

VTR - DESAFÍO N° 08 - Venta Remota - Servicios Móviles

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 05 AL 25 DE AGOSTO



POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS MÓVILES



PLAN COMERCIAL MÓVIL



ACTIVIDAD



APP CLIENTE VTR



DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS MÓVILES



POLÍTICA

CONTEXTO

- Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos móviles y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.
- No olvides realizar tu venta móvil apoyándote en el protocolo de contratación de estos servicios:
 - VENTA REMOTA

- **Nota:** La modalidad Venta Equipo Móvil no tiene restricción a la venta. Cliente puede adquirir la cantidad de equipos que pueda pagar

PASOS PARA LA ACREDITACIÓN DE LA VENTA —

Revisa el [RESUMEN DE LA POLÍTICA DE VISADO DE CONTRATOS](#).

LÍMITE DE CRÉDITO A LA VENTA —

Para conocer el límite de crédito revisa el [PLAN COMERCIAL](#) vigente.

ACTUALIZACIÓN SCORING —

ACTUALIZACIÓN DE SCORING EN LA VENTA

La fecha de consulta debe corresponder a la fecha de ingreso o atención de la venta y esta no debe sobrepasar los 2 días respecto a la habilitación del servicio. El incumplimiento de esto significará el rechazo por parte de BST durante el proceso de visado.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido: 1-173471066521 | Cuenta: 12138435-3 | Pedido:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas

Lista

1-173471066521

Editar Verificar Enviar TSQ **Cancelar pedido** **Generar documento** Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-173471066521	Nombre del Cliente: MARGARITA PALMA MO	Estado: Abierto	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 12138435-3	Fecha de creación: 11/06/2021 10:13:28	Clasificación Móvil: Vive1
Método de Envío: Venta Presencial	Nº de Serie CI:	Fecha de Modificación: 11/06/2021 10:24:33	Saldo Limite Crédito Fijo:
Tipo Portado: No Portado - Venta M	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 11/06/2021 10:13:28	Saldo Limite Crédito Móvil: \$75.000
Tipo de Pedido: Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 12138435-3-5-004	Vigencia de Cotización: 16/06/2021 10:13:28	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: CORTIZR	Dirección de Servicio: LAS ACACIAS(MACH	Estado del Trámite: En progreso	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 173571825908	Contexto de Estado: La orden esta en progreso	Pago Up Front recibido: ☒
Vendedor: CORTIZR	e-mail: notiene@notiene.cl		Renta Mensual: \$12.990
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☒	Pago Upfront Primera Boleta: ☐	Cargo Única Vez: \$4.000
Comentarios: LINEA NUEVA SIN EQUIPO 11691 30GB	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online: ☐	Rut Deuda Domicilio:



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN COMERCIAL MÓVIL



OFERTA Y EQUIPOS

OFERTA MULTILÍNEAS

MÓVIL PLAY 400 GB	MÓVIL PLAY 300 GB
400 GB	300 GB
Cada línea \$8.990 Mensual x 6 meses	Cada línea \$7.990 Mensual x 6 meses

MÓVIL PLAY 400 GB	MÓVIL PLAY 300 GB
\$16.990 normal	\$14.990 normal
<u>Incluye:</u> Paramount+ y Max	

CONDICIONES GENERALES OFERTA MULTILÍNEAS

• Vigencia: 01 al 31 de Agosto, ambas fechas inclusive.	• Descuento es exclusivo para PORTABILIDAD (de prepago a postpago y de postpago a postpago) con un mínimo de 2 y hasta 6 líneas contratadas.	• Oferta aplica para planes Móvil 300 (MMLL0027) y móvil Play 400 (MMLL0028).
• Oferta consiste en un descuento de \$7.000 x 6 meses sobre el cargo fijo normal para el Plan móvil 300 GB. • Oferta consiste en un descuento de \$8.000 x 6 meses sobre el cargo fijo normal para el Plan móvil Play 400 GB.		• Para mantener los descuentos, el cliente debe mantener al menos 2 de las líneas que dieron origen a la promoción.
• Valores sujetos a reajuste de IPC.	• PROMOCIÓN SUJETA A EVALUACIÓN COMERCIAL. El límite de crédito indicará si el cliente califica al Plan y el máximo de líneas a contratar.	• Las plataformas están asociadas al RUT titular de las líneas. Por lo tanto, se tiene acceso a 1 cuenta por plataforma. Paramount+ se podrá reproducir hasta en 2 dispositivos simultáneamente. MAX se podrá reproducir hasta en 2 dispositivos simultáneamente.

*Recuerda verificar precios políticas vigentes en el plan comercial.

INGRESO DESCUENTO

IMPORTANTE

- **Descuento por cargar en Andes:**

- Descuento venta \$7.000 para el plan móvil 300 GB
- Descuento venta \$8.000 para el plan móvil Play 400
- El descuento debes **ser ingresado por el ejecutivo para cada línea**. No se ingresa automáticamente

INGRESO DESCUENTO

IMPORTANTE

- El descuento debe ser ingresado para cada línea el mismo día del ingreso de la venta. En caso contrario, **la venta será descomisionada.**
- Las ventas en donde se ingrese el descuento a una sola línea **serán descomisionadas.**
- **El descuento debe ser ingresado para cada línea con el mismo plan.** En caso contrario, planes mixtos, la venta será descomisionada.

EQUIPOS DEL MES

					
Motorola G24 Power (Low)	Samsung A15 128GB (Mid)	Samsung A25 5G 256GB (Mid)	Samsung S24 128GB (High)	Apple iPhone 13 128GB (High)	Apple iPhone 15 128GB (High)
• Consultar precios vigentes en la planilla de precios actualizada.		• Banco de Chile 18 cuotas sin interés / Banco BCI 24 cuotas sin interés		• Equipos del mes vigentes desde el 01 hasta el 31 de Julio 2024.	

CARACTERÍSTICAS DE EQUIPOS

ENCUENTRA AQUÍ LAS CARACTERÍSTICAS MÁS DESTACADAS DE LOS EQUIPOS DE NUESTRO PORTAFOLIO

											
Características	Galaxy A04E	Xiaomi Redmi A2	ZTE Blade A72S	Galaxy A14 LTE	Galaxy A14 5G	Honor X7A	Galaxy A73	Honor X8A 5G	Vivo Y27 5G	Galaxy A23 5G	Magic 5 Lite
Sistema operativo	Android 11	Android 13 (Edición GO)	Android 12	Android 13	Android 13	Android 12	Android 13	Android 12	Android 12	Android 11	Android 12
Cámara Trasera	48 MP + 2MP	8 MP	50 MP + 2 MP + 2 MP	50 MP + 5 MP + 2 MP	50 MP + 2MP + 2 MP	50 MP + 5MP + 2MP + 2 MP	50 MP + 2MP	50 MP + 2MP + 2 MP	50 MP + 2MP	50 MP + 5 MP + 2MP + 2 MP	65 MP + 5 MP + 2 MP
Camara Frontal	5 MP	5 MP	5 MP	13 MP	13 MP	8 MP	5 MP	8 MP	8 MP	8 MP	16 MP
Pantalla	6,5"	6,52"	6,745"	6,6"	6,6"	6,74"	6,52"	6,5"	6,64"	6,6"	6,67"
Procesador	MT6765	Mediatek Helio G36	Unisoc T606	S5E3830 (Exynos 850)	Exynos 1330	MT6765H	Unisoc T760	Qualcomm Snapdragon 480 Plus	MediaTek Dimensity 6020	Snapdragon 695 5G	Qualcomm Snapdragon 695
Núcleo	Octa-Core (2.3GHz,1.8GHz)	Octa-Core	Octa-Core	Octa-Core	Octa-Core (2.4GHz,2.0GHz)	Octa-Core	Octa-Core	Octa-Core	Octa-Core	Octa-Core (2.2GHz,1.8GHz)	Octa-Core
Memoria Interna total	64GB	32 GB	128GB	128GB	128GB	128GB	128GB	128GB	128GB	128GB	128GB
Memoria externa hasta	1TB	-	256GB	-	1TB	-	-	-	-	1TB	-
RAM	4GB	2 GB	4+4GB	4GB	4GB	6GB	4+4GB	6GB	4GB	6GB	6GB
Batería	5000 mAh	5000 mAh	5000 mAh	5000 mAh	5000 mAh	5.330 mAh	5000 mAh	5000 mAh	5000 mAh	5000 mAh	5100 mAh
Resistente a salpicaduras, agua y polvo	-	-	-	-		-	-	-	-		
Dual SIM		-	-			-	-	-	-		-

PARTE 2

											
Características	Galaxy A34 5G	Vivo Y36 5G	Xiaomi Redmi Note 12	Honor H90 Lite	Vivo V25 5G	Galaxy A54 5G	Oppo Reno 7	Redmi Note 12 Pro 5G	Redmi Note 12 Pro Plus	Honor H90	Galaxy S23 FE 5G
Sistema operativo	Android	Android 12	Android 13	Android 13	Android	Android	Android 11	Android 13	Android 13	Android 13	Android 13
Cámara Trasera	50 MP + 8 MP + 5 MP	50 MP + 2MP	50 MP + 8 MP + 2MP	100 MP + 5 MP + 2 MP	64 MP + 8 MP + 2 MP	50 MP + 8 MP + 5 MP	65 MP + 8 MP + 2 MP	50+8+2 MP	200 MP + 8 MP + 2 MP	200 MP + 12 MP + 2 MP	50 MP + 12 MP + 8 MP
Camara Frontal	13 MP	16 MP	13 MP	16 MP	50 MP	13 MP	32 MP	16 MP	16 MP	50 MP	10 MP
Pantalla	6,4"	6,64"	6,67"	6,7"	6,44"	6,4"	6,43"	6,67"	6,67"	6,7"	6,4"
Procesador	MT6877V	MediaTek Dimensity 6020	Qualcomm SM6225 Pro	MediaTek Dimensity 6020	Media Tek Dimensity 900	Exynos 1380	Mediatek MT6877	Mediatek MT6877V Dimensity 1080	Mediatek MT6877V	Snapdragon 7 Gen 1	Exynos 2200
Núcleo	Octa-Core (2x2.6GHz, 6x2.0GHz)	Octa-Core	Octa-Core	Octa-Core	Octa-Core (2x2.4GHz, 6x2.0GHz)	Octa-Core	Octa-Core	Octa-Core	Octa-Core	Octa-Core	Octa-Core
Memoria Interna total	128GB	256GB	128GB	256GB	128GB	128GB	256GB	256GB	256GB	512GB	128GB
Memoria externa hasta	512GB	-	256GB	-	512GB	512GB	-	256GB	-	-	-
RAM	6GB	8GB	4GB	8GB	8GB	8GB	8 GB	8GB	8GB	12GB	8GB
Batería	5000 mAh	5000 mAh	5000 mAh	4500 mAh	4500 mAh	5000 mAh	4500 mAh	5.000 mAh	5.000 mAh	5.000 mAh	4500 mAh
Resistente a salpicaduras, agua y polvo	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Dual SIM							-	-	-	-	-

PARTE 3

									
CARACTERÍSTICAS	Galaxy S23	Apple iPhone 13	Galaxy Z Flip 5	Apple iPhone 14	Galaxy S23 Ultra	Apple iPhone 15	Apple iPhone 15 Plus	Apple iPhone 15 Pro	Apple iPhone 15 Pro Max
Sistema operativo	Android 13	iOS 15	Android 13	iOS 16	Android 13	iOS 17	iOS 17	iOS 17	iOS 17
Cámara Trasera	50 MP + 12 MP	12 MP + 12 MP	12 MP + 12 MP	12 MP + 12 MP	200 MP + 10 MP + 12 MP + 10 MP	48 MP + 12 MP	48 MP + 12 MP	48 MP + 12 MP + 12 MP	48 MP + 12 MP + 12 MP
Camara Frontal	12 MP	12 MP	10 MP	12 MP	12 MP	12 MP	12 MP	12 MP	12 MP
Pantalla	6.1"	6.1"	6.7"	6.1"	6.8"	6.1"	6.7"	6.1"	6.7"
Procesador	Qualcomm Snapdragon 8 Gen 2	Chip A15 Bionic	Qualcomm I SM8550	Chip A15 Bionic	Qualcomm Snapdragon 8 Gen 2	Chip A16 Bionic	Chip A16 Bionic	Chip A17 Pro	Chip A17 Pro
Núcleo	Octa-Core (3.36GHz, 2.8GHz, 2GHz)	4Núcleos	Octacore	Neural Engine de 16 núcleos	Octa-Core	6 Núcleos	6 Núcleos	6 Núcleos	6 Núcleos
Memoria interna total	256GB	128GB	256GB	128GB	256GB	128GB	128GB	128GB	256GB
Memoria externa hasta	256GB	-	512GB	512GB					
RAM	8GB	4GB	8GB	6GB	8GB	6GB	6GB	6GB	6GB
Batería	3900 mAh	3227 mAh	3700 mAh	3279 mAh	5,000 mAh	3349 mAh	3383 mAh	3274 mAh	4422 mAh
Resistente a salpicaduras, agua y polvo									
Dual SIM	Si	nano-SIM y eSIM	nano-SIM y eSIM	nano-SIM y eSIM	Si	nano-SIM y eSIM	nano-SIM y eSIM	nano-SIM y eSIM	nano-SIM y eSIM



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 5

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

La modalidad Venta Equipo Móvil no tiene restricción a la venta.

☐

Verdadera

☐

Falsa

APP CLIENTE VTR



PROCEDIMIENTO

Actualmente, está disponible la **APP MÓVIL VTR** para todos los clientes con **servicios fijos y móviles**, la que puede ser descargada desde los Store de Android y IOS. Esta aplicación tiene como principales funcionalidades:

- Consulta de Deuda
- Realizar pagos
- Sección facturación (pagos realizados y visualización de boleta)

- Sección de Guía TV (ver canales habilitados según la zona)
- Sección consumo (detalle del consumo hogar y móvil)
- Consulta de mis servicios contratados
- Contratación de SVA (Bolsas y canales)
- Configuración de equipos (Reset de Equipo (Modem y Dbox)
- Configuración de clave Wifi (cambio clave y nombre de red)
- Ver información de PIN y PUK
- Re agendamiento de visitas técnicas

¿CÓMO DESCARGO LA APP?

¿CÓMO SE INGRESA?

La APP se descarga desde los store de cada sistema operativo. En el caso de IOS (iPhone) desde el Apple Store, y en caso de Android y Huawei desde el Play Store.

¿CÓMO DESCARGO LA APP?

¿CÓMO SE INGRESA?

Rut y contraseña de Sucursal Virtual.

GESTIÓN



Cliente puede ver la deuda y la opción para pagar. También consulta de boletas y pagos realizados.

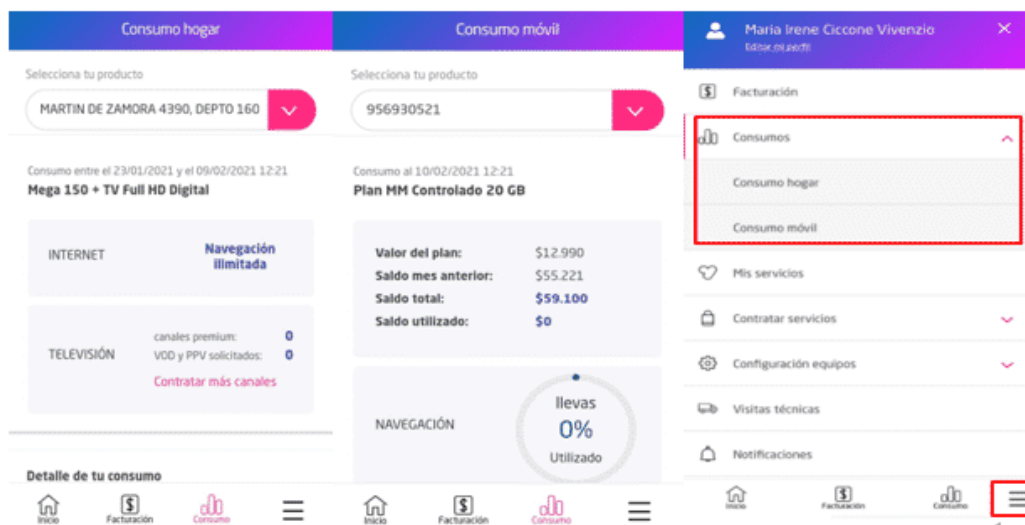
INICIO (HOME)

FACTURACIÓN

CONSUMO

CONTRATAR
SERVICIOS

E
S
(
F



Desde la opción inferior de Consumo, podrá ver su consumo tanto en hogar como en móvil

Al igual que desde el menú lateral puede también acceder a los consumos

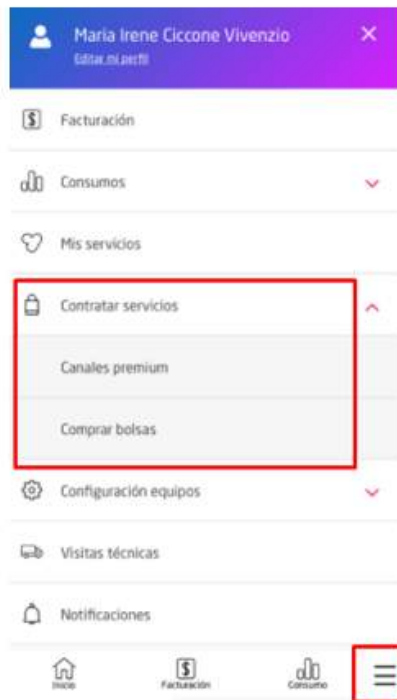
INICIO (HOME)

FACTURACIÓN

CONSUMO

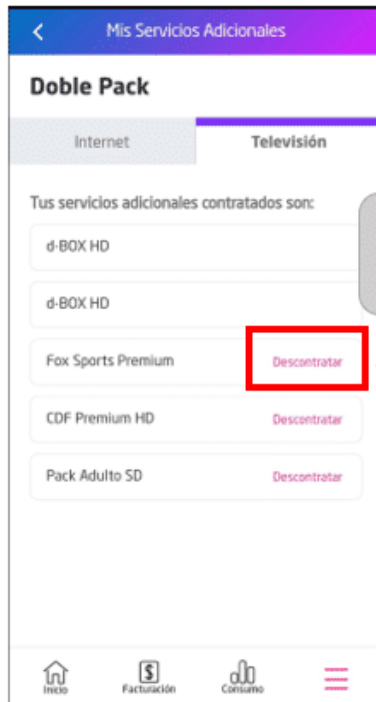
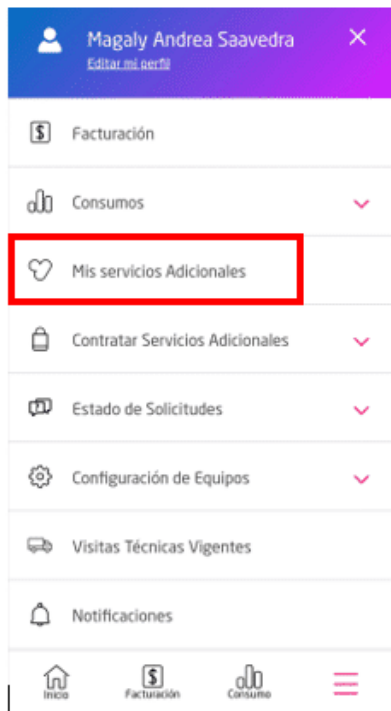
CONTRATAR
SERVICIOS

E
S
(
F



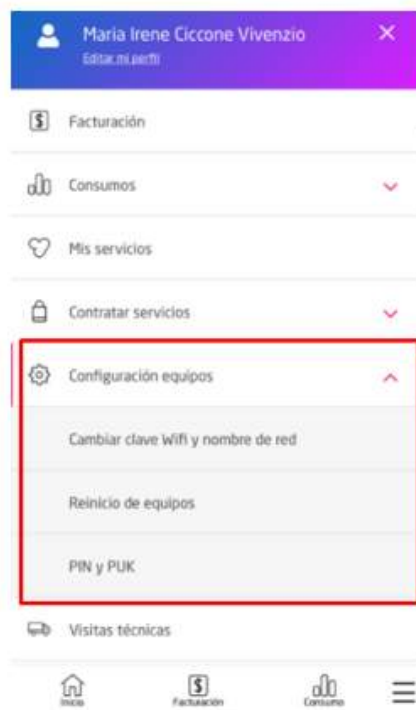
Cliente puede contratar Canales Premium (Hogar) y Bolsas (Móvil)

INICIO (HOME)	FACTURACIÓN	CONSUMO	CONTRATAR SERVICIOS	E S (F
---------------	-------------	---------	---------------------	------------------



Cliente puede dar de baja Canales Premium

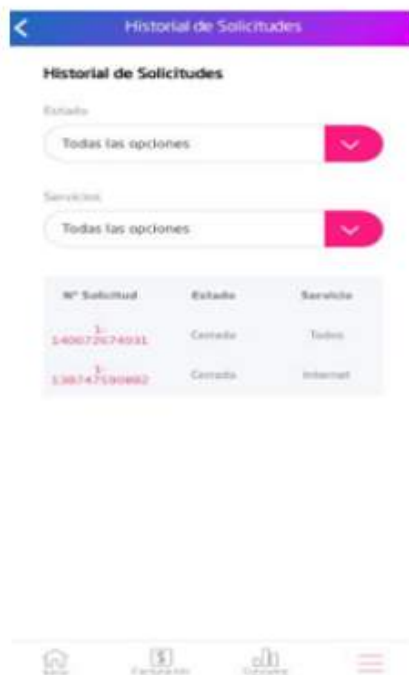
INICIO (HOME)	FACTURACIÓN	CONSUMO	CONTRATAR SERVICIOS	E S (F
---------------	-------------	---------	---------------------	------------------



En esta configuración de equipos, cliente puede:

- Cambiar nombre de Red y Clave Wifi.
- Reiniciar Dbox y Router.
- Ver datos PIN y PUK de su SIMCARD (línea móvil)

INICIO (HOME)	FACTURACIÓN	CONSUMO	CONTRATAR SERVICIOS	E S (F
---------------	-------------	---------	---------------------	------------------



Sección “Solicitudes” sólo visible para clientes **Andes**

Permite ver el historial de solicitudes realizadas en la App.

ESCALA —

En caso que un cliente levante problemas con su cuenta, deben escalarlo a escalamiento.recaudacion@clarovtr.cl.

INFORMA —

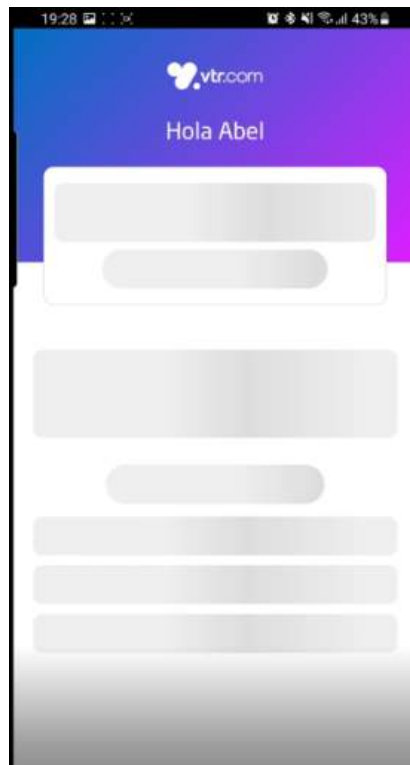
Indícale al cliente que será escalado este inconveniente para la pronta solución del problema presentado. El tiempo que se maneja es de 72 horas hábiles.



INCONVENIENTES CON APP

NOTA 1

INGRESO A LA APP



En algunos casos, al ingresar a la APP, esta puede quedar cargando datos, sin mostrar información.

Este inconveniente se da cuando el cliente ha realizado un cambio de contraseña de Sucursal Virtual y aunque reinstale la aplicación nuevamente en un dispositivo, la app se muestra como el siguiente ejemplo:

NOTA 2

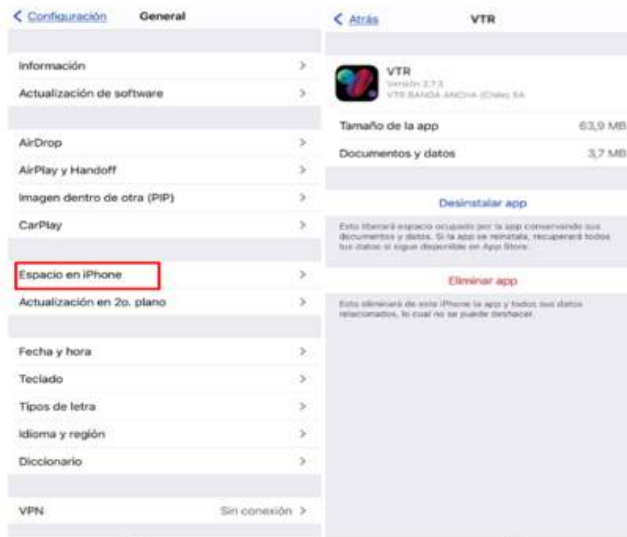
ANDROID



La solución es eliminar caché del dispositivo para volver a ingresar sus datos de RUT y contraseña y conectarse en el caso de Androide y en IOS eliminar APP y reinstalar. Sigue los siguientes pasos según sistema operativo de tu equipo móvil.

NOTA 3

IOS



Ir a Configuración, General y pinchar Espacio en iPhone.

Ubicar la APP, ingresar y luego Pinchar Eliminar APP.

Último paso, Descargar nuevamente la APP e Ingresar.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N.º 08 FINALIZADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º08

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

FINALIZAR