza el procedimiento **DESBLOQUEO DE CONFIANZA - DETENCIÓN DE COBRANZA** para habilitar el servicio mientras se regulariza el pago.

INDAGA:

- ¿En que hora y fecha realizó el pago?
- ¿Cuál es monto que pago?

- ¿A qué número de teléfono realizo el pago?



CONTINUAR

UNIDAD 2: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



ELEMENTOS TRANSVERSALES:



LENGUAJE

Se debe 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.

PARA LOGRAR UN CORRECTO LENGUAJE DEBES

PARA LOGRAR UN CORRECTO LENGUAJE NO DEBES

- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Escribir con una redacción y ortografía correcta.
- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente no tutearlo.
- Utilizar solo los emojis autorizados y según corresponda, de acuerdo al detalle en la imagen adjunta.

	CUANDO USAR	CARACTERÍSTICAS
Grupo 1 	1. Cuando se logra resolver el requerimiento del cliente 2. Para complementar una respuesta de agradecimiento por parte del cliente. 3. Cuando cliente finaliza una acción que le solicitamos	1. No utilizar en cliente con RUT menores a 7 millones. 2. No abusar del uso de emoticones 3. No usar en casos de fallas masivos 4. No usar en caso de clientes molestos
Grupo 2 	1. Para responder a cliente con una afirmación: OK, Perfecto	

PARA LOGRAR UN CORRECTO LENGUAJE DEBES	PARA LOGRAR UN CORRECTO LENGUAJE NO DEBES
• Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, cachai, sí poh, qué pena con usted. • Usar muletillas. • Usar diminutivos. Ej: Momentito o igualito. • Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA. • Utilizar abreviaciones.	

ENTENDIMIENTO:



ENTENDIMIENTO

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.

Además, para lograr un correcto entendimiento debes:

- Si cliente responde con emoticones, emojis, gif, mensajes de voz o videos confirmar con cliente el correcto entendimiento del mensaje.
- Puedes solicitar imágenes o videos al cliente para entender mejor el requerimiento.
- Puedes enviar contenido multimedia (imágenes y link) autorizados en cada procedimiento.

Además, para lograr un correcto entendimiento NO debes:

- 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.

RELACIONAMIENTO:



RELACIONAMIENTO

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.

PARA LOGRAR UN CORRECTO RELACIONAMIENTO 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 ti por contactarte", "Con mucho gusto", "Estamos para atenderte".
- 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.

PARA LOGRAR UN CORRECTO RELACIONAMIENTO NO DEBES:

**PARA LOGRAR UN CORRECTO
RELACIONAMIENTO DEBES**

**PARA LOGRAR UN CORRECTO
RELACIONAMIENTO NO DEBES:**

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y el 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.

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 ayudarte hoy"*.
 - *"Soy el encargado de atender tu requerimiento"*.
 - *"Estoy feliz de poder atenderte"*.
 - *"Soy tu ejecutivo asignado por este día"*.
 - *¿Cómo puedo ayudarte hoy?*
 - *"Hoy seré el responsable de solucionar tu inconveniente"*
 - *"Tendré el agrado de acompañarte en resolver tu 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

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 recibida en 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.

3



**OFRECER
CAMPAÑA**

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

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza SUR/ESAC y TIPIFICA, servicios móviles ONE y TIPIFICA). En el campo observación, ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, 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.*

4



REGISTRO EN SISTEMA

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 boleta, 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 boleta para asegurar que pueda ser recibida. Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta. puedes apoyarte en la publicación **CAMBIO EN DISTRIBUCIÓN DE BOLETA.**
- 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 donde podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros”*
- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención
- Informar que dentro de los próximos días se enviará una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:

Apóyate con el siguiente Script:

“XXXX, te informo que dentro de los próximos días, enviaremos una encuesta, donde podrás evaluar mi atención, en una escala de 0 a 10, donde la nota mínima es un 0 y la nota máxima es un 10. Agradecemos tu 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 boleta y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?*
- *XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche).*



CIERRE



Para conocer los Scripts casos de inactividad presiona [aquí](#)

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°05- CCDD MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°05 -
CCDD MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR