

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - 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.

NO RECONOCE COBROS POR SVA

AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

GOOGLE CARRIER BILLING MÓVIL

PROTOCOLO DE ATENCIÓN MÓVIL

DESAFÍO TERMINADO

NO RECONOCE COBROS POR SVA

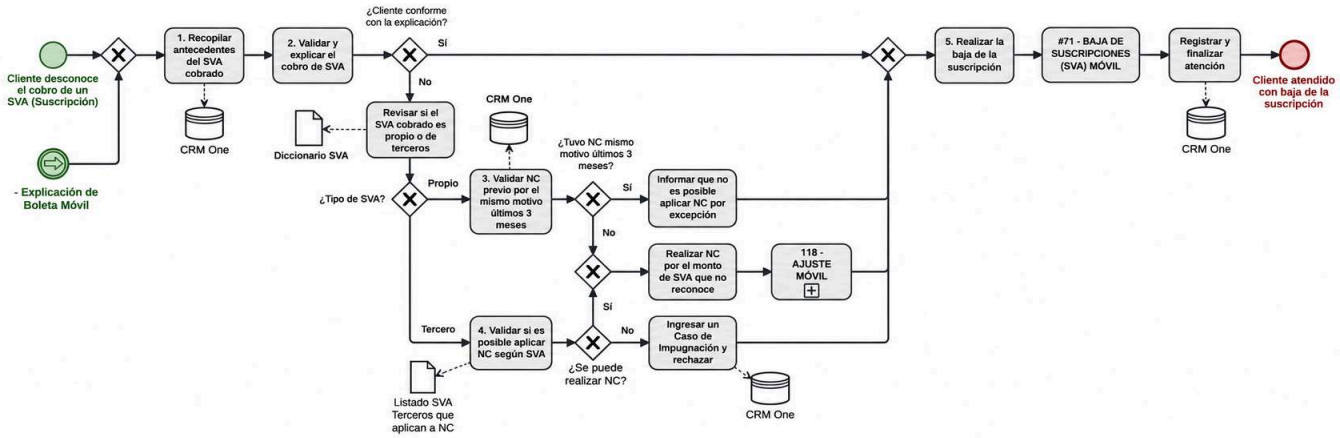


CONSIDERACIONES:

- Un Servicio de Valor Agregado (SVA) es una suscripción adicional al plan móvil del cliente, que puede ser propia (ofrecida directamente por Claro) o de un tercero (empresa externa que factura a través de la boleta de Claro).
- Para determinar si un SVA es propio o de terceros, se debe consultar el **DICCIONARIO SVA**.
- Independiente de si el cliente queda conforme con la explicación del cobro, o de si corresponde o no aplicar una Nota de Crédito,

el procedimiento contempla dar de baja la suscripción del SVA para evitar cobros futuros por el mismo concepto.

FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:



Revisa a continuación el paso a paso:

PASO A PASO

Paso 1: Recopilar antecedentes

Tomar como antecedente la revisión realizada en el procedimiento

1 - Explicación de Boleta Móvil, donde se identificó y explicó al cliente el cobro asociado a un Servicio de Valor Agregado Móvil. Recopilar los antecedentes del cobro que el cliente mantiene como no reconocido, considerando la información ya revisada en la boleta y/o en “CRM One”:

- Período o mes de cobro.

- PCS o línea móvil asociada.
- Glosa o nombre del SVA objetado.
- Monto cobrado.
- Boleta donde se refleja el cargo.
- Explicación entregada previamente al cliente.
- Motivo por el cual el cliente indica no reconocer el cobro.

Utilizar esta información para preparar la explicación y continuar con el **PASO 2.**

PASO A PASO

Paso 2: Validar y Explicar el cobro del SVA

Informar al cliente que el cobro corresponde a un Servicio de Valor Agregado (Suscripciones) Móvil asociado a su línea, según los antecedentes revisados previamente en la boleta, "CRM One" y material de apoyo vigente.

Explicar al cliente el nombre del SVA, glosa facturada, período de cobro, monto aplicado y línea móvil asociada.

Utilizar el siguiente script referencial:

"XXXX, te informo que el cobro que consultas corresponde al servicio [nombre SVA / glosa], asociado a la línea [PCS], por un monto de $[monto], reflejado en la boleta del período [período]."

- **Si el cliente queda conforme con la explicación,** continuar con el paso **REALIZAR LA BAJA DEL SVA, PASO 5**.
- **Si el cliente no queda conforme con la explicación e insiste en desconocer el cobro,** revisar si el SVA cobrado es Propio o de Terceros por medio del **DICCIONARIO DE SVA**.
    - **Si el SVA cobrado es Propio,** continuar con el paso **SVA PROPIOS, PASO 3.**
    - **Si el SVA cobrado es de Terceros,** continuar con el paso **SVA DE TERCEROS, PASO 4.**

PASO A PASO

Paso 3: Validar si el cliente tuvo nota de crédito por el mismo motivo en los últimos 3 meses

Cuando el cliente no reconoce un cobro asociado a un SVA propio, ingresar a "CRM One" y revisar en la pestaña "Trabajo" si existe una nota de crédito aplicada previamente por el mismo SVA y la misma glosa.

Validar si el cliente registra una nota de crédito por excepción dentro de los últimos 3 meses para el mismo concepto, con el objetivo de determinar si corresponde gestionar un nuevo ajuste o informar que no aplica una nueva nota de crédito por este motivo.

- **Si no existe una nota de crédito aplicada por el mismo SVA y glosa dentro de los últimos 3 meses,** gestionar la nota de crédito dependiendo del monto mediante el procedimiento **118 - AJUSTE MÓVIL**

(NOTA DE CRÉDITO). Luego, continuar con el paso **REALIZAR LA BAJA DEL SVA, PASO 5**.

- **Si existe una nota de crédito aplicada por el mismo SVA y glosa dentro de los últimos 3 meses,** informar al cliente que no corresponde gestionar una nueva nota de crédito por excepción, debido a que ya registra una nota de crédito aplicada por el mismo SVA y glosa dentro de los últimos 3 meses. Indicar el mes en que se aplicó la nota de crédito anterior y explicar que, por esta condición, no es posible generar un nuevo ajuste por el mismo motivo en esta atención. Utilizar el siguiente script:

"XXXX, revisamos tu caso y validamos que ya se aplicó una nota de crédito por excepción asociada al mismo servicio [Nombre SVA] en el mes de [mes]. Por este motivo, no es posible gestionar una nueva nota de crédito por el mismo concepto en esta atención."

Luego, continuar con el paso **REALIZAR LA BAJA DEL SVA, PASO 5.**

PASO A PASO

Paso 4: Validar si es posible aplicar una nota de crédito según SVA

Cuando el cliente no reconoce un cobro asociado a un SVA de Terceros, revisar si el servicio corresponde a alguno de los indicados en el siguiente listado, para determinar si procede la aplicación de una Nota de Crédito.

- Pienzzo – HotZone
- Pienzzo – Platinum
- Opratel – Todos Gamers

- Opratel – Guapísima
- Digital Virgo – Zona Goles
- Digital Virgo – Peak
- Digital Virgo – Busuu
- Renxo – Club Renxo
- Renxo – TV Toonz
- Bemobi – Club Apps
- Gemeloft – Claro juegos

- **Si el SVA si se encuentra dentro del listado,** gestionar la nota de crédito dependiendo del monto mediante el procedimiento **118 - AJUSTE MÓVIL (NOTA DE CRÉDITO)**. Luego, continuar con el paso **REALIZAR LA BAJA DEL SVA, PASO 5.**
- **Si el SVA no se encuentra en el listado,** ingresar un caso de impugnación y realizar el cierre administrativo del Caso. Apóyate de la publicación **503 - PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN (para el ingreso) – CIERRE ADMINISTRATIVO DE CASO DE IMPUGNACIÓN (para el cierre)**. Utilizar el siguiente script y continuar con el paso **REALIZAR LA BAJA DEL SVA, PASO 5**:

"Sr(a). XXXX, le informo que su solicitud ha sido escalada para análisis por el equipo especialista en un plazo máximo de 5 días hábiles."

PASO A PASO

Paso 5: Realizar la baja del SVA

Proceder a realizar la baja de la suscripción del SVA para evitar que se generen nuevos cobros por el mismo concepto. Para esto, debes realizar el procedimiento **471 - BAJA DE SUSCRIPCIONES (SVA) MÓVIL**.

Una vez gestionada la baja o informado al cliente cómo lo debe realizar, continuar con el paso **REGISTRAR Y FINALIZAR LA ATENCIÓN**.

PASO A PASO

Registrar y Finalizar la Atención:

Registrar la atención realizada en "CRM One" seleccionando los siguientes motivos de interacción:

Motivo 1: Reclamos Financieros
Motivo 2: Impugnaciones de Cobros
Motivo 3: Cargos Nacionales
Resultado: Solicitud Completada

En el campo "Notas", registrar: ***#SVAPROPIO*** o ***#SVATERCERO*** según corresponda.

- Nombre de la persona atendida.
- RUT de la persona atendida.
- PCS asociado a la consulta.
- Motivo de la consulta.
- Información entregada al cliente.
- Gestión realizada.

CONTINUE

Lección 2 de 5

AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

IMPORTANTE

¿Quién lo solicita?	**Titular** o **Tercero usuario del servicio**.

¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.
¿Qué documentos se debe presentar?	No es necesario presentar ningún documento.
¿Aplica Validación de Identidad?	No aplica validación de identidad para este procedimiento.
¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?	Los montos máximos permitidos para ajustar son los siguientes: • Ejecutivo Call Center, Canales Digitales y Sucursales: **$7.000** • Botón Rojo Móvil: **$15.000** • Montos **sobre $7.000** deben ser ingresados como un caso de impugnación para que sean atendidos por el equipo Backoffice. • Supervisor Sucursales: **$30.000**
Restricciones	• El monto máximo **debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.** • Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de $2.500 y no el monto máximo autorizado.

	• **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios** o **extensión de promociones vigentes**. • El ajuste se puede gestionar tanto para **boletas pagadas como para boletas pendientes de pago**. • El cliente puede desconocer un cobro correspondiente a boletas cuyo vencimiento no supere los **60 días hábiles, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 7 del Decreto N.º 194, por lo que podría considerar la boleta actual y hasta 2 boletas hacia atrás.**

MATRIZ DE ATENCIÓN:

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.

Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, órdenes o casos según corresponda.

Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.

VERIFICACIONES PREVIAS:

En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.

Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a $7.000 o mayor.

GESTIÓN:

Si el monto a ajustar es **menor o igual a $7.000** debes realizar un **Caso de Impugnación** en CRM One y luego lo debes aprobar para que el ajuste se haga efectivo.

Si el monto es **mayor a $7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a $7.000: *XXXX lamentamos lo ocurrido, hemos realizado el ajuste y el saldo actualizado de tu boleta es de $XXX. Te recuerdo que podrás visualizarlo en la Sucursal Virtual con tu usuario y clave.*

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a $7.000: *XXXX hemos realizado la solicitud de análisis, para el concepto de XXXX por un valor de $XXXX. Se te enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación que has elegido. Te recuerdo que podrás visualizar el saldo a pagar en nuestra Sucursal Virtual con tu usuario y clave.*

REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras
Motivo 2: Impugnación de Cobros
Motivo 3: Cargos Nacionales
Resultados: Solicitud Completada

En notas debes dejar el siguiente registro:

- Monto de la Nota de Crédito
- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo



Para el ingreso del ajuste apóyate del procedimiento **PASO A PASO AJUSTE**

CONTINUE

Lección 3 de 5

GOOGLE CARRIER BILLING MÓVIL



Detallar como atender a clientes que consulten por el servicio de Google Carrier Billing (Google Play).

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- **Google Carrier Billing** es un medio de pago habilitado para clientes Claro que utilizan equipos Android, para las compras que realicen en la

tienda **Google Play**. Esto implica que el usuario puede comprar usando su saldo prepago o cargando el cobro a su cuenta postpago.

- El monto máximo al mes para clientes postpago es de **$23.000 (día calendario)** e **ilimitado para clientes prepago**.
- En **Google Play** el cliente puede encontrar una gran cantidad de contenido en que puede usar el pago móvil, por ejemplo: juegos (Garena Free Fire, Clash Royale, etc.), aplicaciones de citas (Tinder, Badoo, etc.), streaming (Netflix, Disney Plus, Amazon Prime, Crunchyroll, YouTube Premium, etc.) y almacenamiento en la nube (Google Drive) entre otras.
- La selección de Claro como medio de pago en Google Play **es exclusiva responsabilidad del cliente**. En caso que el cliente desconozca la activación, debes informarle como deshabilitar esta forma de pago según lo descrito en el apartado **DESACTIVACIÓN DE CLARO COMO FORMA DE PAGO**.
- Para mayor detalle de este servicio revisa el siguiente link **https://www.clarochile.cl/personas/servicios/entretenimiento/google-play/**

ACTIVACIÓN DE CLARO COMO FORMA DE PAGO:

PASO A PASO

Si el cliente consulta cómo habilitar a Claro como forma de pago en Google Play, guíalo con el siguiente paso a paso para que pueda configurarlo fácilmente desde su equipo:

1. Solicita al cliente que ingrese a la APP de **Google Play Store** e ingrese a su cuenta en el costado superior derecho.

2. Luego que seleccione **Pagos y Suscripciones**.

3. A continuación que seleccione **Formas de Pago.**

4. En Formas de Pago indicale que seleccione **Agregar facturación de Claro** y que acepte los **términos y condiciones**.

5. Se debe presionar **Habilitar** y quedará listo.

6. Ahora en **Formas de pago** aparecerá Claro, en la parte superior.

NO RECONOCE COBRO:

NO RECONOCE COBRO DE GOOGLE PLAY

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- Claro actúa únicamente como **intermediario en el cobro de las compras realizadas en Google Play**, las cuales se cargan en la boleta de servicios. Por lo tanto, ante cualquier reclamo por compras no reconocidas**, el cliente debe gestionarlo directamente con Google**.

PASO A PASO

1. Si el cliente insiste en ingresar un reclamo en nuestra compañía, debido a que el cobro aparece en la boleta de Claro, infórmale que **el reclamo será ingresado**. Sin embargo, debe considerar que lo correcto es que lo gestione directamente con Google y así solicitar el reembolso. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXXX, entiendo su inquietud. En este caso, Claro actúa solo como intermediario en el cobro de las compras realizadas en Google Play, las cuales se cargan en su boleta. Si usted lo desea, puedo ingresar el reclamo; sin embargo, la revisión de estas compras corresponde a Google, por lo que también debe realizar el reclamo directamente en esa compañía solicitando el reembolso.

Si el cliente requiere apoyo para ingresar un reclamo en Google Play, guíalo paso a paso utilizando la información disponible en el apartado **INGRESO DE RECLAMO EN GOOGLE PLAY**.

2. Valida el cobro en la boleta del cliente. Para ello, descarga la boleta desde CRM One, ingresando a la **Cuenta Financiera** del PCS consultado y selecciona **INV** en la pestaña **Declaración**. Luego, revisa el apartado **Detalle de Servicios Adicionales** dentro de la boleta.

3. Ingresa un **Caso de Impugnación** por el ítem reclamado **(Google Play)** en CRM One, para esto te puedes apoyar de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CASO DE IMPUGNACIÓN.**
IMPORTANTE: POR GOOGLE PLAY SIEMPRE DEBES INGRESAR UN CASO DE IMPUGNACIÓN NO UN AJUSTE POR CARGO DE CRÉDITO.

3.1. **Si el monto reclamado es menor o igual a $7.000,** ingresa el Caso de Impugnación y luego realiza el cierre administrativo del Caso. Para esto último apóyate de la publicación **PASO A PASO AJUSTE** sección **SERVICIO MÓVIL – CIERRE ADMINISTRATIVO CASO DE IMPUGNACIÓN**.
IMPORTANTE: POR GOOGLE PLAY NO CORRESPONDE APROBAR EL CASO DE IMPUGNACIÓN SI EL MONTO ES MENOR O IGUAL A $7.000.

3.2. **Si el monto reclamado es mayor a $7.000,** ingresa el Caso de Impugnación y deja que sigua el flujo normal de revisión con el equipo Backoffice. Informa al cliente que su solicitud a sido realizada y que dentro de máximo 5 días hábiles recibirá respuesta a su correo electrónico. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos realizado la solicitud de análisis por el concepto de Google Play por un valor de $XXXX. Se le enviará la respuesta del

caso dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles a su correo electrónico.

4. Ofrece al cliente la opción de bloquear el medio de pago Claro para compras en Google Play (Lista Negra). Si el cliente acepta deja la siguiente ruta en Tipifica según tu canal de atención:
CALL CENTER: MOVIL MAS SERVICIOS ADICIONALES - SVA LISTA NEGRA GOOGLE PLAY

CANALES DIGITALES: CANALES ELECTRONICOS SERVICIOS ADICIONALES - SVA LISTA NEGRA GOOGLE PLAY

SUCURSALES: CONTINGENCIA ONE SERVICIOS ADICIONALES - SVA LISTA NEGRA GOOGLE PLAY
CIERRE: ESCALAMIENTO
Template:
- Nombre de la persona que atendemos
- PCS
- Solicitud: Bloquear Boleta Claro como medio de pago en Google Play

5. Registra la atención en CRM One utilizando los siguientes tópicos:
Motivo 1: Reclamos Financieros
Motivo 2: Impugnaciones de Cobros
Motivo 3: Cargos Nacionales
Resultado: Solicitud Completada
Registrar en la atención: ***#GOOGLEPLAY***
- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Gestión realizada

JESSICA DE LAS MERCEDES TAPIA VASQUEZ

R.U.T. : 13971305-2
N° Cliente : 219506293
N° C. Interno : 816442809

Claro

CLARO CHILE SpA
Servicios de Telefonía Móvil
Otros servicios de Telecomunicaciones
Otros Servicios de Corretaje
Servicios de Telefonía Fija
Casa Matriz Avenida El Salto 5450
Huechuraba, Santiago, Chile

DETALLE DE SERVICIOS ADICIONALES

N° Móvil : 56966877863

N°	Fecha	Hora	Destino	Servicio	Unidad	Total
1	01-Feb	14:15	Variable po	Cargo Google Play	Evento	$8.200
2	08-Feb	14:15	Variable po	Cargo Google Play	Evento	$8.200
3	24-Feb	07:42	Variable po	Cargo Google Play	Evento	$4.950

	Total
Total Por Teléfono Movil	**$ 21.350**
Total de eventos	**3**

DESACTIVACIÓN DE CLARO COMO FORMA DE PAGO

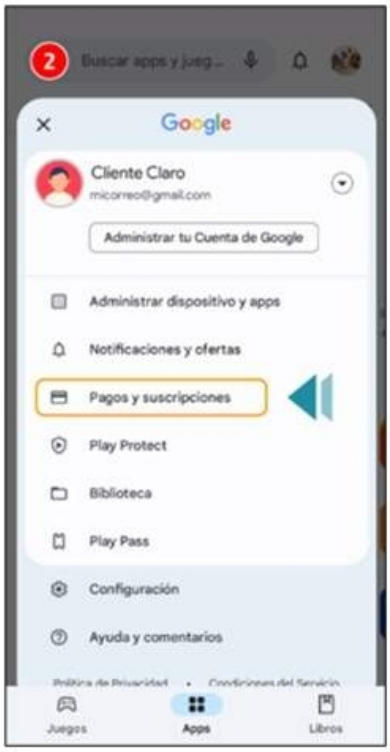
Guía al cliente siguiendo los siguientes pasos para que pueda desactivar a Claro como forma de pago en Google Play:

Paso 1



1. Solicita al cliente que ingrese a la APP de **Google Play Store** e ingrese a su cuenta en el costado superior derecho.

Paso 2



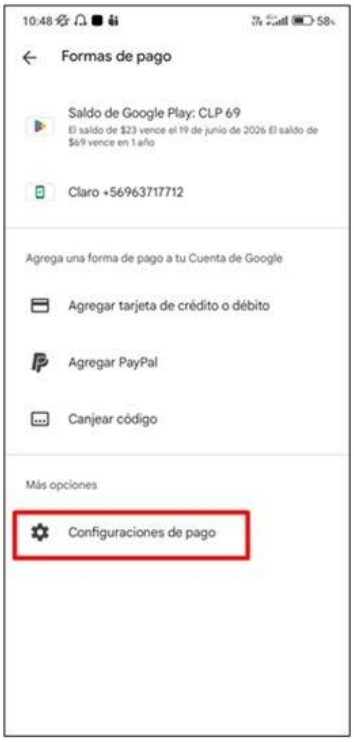
2. Luego que seleccione **Pagos y Suscripciones**.

Paso 3



3. A continuación que seleccione **Formas de Pago.**

Paso 4



4. A continuación el cliente debe seleccionar **Configuraciones de Pago**.

Paso 5



5. Se abrirá el **Centro de Pagos de Google**. El cliente se debe posicionar en el medio de pago Claro y presionar **Quitar**.

Paso 6



6. A continuación debe confirmar la desactivación presionando **Quitar**.

CONTINUE

Lección 4 de 5

PROTOCOLO DE ATENCIÓN MÓVIL



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.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

CONSIDERACIONES

- Siempre debes responder al cliente cuando él te responda.
- Siempre debes corregir la ortografía de las palabras subrayadas en rojo de tus mensajes, si te equivocas, envía la palabra errónea escrita correctamente con "*". Ejemplo: avía (incorrecto) – había* (correcto).
- Tienes un máximo de 3 minutos para entregar una respuesta desde el último mensaje enviado por el cliente.
- **Puedes utilizar los siguientes scripts** de referencia para guiarte:

"Me puedes esperar un momento mientras busco información".

"Gracias por la espera, sigo realizando el procedimiento, permíteme un momento más por favor."

"Gracias por la espera y disculpa por la demora, dame un momento más, mientras termino de gestionar tu solicitud".

- No debes informar al cliente al momento de transferir ya que la transferencia entre plataformas es transparente para el cliente.

- La transferencia sólo se informa cuando cliente cambia de plataforma (Ej: Plataforma de Postventa Fijo, Postventa Móvil, Plataforma BackOffice, etc.)

- Siempre cuando un cliente Claro indique su RUT debes almacenarlo en la pestaña "Resumen".

- Es de carácter obligatorio revisar el historial del cliente para ver si ha tenido interacciones anteriormente.

- Si cliente no entiende la explicación a sus consultas/requerimientos, se debe ofrecer continuar la atención por llamada telefónica.

- No debes: Enviar respuestas de relleno mientras estás buscando información.

ELEMENTOS TRANSVERSALES:

ELEMENTOS TRANSVERSALES

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	DEBES	NO DEBES
LENGUAJE	Utiliza un vocabulario **RESPETUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explicitas, utilizando palabras comunes y concretas; **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.	- Usar términos como: **SITUACIÓN**, **ESTADO** o **INCONVENIENTE**. - Escribir con una **REDACCIÓN** y **ORTOGRAFÍA - TUTEAR** al cliente, con excepción de que cliente solicite explícitamente no tutearlo. - Utilizar solo los **EMOJIS AUTORIZADOS** y según corresponda, de acuerdo al detalle indicado en la **imagen N°1**.	- Utilizar términc **COLOQUIALES LOCALISMOS**. E Pucha, cachai, sí pohh, qué pena con usted. - Usa **MULETILLAS**. - Usar **DIMINUTIVOS**. Ej: momentito o igualito - Usar términos como **ERROR**, **PROBLEMA**, **CONTINGENCIA FALLA MASIVA.** Utilizar **ABREVIACIONE**
ENTENDIMIENTO	**LEER DE FORMA CONCENTRADA** la	- Si el cliente responde con	**- PREGUNTAR DOS VECES** la

		información que nos envía el cliente. **ANALIZA** lo que nos escribe y pide aclaración cuando es necesario, para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente.	**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.	misma información. **- 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 MIRA SITIOS WEB** que no sean herramientas útiles para la atención.
	RELACIONAMIENTO	Establece 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	- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: “Fue un placer”, “gracias a usted por contactarse”, “con mucho gusto”, “estamos para atenderle. **- CONTENER** al cliente siendo empático, amable y cordial. **- MANEJAR CORRECTAMENTE LOS TIEMPOS**, controlando y	**- ENTREGAR MENSAJES AMBIGUOS**. Si l haces y cliente te llama la atenció se debe pedir las disculpas por la situación y aclara o ratificar la información correcta, para recuperar la confianza del cliente. **- FALTAI EL RESPETO AL CLIENTE**, siendo grosero, irónico, usando garabatos. **-**

	presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.	permitiendo una adecuada participación del cliente. - **APROVECHAR LOS MOMENTOS DE PAUSA** para intervenir.	**PEDIR DISCULPAS EXCESIVAMENT** y de forma mecánica.

PROCESO DE ATENCIÓN:

BIENVENIDA	INFORMAR AL CLIENTE	OFRECER CAMBIO A FIBRA (EXCLUSIVO CLIENTES HOGAR HFC)	OFERTAMIENTO	RE

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 Somos 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 AL CLIENTE	OFRECER CAMBIO A FIBRA (EXCLUSIVO CLIENTES HOGAR HFC)	OFERTAMIENTO	RE

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.
- EXCLUSIVO CLIENTE HOGAR HFC: Independiente del motivo de consulta, ofrece el cambio a fibra óptica.
- **Ejemplo de informar acción al cliente:**
- Ingreso de decodificador:

"Juan, tal como solicitó, hemos ingresado la orden para que este jueves llegue un decodificador Smart a su domicilio, recuerde que el valor mensual es de $2990 y el envío que se factura por única vez es de $3000".

BIENVENIDA	INFORMAR AL CLIENTE	OFRECER CAMBIO A FIBRA (EXCLUSIVO CLIENTES HOGAR HFC)	OFERTAMIENTO	RE

En todas las atenciones revisa la tecnología del domicilio del cliente. Si la tecnología es HFC, informa al cliente que su tecnología es antigua y la solución para evitar futuras afectaciones técnicas es actualizar su tecnología a fibra óptica.

Es importante que transmitas al cliente que este cambio no tiene costo, y que le permitirá tener un servicio estable y más moderno, para una mejor experiencia. Apóyate en el siguiente script:

"Revisando tu servicio, veo que actualmente cuenta con una tecnología antigua. Por ser un cliente preferente queremos actualizar tus equipos con la última

tecnología con Fibra Óptica totalmente sin costo para ti ¿Qué día te acomoda agendar la visita?"

Ingresa el cambio a fibra según la publicación **CAMBIO DE HFC A FIBRA** o revisa la sección **ARGUMENTARIO** de esa misma publicación, para ayudarte con el manejo de objeciones en caso que el cliente rechace o tenga dudas sobre la visita.

BIENVENIDA	INFORMAR AL CLIENTE	OFRECER CAMBIO A FIBRA (EXCLUSIVO CLIENTES HOGAR HFC)	OFERTAMIENTO	RE

Siempre, durante una atención de postventa, debes ofrecer al cliente alguna oferta disponible para su contratación. Para identificar las opciones que puedes ofrecer, debes revisar el **Botón Recomendador de CRM On**e, donde se mostrarán las alternativas disponibles para cada cliente:

- **RGU:** Servicio de Internet Hogar Claro.
- **RECAMBIO:** Recambio de equipo móvil.
- **LÍNEA ADICIONAL:** Portabilidad o contratación de una línea nueva, según corresponda.

IMPORTANTE: No aplica ofertar al cliente en las siguientes situaciones: **cliente explícitamente desea generar un reclamo**, **cliente amenaza con dar de baja un producto (menciona frases como: me tienen aburrido, nunca cumplen, no resuelven o estoy pensando en cambiarme)** o **cliente se encuentra en una Falla Masiva.**

CONSIDERACIONES:

- Si el cliente **no tiene** una oferta en el Botón Recomendador se debe ofertar igualmente según el siguiente orden **RGU, RECAMBIO o LÍNEA ADICIONAL**.

- Si se atiende a un tercero se debe también ofertar, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación
- Si el cliente acepta la alternativa de **RECAMBIO o LÍNEA ADICIONAL** debes realizar la contratación en la misma atención apoyándote de las publicaciones **CAMBIO DE EQUIPO MÓVIL** o **VENTA SEGUNDAS LÍNEAS MÓVIL** según corresponda.
- Si el cliente acepta la alternativa de RGU se debe transferir al cliente de forma directa con la "Plataforma Especialista Isla de Televentas" para que esta área realice la venta del servicio hogar. Una vez transferido, debes completar los datos del cliente en el siguiente formulario **INGRESO DATOS ISLA DE VENTAS**.

BIENVENIDA	INFORMAR AL CLIENTE	OFRECER CAMBIO A FIBRA (EXCLUSIVO CLIENTES HOGAR HFC)	OFERTAMIENTO	RE

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza ANDES, servicios móviles ONE). 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.

Migración a fibra óptica:

Cliente acepta cambio a fibra, mantiene plan dúo existente, se informa que renta mensual se mantiene y se informa duración de la visita .

BIENVENIDA	INFORMAR AL CLIENTE	OFRECER CAMBIO A FIBRA (EXCLUSIVO CLIENTES HOGAR HFC)	OFERTAMIENTO	RE

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.

- 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.

XXX, te recuerdo que puedes descargar la App Mi Claro para gestionar tu mismo tus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros.

-**Recomendar Pago Automático.** Al momento de cerrar la atención siempre debes recomendar al cliente que puede inscribirse a Pago Automático. Utiliza el siguiente script y si acepta, apóyalo con la información disponible en la publicación **SUSCRIPCIÓN PAGO AUTOMÁTICO PAT/PAC**:

"Antes de finalizar la atención, ¿sabías que puedes dejar tu cuenta Claro/VTR con pago automático? De esta forma, te olvidas de pagar todos los meses y evitas atrasos por olvido. Puedes suscribir tu boleta en la sección de pagos de la web Claro/VTR, App Mi Claro y Sucursal Virtual VTR. Si gustas, puedo orientarte para realizar la inscripción."

- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

- Informar que posterior a la finalización de la atención se enviará una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.

Apóyate con el siguiente script:

XXX, te informo que durante el día, 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).

SCRIPTS PARA CASOS DE INACTIVIDAD:

INACTIVIDAD

Disculpa, de no recibir información en los siguientes minutos se cerrará automáticamente la comunicación, te dejamos invitado a ingresar nuevamente para ser atendido por uno de nuestros ejecutivos. ¡Estaremos atentos!

Le recuerdo que nuestro horario de atención es de XX:XX a.m. a XX:XX horas. Que tengas un excelente día. (recuerden que horario se modifica de acuerdo a la plataforma).

Recuerda visitar el Centro de Ayuda Online https://centrodeayudaonline.clarochile.cl donde podrás encontrar toda la información sobre servicio [Móvil / Hogar]

Para conocer más scripts para casos de inactvidad revisa el siguiente link.

CONTINUE

Lección 5 de 5

DESAFÍO TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22 - CCDD MÓVIL CLARO

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

FINALIZAR