



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°07 - VENTA REMOTA MÓVIL CLARO

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

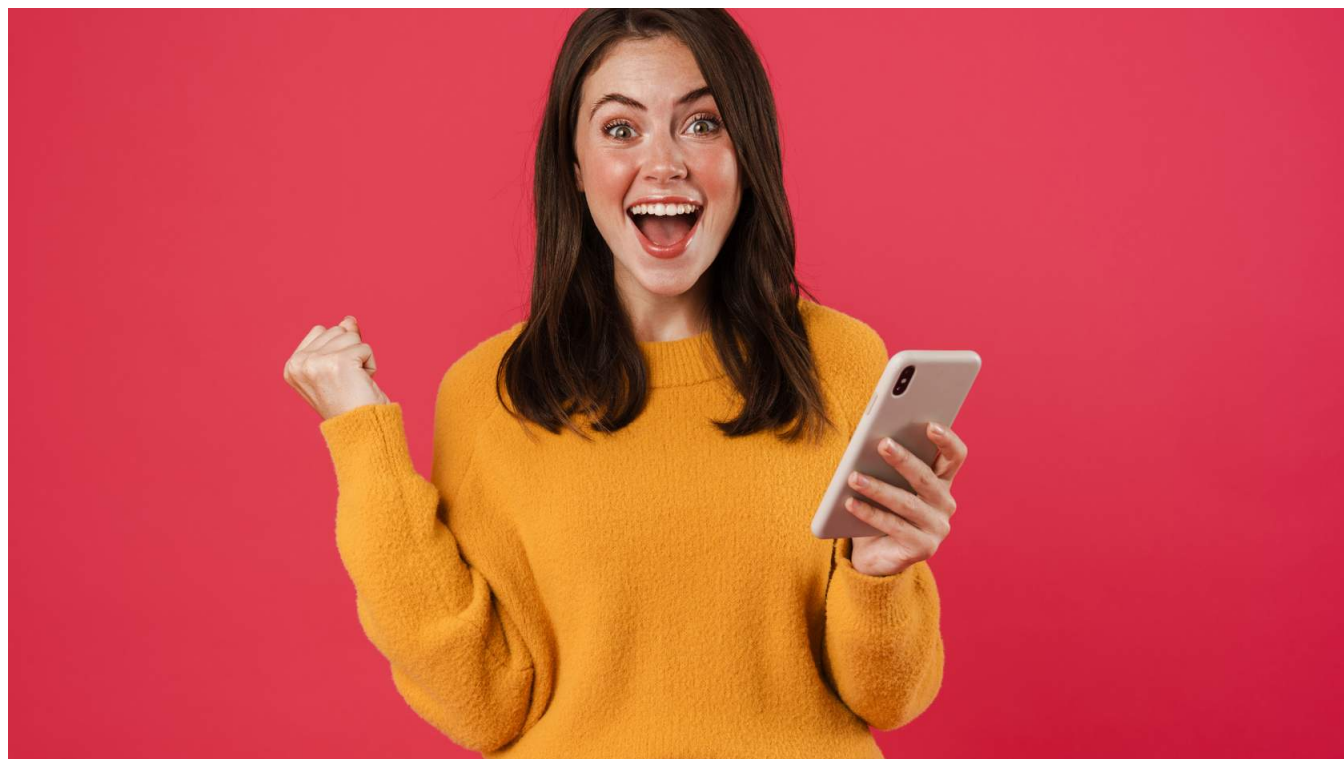
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos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

≡ FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS

≡ OFERTA COMERCIAL MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

FRONT DE RENOVACIÓN DE EQUIPOS



IMPORTANTE:



POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

- Esta atención se puede brindar solo al **titular del servicio**.
- Si quien nos contacta indica que es un **tercero usuario del servicio**, se debe informar que, por resguardo y seguridad con la información del cliente, esta atención se brinda solo al titular.
- Siempre debes validar, antes de iniciar la atención en el Front de Renovación de Equipos (FRE), que en CRM One el cliente **tenga y esté actualizado su correo electrónico** debido que a este correo le llegará la validación de identidad y los comprobantes de esta gestión. Apóyate del procedimiento CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN para corregir el correo del cliente en CRM One.



POLÍTICA DE ATENCIÓN

DEBES SABER

VERIFICA PRECONDICIONES

El cliente puede pagar su equipo nuevo de las siguientes formas:

- **Pago del valor total del equipo al contado (con tarjeta de débito o tarjeta de crédito).** El cliente puede optar a la compra de un equipo en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y

Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile.

- **Pago de pie + cuotas con cargo a la boleta del servicio (12 o 18 cuotas).**

-Los mensajes que entrega el **Front de Renovación de Equipos (FRE)** son los siguientes:

- **El cliente puede renovar equipo pagando con tarjeta o cargándolo en su boleta.**
- **El cliente puede renovar equipo pagando solo con su tarjeta, pero no puede cargar cuotas a su boleta.**
- **El cliente no puede renovar equipo con Claro. Apóyate en los campos en rojo para justificar tu respuesta.**

- Si el cliente tienen un plan DIF (diferidos), EP (equipo propio) y GGTT (grandes tiendas) no puede pagar su equipo nuevo en cuotas a través de su boleta. Si el cliente desea optar a esta opción y la evaluación lo permite, se debe informar que se deberá actualizar el plan a uno compatible con equipos en arriendo (ARR), privilegiando ofrecer el plan más cercano en precio y características. Se debe informar, además, que en caso que el plan actual mantenga descuentos vigentes, al aceptar una nueva oferta comercial, los descuentos se eliminan.



1. CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO:

Consulta al cliente si **es el titular** de la línea en la que se desea renovar el equipo.

1.1. Si el cliente indica que es el titular, continúa con el **PASO N°2**.

1.2. Si el cliente indica que es un **tercero usuario del servicio**, informa que, por resguardo y seguridad con la información del cliente, esta atención se brinda solo al titular. Además, esta acción puede generar cobros en la boleta de servicios, por lo que se necesita de su autorización.

Apóyate del siguiente script: *Sr(a) XXXX, le informo que la renovación de equipo requiere datos sensibles del cliente titular, por lo que, por resguardo y seguridad con la información, esta atención se brinda solo al titular. Además, esta acción puede generar cobros en la boleta de servicios.*

2. REvisa SI EL CLIENTE TIENE UNA RENOVACIÓN EN CURSO EN LA MISMA LÍNEA:

2.1. Revisa en CRM One si el cliente tiene una renovación en curso realizada por E-commerce asociado al mismo número de teléfono. Para esto, ingresa al perfil del cliente y revisa en la página principal de interacción, en la pestaña **Historial** ítem **Contacto**, si es que tiene una interacción por renovación de equipo en curso realizada por ese canal.

a. Si el cliente **si tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce y se encuentra en curso**, informa al cliente que ya se encuentra dentro de un proceso de renovación asociado a la misma línea y que debido a ello no es posible realizar la renovación en esta

atención. Ofrece al cliente, si es que tiene otras líneas sin renovaciones en curso, renovar en alguna de ellas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó vía XXXXXX [informar el canal] con fecha XX-XX-XXXX. Debido a esto, no es posible realizar nuevamente la renovación en esta línea.

- Si el cliente, tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el **PASO N°2.2.** • Si el cliente, no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización b. Si el cliente **no tiene una interacción por renovación de equipo realizada por E-commerce**, continúa con el **PASO N°2.2.**

2.2. Revisa en el **Dashboard** del Front de Renovación de Equipos (FRE) si el cliente tiene una renovación en curso realizada en esta herramienta. Para esto, ingresa a FRE, en el siguiente link **<https://fpv-prod.clarovtrcloud.com/>**, con las credenciales de IDM, y selecciona el icono **Estado de Solicitudes**. Luego busca por el Rut del cliente y verifica si tiene una orden en estado **Pendiente de Entrega**.

a. Si el cliente **si tiene una solicitud de renovación en curso en FRE**, informa al cliente que ya se encuentra dentro de un proceso de renovación en la misma línea y que debido a ello no es posible realizar la renovación. Ofrece al cliente, si es que tiene otras líneas sin renovaciones en curso, renovar en alguna de ellas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene una renovación en curso asociada a la misma línea que nos consulta, la cual realizó el XX-XX-XXXX

[indicar fecha]. Debido a esto, no es posible realizar la renovación en esta línea.

- Si el cliente tiene y acepta renovar en alguna de sus otras líneas (las cuales no deben tener renovaciones en curso), continúa con el PASO N°3.
- Si el cliente, no tiene otras líneas o no acepta renovar en otra línea, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización b. Si el cliente **no tiene una solicitud de renovación en curso en FRE**, continúa con el **PASO N°3**.

3. SOLICITA EL RUT Y NÚMERO DE SERIE DEL CARNET DE IDENTIDAD DEL CLIENTE:

Solicita al cliente su Rut y el número de serie de su carnet de identidad (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXXX) para iniciar la atención en el Front de Renovación de Equipos (FRE).

3.1. Si el cliente **no tiene su carnet a mano o actualmente se encuentra sin su carnet de identidad**, informa que estos datos son necesarios para validar su identidad e iniciar la atención, y que si no dispone de ellos en este momento puede contactarnos nuevamente cuando los tenga para realizar la solicitud. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, la invito a que una vez que los tenga disponibles nos vuelva a contactar.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

3.2. Si el cliente **muestra desconfianza para entregar el número de serie de su carnet de identidad**, informa que este dato es necesario para validar su identidad y para iniciar la atención y que no será mal utilizado, igualmente entrega la tranquilidad de que esta llamada está siendo grabada. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención es necesario este dato. Le entrego la tranquilidad que sus datos no serán mal utilizado y que además esta llamada está siendo grabada.

- Si el cliente acepta entregar los datos, continúa con el PASO N°3.

3. Si el cliente no acepta entregar los datos, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

3.3. Si el cliente **si entrega su Rut y número de serie**, ingresa estos datos en FRE y presiona **Buscar**.

a. Si el **número de serie es invalido**, informa al cliente que la información entregada no es correcta o que su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este vencido o bloqueado. Con esto, no es posible efectuar la atención y debes recomendar al cliente que verifique el estado de su carnet de identidad.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que los datos que me entrega no están correctos o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este caducado o bloqueado. Frente a esto, no es posible continuar la atención y le recomiendo que verifique el estado de su carnet de identidad.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el **número de serie es válido** y continúa con el **PASO N°4**.

4. REvisa si el cliente tiene una renovación pendiente en FRE

4.1. Si al momento de ingresar los datos del cliente éste **presenta una solicitud pendiente en FRE**, debes proceder a cancelar dicha solicitud seleccionando el motivo **Retracto en la Atención** y luego debes crear una nueva orden.

4.2. Si el cliente **no presenta una solicitud pendiente en FRE**, continúa con el **PASO N°5**.

5. Verifica que el correo del cliente este correcto en FRE

En la pestaña **Perfil Cliente**, en el recuadro Información Cliente, confirma que el correo este ingresado correctamente.

5.1. **Si el correo esta correctamente ingresado**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

5.2. **Si el correo esta correctamente ingresado**, lo debes actualizar según lo siguiente:

a. Si el cliente indica que desea actualizar el correo **solo para esta solicitud**, procede a presionar el lápiz del costado derecho de recuadro **EMAIL** y modifícalo (recuerda que esta modificación la puede realizar solo el titular). El recuadro estará en amarillo para que pueda ser editado y luego debes dar clic en el ticket para que el recuadro cambie a color verde y la actualización se haga efectiva. Debes considerar que esa modificación solo queda asociada a esta solicitud y no modifica el correo que está registrado en CRM One, por lo tanto, es a este correo donde será enviado el link para la validación de identidad y los contratos.

b. Si el cliente indica que desea actualizar el correo **que también está registrado en CRM One**, debes proceder a corregirlo directo en CRM One. Para realizar la modificación, debes cancelar la solicitud en FRE seleccionado el motivo **Corrección de correo electrónico** y en detalle debes indicar que es por la actualización del correo. Luego debes ingresar a CRM One, modificar el correo del cliente, y volver a ingresar una solicitud con los datos del cliente en FRE.

Apóyate del procedimiento **CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN** para corregir el correo del cliente en CRM One.

Una vez corregido el correo e ingresado nuevamente a FRE, continúa con el apartado **GESTIÓN**.



PASO A PASO CAMBIO DE EQUIPO

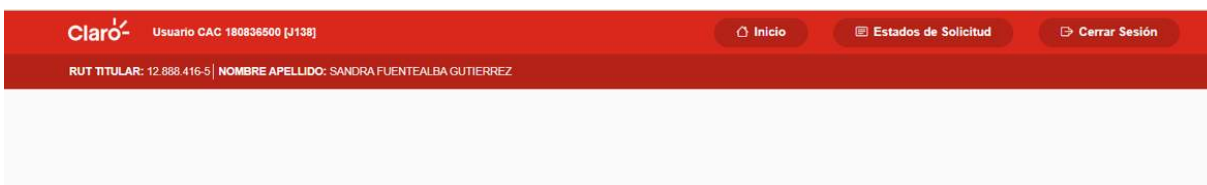
Veamos a continuación el paso a paso para realizar el Cambio de Equipo en Front Postventa: Una vez indagado el equipo y la modalidad de renovación que desea el cliente e ingresado los datos en FRE, **selecciona el número de teléfono al cual se desea renovar** para revisar la modalidad a la que pueda optar el cliente.

**CLIENTE CLASIFICA PARA RECAMBIO CON PAGO EN
TARJETA O BOLETA (RECUADRO VERDE)**



**CLIENTE CLASIFICA PARA RECAMBIO CON PAGO EN TARJETA O BOLETA
(RECUADRO VERDE)**

Paso 2



Elige el tipo de solicitud que quieres realizar



Ingresa al Front Postventa y selecciona **Cambio de equipo.**

Paso 3

RUT TITULAR: 16.743.961-3 | NOMBRE APELLIDO: PATRÍ PA PA PA | N° PCS: +56 9 5812 3196
100045 | LÍMITE DE CRÉDITO: \$0

Estado de Solicitudes

Cancelar Solicitud

Perfil Cliente

Propuesta Personalizada

Propuesta Aprobada

Tipo de Pago

Clasificación de Desempeño

Validación de Identidad

Resumen

Información asociada al Cliente

RUT TITULAR

16.743.961-3

NOMBRE APELLIDO

PATRÍ PA PA PA

FECHA DE NACIMIENTO

10-09-2006

Email

A@MAIL.COM

LÍMITE CRÉDITO ACTUAL

\$432.000

DEUDA VENCIDA

\$0

Información asociada al PCS

N° PCS

+56 9 5812 3196

TIPO DE SUScriptor

POSTPAGO

LÍNEA BLOQUEADA

No

EQUIPO EN ARRIENDO VIGENTE

No

PLAN COMPATIBLE CON ARRIENDO

SI

PLAN

RP 05 2021-EP-MAX XL LIBRE

El cliente puede renovar equipo pagando con tarjeta o cargándolo en su boleta.

Mostrar Ofertas Disponibles

Si FPV muestra un recuadro verde con el mensaje *"El cliente puede renovar equipo pagando con tarjeta o cargándolo en su boleta"*, significa que el cliente puede elegir cualquier forma de pago para su nuevo equipo. Una vez visualizado el mensaje presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles**.

Paso 4

Claro Inicio Ejecutivo Juan Perez Cerrar sesión

RUT TITULAR: 12.345.678-9 | NOMBRE APELLIDO: Juan Perez | N° PCS: 912345678
1-873456789 | LIMITE DE CREDITO: \$400.000

Estado de Solicitudes

Cancelar Solicitud

Perfil Cliente	Propuesta Personalizada	Propuesta Ampliada	Tipo de Pago	Dirección de Despacho	Validación de Identidad	Resumen
Marca y Modelo	Samsung A05 128GB	Samsung A25 256GB 5G	Xiaomi Redmi 13C 256GB	Ver Stock	Motorola G34 5G 256GB	
Color						
Precio con Boleta	Precio Total: \$136.900 Pago Inicial: Pto: \$19.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$6.300	No aplica	Precio Total: \$181.900 Pago Inicial: Pto: \$19.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$9.000		Precio Total: \$235.900 Pago Inicial: Pto: \$19.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$12.000	
Precio con Tarjeta * Las cuotas sin interés son referenciales y dependen de las condiciones comerciales de la tarjeta del cliente	Precio total a pagar: \$99.900 12 cuotas de: \$8.329* 18 cuotas de: \$5.550* 24 cuotas de: \$4.162*	Precio total a pagar: \$251.760 12 cuotas de: \$20.980* 18 cuotas de: \$13.984* 24 cuotas de: \$10.490*	Precio total a pagar: \$129.900 12 cuotas de: \$10.825* 18 cuotas de: \$7.214* 24 cuotas de: \$5.412*		Precio total a pagar: \$169.900 12 cuotas de: \$14.158 18 cuotas de: \$9.438 24 cuotas de: \$7.080	
Argumentos de Venta (Ficha emocional)	Pantalla grande para disfrutar de todo el contenido que quieres. Disfruta tus fotos con la potente cámara principal de 50 MP. Tiene carga rápida integrada	Pantalla grande y con colores super brillantes. Variedad de cámaras pensadas para creadores de contenido. Rápido, espacioso y poderoso	Múltiples maneras de capturar el mundo con la cámara triple. Elimina tus preocupaciones con una batería de 2 días de duración. Sensor de huella dactilar		Diseño elegante y cómodo. Date vida a tus programas favoritos en una pantalla de 4.5" cómoda para la mano. Batería de larga duración	
Ficha Técnica	Pantalla Pantalla 10.8" de 6.7" Procesador Octa core processor Camara Trasera: 50+8 Mpx Frontal: 8 Mpx Memoria Interna: 128 GB RAM: 4 GB	Pantalla 6.5" FHD+ Super AMOLED Procesador 8nm Octa-core Camara Trasera: 50+8+2 Mpx Frontal: 13 Mpx Memoria Interna: 256 GB RAM: 8 GB	Pantalla 6.7 Pórgalos Procesador Helio G85 (12nm) Camara Trasera: 50+2 Mpx Frontal: 8 Mpx Memoria Interna: 256 GB RAM: 8 GB		Pantalla 4.5" Procesador Snapdragon 413 Camara Trasera: 50MP + 2MP Frontal: 16 Mpx Memoria Interna: 256 GB RAM: 8 GB	
	Solicitar Compartir	Solicitar Compartir	Solicitar Compartir		Solicitar Compartir	

A continuación, se mostrará la pestaña **Propuesta Personalizada**, donde FPV recomendará equipos, según límite de crédito, al que puede optar el cliente.

En esta pestaña puedes siguientes datos de los equipos propuestos:

1. **Marca, Modelo y color.**
2. **Precio con Boleta:** Muestra el valor total del equipo, el pago inicial y el valor de cada una de las 18 cuotas.
3. **Precio con Tarjeta:** Muestra el valor total del equipo, y un valor referencial para el pago en cuotas con tarjeta de crédito en 12, 18 y 24 cuotas.

4. **Argumentos de Venta:** Ventajas del equipo

5. **Ficha técnica:** Describe las principales características técnicas del equipo.

Paso 5

The screenshot displays the Claro website interface. At the top, a red header bar contains the Claro logo, user information (Usuario CAC 180836500 [J138]), and navigation links: Inicio, Estados de Solicitud, Cancelar Solicitud, and Cerrar Sesión. Below the header, a red bar shows the user's details: RUT TITULAR: 16.277.345-3, NOMBRE APELLIDO: FRANCISCO ANDRES VALDES URTUBIA, N° PCS: +56 9 7883 8394, ID: 100856, and LÍMITE DE CRÉDITO: \$1.400.000. The main content area features a navigation bar with tabs: Perfil Cliente, Propuesta Personalizada, Propuesta Ampliada (highlighted in red), Validación de Identidad, Pago, Registro Serie, and Resumen. Below the tabs, there are three search options: Búsqueda por SKU, Búsqueda Simple (selected and highlighted with a red box), and Búsqueda Avanzada. Under these options, there are four filters: Tipo de Pago (Boleta), Precio Hasta (\$1.400.000), Marca (empty), and Modelo (Seleccione una marca primero). At the bottom of the search section, there are two red buttons: Limpiar Filtros and Buscar equipos.

Si el equipo que desea el cliente no se encuentra dentro de los recomendados, puedes presionar en la pestaña **Propuesta Ampliada** para buscar el equipo por alguna característica en especial.

En esta pestaña puedes realizar la búsqueda del equipo bajo dos modalidades: **Búsqueda Simple o Búsqueda Avanzada**.

Paso 6

The screenshot shows the Claro website interface for equipment selection. The top navigation bar includes the Claro logo, user information (Usuario CAC 180836600 [2138]), and links for Inicio, Estados de Solicitud, Cancelar Solicitud, and Cerrar Sesión. Below this, a red banner displays the user's RUT (16.277.345-3), name (FRANCISCO ANDRES VALDES URTUBIA), phone number (+56 9 7803 8394), ID (100856), and credit limit (\$1.400.000). The main content area features a tabbed interface with 'Perfil Cliente', 'Propuesta Personalizada', 'Propuesta Ampliada' (selected), 'Validación de Identidad', 'Pago', 'Registro Serie', and 'Resumen'. Under the 'Propuesta Ampliada' tab, three search options are available: 'Búsqueda por SKU' (selected), 'Búsqueda Simple', and 'Búsqueda Avanzada'. A text input field labeled 'Ingrese un SKU' contains the value '70012'. Below the input field is a button labeled 'Buscar equipo'.

BUSQUEDA SIMPLE:

- Tipo de Pago (obligatorio): Tarjeta o Boleta. Importante: Usa el filtro si el cliente declara que está buscando equipos financiados, previo a ofrecer cualquier equipo puntual.
- Precio Hasta: \$130.000, \$200.000, \$300.000, \$432.000, \$450.000, \$1.400.000 y todo.
- Marca (obligatorio)
- Modelo

BUSQUEDA AVANZADA:

- Tipo de Pago (obligatorio): : Tarjeta o Boleta
- Precio Hasta: \$130.000, \$200.000, \$300.000, \$432.000, \$450.000, \$1.400.000 y todo.
- Marca (obligatorio)

- Modelo
- Almacenamiento (GB)
- Color
- Cámara Trasera (MPX)
- Cámara Frontal (MPX)
- Tamaño Pantalla

Paso 7

The screenshot shows the Claro website interface. At the top, there's a header with the Claro logo, user information (Inicio, Ecuador Juan Perez), and a login button (Cerrar sesión). Below the header, there's a navigation bar with links like 'Estado de Solicitudes' and 'Cancelar Solicitud'. The main content area is titled 'Propuesta Ampliada' and features a table with four columns, each representing a different smartphone model. The table is organized into rows for 'Precio con Boleta', 'Precio con Tarjeta', and 'Ficha Técnica'. The 'Precio con Boleta' row shows the total price and the initial payment. The 'Precio con Tarjeta' row shows the total price to be paid and the monthly payment. The 'Ficha Técnica' row lists the specifications for each phone, including screen size, processor, camera, and memory. The table is filtered by 'Marca y Modelo' and 'Color'. The 'Precio con Boleta' and 'Precio con Tarjeta' rows are highlighted with a red border. The 'Ficha Técnica' row is also highlighted with a red border. The table is sorted by 'Marca A-Z'.

Marca y Modelo	Samsung A14 5G	HONOR X5A 5G	Samsung A54 5G	ZTE A77 5G
Precio con Boleta	Precio Total: \$136.900 Pago Inicial: Por: \$19.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$6.300	No aplica	Precio Total: \$181.900 Pago Inicial: Por: \$19.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$9.000	Precio Total: \$225.900 Pago Inicial: Por: \$19.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$12.000
Precio con Tarjeta	Precio total a pagar: \$199.900 12 cuotas de: \$6.329* 18 cuotas de: \$5.530* 24 cuotas de: \$4.162*	Precio total a pagar: \$251.740 12 cuotas de: \$20.980* 18 cuotas de: \$13.704* 24 cuotas de: \$10.400*	Precio total a pagar: \$129.900 12 cuotas de: \$10.825* 18 cuotas de: \$7.219* 24 cuotas de: \$5.432*	Precio total a pagar: \$169.900 12 cuotas de: \$14.158 18 cuotas de: \$9.438 24 cuotas de: \$7.080
Ficha Técnica	Pantalla: 6.6" Pólexes Procesador: Exynos 2200 Camara: Tri-cámara + 200MP Resolución: 3.06MP Memoria: 12GB RAM: 2x 12GB	Pantalla: 6.8" Pólexes Procesador: Kirin 9000 Camara: Tri-cámara 50 + 200MP Resolución: 50 MP Memoria: 12GB RAM: 12GB	Pantalla: 6.7" Pólexes Procesador: Dimensity 9020+ Camara: Tri-cámara 108 + 200MP Resolución: 108 MP Memoria: 16GB RAM: 2 GB	Pantalla: 6.8" Pólexes Procesador: Snapdragon 8 Camara: Tri-cámara 8 + 108MP Resolución: 8 MP Memoria: 20GB RAM: 4 GB

Si el equipo buscado por el cliente no se encuentra disponible por stock o no esta en la modalidad de renovación que el cliente desea, ofrece equipos alternativos de similar precio y características, para esto apóyate de la fila **Precio con Boleta** o **Precio con Tarjeta** dependiendo de la modalidad deseada, y de la fila **Ficha Técnica**.

Si el equipo buscado está solo en la modalidad con tarjeta y no en la modalidad con pago en boleta que es lo que el cliente desea, ofrece esta alternativa informando los beneficios que se tiene al pagar el equipo al contado, donde puede optar a un valor más económico que al llevarlo en boleta (puedes comparar el precio total del equipo en boleta versus el precio total del equipo en tarjeta), además, que puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y

Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que el equipo que busca se encuentra disponible en la modalidad de pago con tarjeta. En esta modalidad puede optar a llevar el equipo a un precio mucho más económico que al llevarlo en boleta, además, puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile, ¿desea optar por este equipo en esta modalidad?

a. Si el cliente **si acepta el equipo en esta modalidad**, continúa con el **PASO N°2.2.**

b. Si el cliente **no acepta llevar el equipo al contado y tampoco acepta algún equipo de similares características**, informa que lamentablemente no disponemos de otros modelos para renovar en esta atención. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente no disponemos de otros modelos con mejores características y condiciones para que pueda realizar la renovación en esta atención. Frente a esto, le pido las disculpas correspondientes.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **No encuentra equipo buscado.**

Por último, deja el siguiente registro de atención: Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

Paso 8

Step 15 Title

The screenshot shows the Claro website interface for device recommendations. The header includes the Claro logo and navigation links. The main content area displays a table with device specifications and a 'Solicitar' button.

Perfil Cliente	Propuesta Personalizada	Propuesta Análisis	Tipos de Hogar	Dispositivos de Propuesta	Dispositivos de Recomendación	Dispositivos
Motorola G24 Pro						
Motorola	G24 Pro	250GB	128GB	128GB	128GB	128GB
Color	Verde					
Precio con Boleto	No Disponible					
Precio con Tarjeta	Precio Total: \$80.548					
	12 cuotas de \$7.548*					
	18 cuotas de \$5.031*					
	24 cuotas de \$3.773*					
Fecha Entrega	Pantalla	6.6 pulgadas				
	Cámara Frontal	8 MPi				
	Cámara Trasera	50+2 MPi				
	Memoria Almacenamiento	256GB				
	Memoria RAM	8GB				
	Solicitar					

Si el equipo buscado por el cliente si se encuentra disponible en la modalidad deseada o el cliente acepta algún equipo alternativo ofrecido durante la atención, presiona sobre el botón **Solicitar** en la ficha del equipo para proceder con la renovación.

Paso 9

Step 16 Title

Claro

Inicio | Ejecutor: Juan Pérez | Cerrar sesión

RUT TITULAR: 12.345.678-9 | NOMBRE APELLIDO: Juan Pérez | N° PDL: 12345678

ESTADO DE SOLICITUDES

1 ACTIVIDADES | LÍMITE DE CRÉDITO: \$40.000

Cancelar Solicitud

Perfil Cliente | Propuesta Personalizada | Propuesta Ampliada | **Tipo de Pago** | Dirección del Smartphone | Validación de identidad | Resumen

SKU: T4182930

Samsung A14 128 GB | Número telefónico: +5691029639

Seleccione como quieres pagar tu equipo:

☐ Tarjeta

Tarjeta

Total \$148.900

12 cuotas de: \$11.900

18 cuotas de: \$7.990

24 cuotas de: \$5.990

☒ Boleta

Boleta

Total \$213.900

Por: \$19.900 + 18 Cuotas de: \$13.000

Número de cuotas: 12 18 24

24 CUOTAS

24 cuotas de: \$5.990

18 CUOTAS

18 cuotas de: \$7.990

12 CUOTAS

12 cuotas de: \$11.900

Resumen del pago

Por: \$ 19.900

Activación de cuotas: \$ 149.000

Total inicial: \$168.900

Comprar

A continuación, en la pestaña **Tipo de Pago** debes seleccionar la modalidad en la cual se va a renovar el equipo, en Tarjeta o en Boleta. **Si es en boleta, es en esta parte donde debes seleccionar el número de cuotas del equipo (12 o 18).** Luego debes presionar el botón **Comprar**.

El sistema arrojará un mensaje en caso de no ingresar la cantidad de cuotas cuando la modalidad de renovación es en boleta.

Step 16 Title

Claro

Inicio Ejecutivo Juan Perez

Botón de sesión

RUT TITULAR: 13.345.678-9 | NOMBRE APELLIDO: Juan Perez | Nº REG: 111111111

ESTIMADO | LÍMITE DE CRÉDITO: \$100.000

Estado de Solicitudes

Cancelar Selección

Perfil Cliente Propuesta Personalizada Propuesta Ampliada Tipo de Pago Dirección de Despacho

Datos de despacho

Ingresa la dirección del domicilio:

Región: Metropolitana Comuna: Las Condes

Calle: Apreciado Número:

Dpto. / Casa / Oficina / Condominio: Dpto 1212

Referencia: Al lado de la casa Rosa

IMPORTANTE: El tiempo de entrega estimado es de hasta 4 días hábiles en la Región Metropolitana y hasta 8 días hábiles en regiones.

¿Quién recibirá el pedido?

☐ Yo recibiré el pedido ☒ Otra Persona ☐ Dejar en consigna

Nombre y Apellido: RUT: 13.345.678-9

Peña Perez

Guardar

En la pestaña **Dirección de Despacho**, en la sección Datos de Despacho, ingresa la dirección donde el cliente desea que sea entregado el equipo (debes escribir en el campo "Calle" tanto el nombre de la calle como la numeración, para que así Google Maps encuentre la ubicación). Si la dirección no se encuentra, debes indicar al cliente que no es posible encontrar la dirección y solicita, si es posible, que indique una nueva dirección de despacho. **Importante: si la dirección no se encuentra y el cliente no indica una nueva dirección que si este disponible, no es posible realizar la renovación.**

En la sección donde se ingresa quien recibirá el pedido, debes seleccionar entre el **titular (Yo recibiré el pedido), Otra Persona o Dejar en la**

conserjería. Si se selecciona Otra Persona se deben completar los datos de la otra persona, nombre, apellido y Rut. Luego se debe presionar **Comprar.**

Paso 11

Claro
Ejecutivo Recambio De Equipo (RE) 23384737

Inicio | Cerrar Sesión

MOTITULAR: 16.740.961-3 | NOMBRE APELLIDO: PETER PA PA | N° PCI: +56-9 5812 3196
MONEDA: LÍMITE DE CRÉDITO: \$432.000

Estado de Solicitudes

Cancelar Solicitud

Perfil Cliente | Propuesta Personalizada | Propuesta Aprobada | Tipo de Pago | Dirección de Despacho | **Validación de Identidad** | Historial

Validación de Identidad

Para completar esta operación de recambio de equipo es necesario validar la identidad del cliente, por favor selecciona una de las opciones:

☒ **Validación Facial**

Confirma el medio por donde deseas recibir el link para confirmar la validación de identidad

☒ **Mail**

Correo Electrónico

AGMAIL.COM

Enviar Link

En la pestaña de **Validación de Identidad** debes seleccionar la opción **Validación Facial** y enviar el enlace de confirmación al correo del cliente. Presiona **Enviar Link**.

Informa al cliente que recibirá un correo con el paso a paso para validar su identidad de forma facial por lo que debe tener su carnet de identidad a mano. Informa, además, que es recomendable que lo haga desde su teléfono y que tiene 3 intentos para realizar la validación. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que recibirá un correo para que pueda realizar la validación de identidad por medio de reconocimiento facial, por lo que es recomendable que lo realice desde su teléfono con su carnet de identidad a mano. Tiene un máximo de 3 intentos para realizar esta validación.

Importante: En caso que el cliente presente inconvenientes al intentar validar identidad desde su teléfono móvil, recomienda que pruebe cambiando de navegador web en su celular.

a. Si el cliente no logra validar de forma exitosa su identidad, presiona en **Validar** en FRE.

Informa al cliente que no es posible realizar la renovación de su equipo en esta atención debido que la validación no fue exitosa y que la solicitud será dejada sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que como no fue posible validar su identidad, esta solicitud será dejada sin efecto. Si lo desea, puede realizar la solicitud de forma presencial en una Sucursal donde validaran su identidad por medio de otras formas.

Si el cliente indica que asistirá a una de nuestras Sucursales, apóyate del siguiente link <https://www.clarochile.cl/personas/sucursales/> para informar la Sucursal más cercana a su domicilio.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Imposible validar identidad**. Además, debes dejar el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. **Si el cliente si logra validar de forma exitosa su identidad**, presiona **Validar** en FRE para confirmar la validación facial.

Paso 12

The screenshot shows the Claro Chile website interface during the 'Resumen' (Summary) step of a device renewal process. The page is divided into two main sections, both highlighted with red boxes. The left section displays order details for a Samsung A14 128 GB, including the order number (N° 1-8273487623), the associated PCS (+5691099639), the acquisition mode (Renovación de equipo), the payment amount (\$143.760), and the payment type (Tarjeta). The right section, titled 'Paso a Paso cliente', provides a step-by-step guide for the client, including instructions on how to proceed from the website, how to use the RUT and electronic receipt, and how to verify the payment amount and details. A 'Realizar orden' button is located at the bottom center of the page.

Claro Chile

Inicio Ejecutivo Juan Pérez

Cerrar sesión

Estado de Solicitudes

Volver

Perfil Cliente Propuesta Personalizada Propuesta Ampliada Tipo de Pago Dirección de Despacho Validación de identidad Resumen

La orden N° 1-8273487623 se ha creado exitosamente

Samsung claro: ● SKU 1410000

A14 128 GB

PCS Asociado: +5691099639 Modo de adquisición: Renovación de equipo

Modalidad de equipo: Compra Monto a pagar: \$143.760

Tipo de pago: Tarjeta

Nombre: Mateo Araya RUT: 11.345.179-9

Número telefónico: +5691099639 Email: Karlaaraya@gmail.com

Dirección de envío: Avenida el Salto 5450, Huefurnate, Región Metropolitana

Realizar orden

Paso a Paso cliente

Desde la Página Web

1. Ingrese a Clarochile.cl y haz clic en "Pago Express".
2. Introduzca tu RUT y un correo electrónico para recibir el comprobante de pago.
3. Seleccione la imagen que corresponde al capítulo.
4. Seleccione la cuenta de Claro Móvil.
5. Verifica el monto y elige tu método de pago preferido.

Desde link recibido por whatsapp / correo

1. Ingrese tu RUT completo (sin puntos) y el dígito verificador.
2. Verifica el monto a pagar y los detalles del equipo solicitado.
3. Confirma tu dirección de envío y el tiempo estimado de entrega.
4. Realiza el pago correspondiente utilizando los métodos disponibles.

En la pestaña **Resumen** se indica el detalle de la gestión de renovación realizada, así como un paso a paso para que el cliente puede efectuar el pago del pie o del valor total del equipo según el método de renovación seleccionado.

Confirma con el cliente la gestión realizada e informa que tiene un plazo de máximo el mismo día (es decir hasta las 23:59 hrs. del mismo día) para para realizar el pago del pie o del total del equipo en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro del plazo, la solicitud quedará sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos realizado su solicitud de renovación de equipo al número de teléfono 569XXXXXXX por el equipo marca XXXXX modelo XXXXX, bajo la modalidad de pago en boleta [o tarjeta], por un monto de

\$XX.XXX correspondiente al pie y XX cuotas de \$XX.XXX [o detallar el valor total del equipo], el cual será despachado a la dirección XXXXX. Le informo además que tiene un plazo máximo el mismo día de hoy, hasta las 23:59 hrs., para realizar el pago del pie [o del total del equipo] en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro de este plazo, la solicitud quedará sin efecto.

Informa además que una vez realizado el pago existe un plazo de entrega por parte del Delivery de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, coméntale que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago haya sido realizado. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, además le informo que una vez realizado el pago nuestro Delivery tiene un plazo de entrega de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, le comento que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago sea realizado.

En caso que el cliente lleve un equipo en condición de arriendo y pactado en cuotas a su boleta, se debe, además, entregar la siguiente información:

Sr(a) XXXX, recuerde que usted lleva un equipo modelo XXXXX, por un valor de \$XX.XXX, dicho valor ha sido pactado en XX cuotas, estas cuotas serán cobradas a través de su boleta de servicios. Tenga en cuenta, que este equipo es propiedad de Claro Chile hasta concluido el plazo de su contrato de arriendo con opción de compra.

Para finalizar, presiona en FRE Finalizar Orden y deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

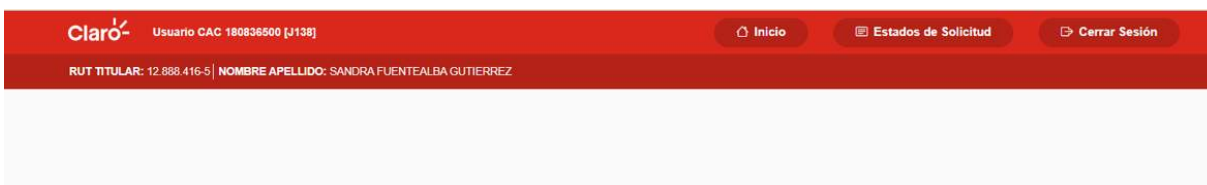
Resultado: Otro

**CLIENTE CLASIFICA PARA RECAMBIO, PERO SOLO CON
PAGO CON TARJETA (RECUADRO EN AMARILLO)**



**CLIENTE CLASIFICA PARA RECAMBIO, PERO SOLO CON PAGO CON TARJETA
(RECUADRO EN AMARILLO)**

Paso 2

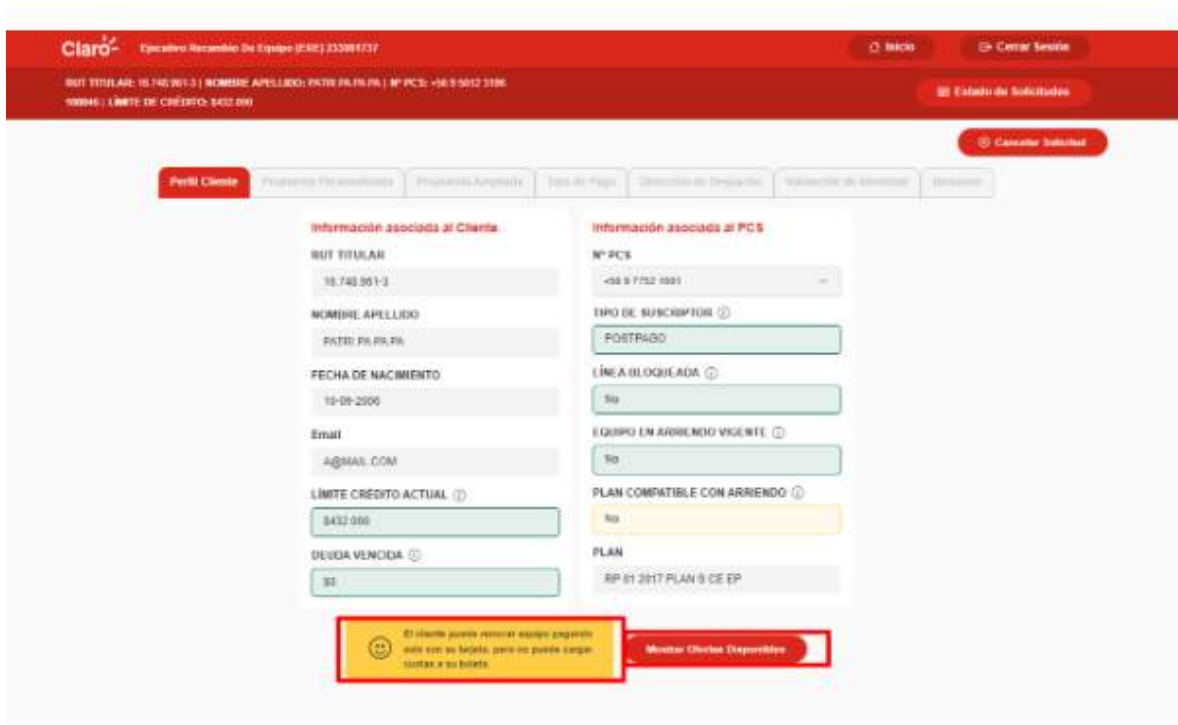


Elige el tipo de solicitud que quieres realizar



Ingresa al Front Postventa y selecciona **Cambio de equipo.**

Paso 3



Claro | Equilibrio Recambio de Equipo (ERE) 232881737

Inicio | Cerrar Sesión

WU TITULAR: 10.740.901-3 | NOMBRE APELLIDO: PABLO ALFARO | N° PCS: +58 9 7532 1000

100000 | LÍMITE DE CRÉDITO: \$432.000

Estado de Solicitudes

Cancelar Solicitud

Perfil Cliente | Propuesta Personalizada | Propuesta Ampliada | Tipo de Pago | Dirección de Entrega | Validación de Identidad | Renovar

Información asociada al Cliente:

WU TITULAR: 10.740.901-3

NOMBRE APELLIDO: PABLO ALFARO

FECHA DE NACIMIENTO: 10-09-2000

Email: a@gmail.com

LÍMITE CRÉDITO ACTUAL: \$432.000

DEUDA VENCIDA: \$0

Información asociada al PCS:

N° PCS: +58 9 7532 1000

TIPO DE SUScriptor: POSTPAGO

LÍNEA BLOQUEADA: No

EQUIPO EN ARRENDAMIENTO VIGENTE: No

PLAN COMPATIBLE CON ARRIENDO: No

PLAN: RP 01 2017 PLAN 9 CE EP

El cliente puede renovar equipo pagando solo con su tarjeta, pero no puede cargar cuotas a su boleta.

Mostrar Opciones Disponibles

Si el mensaje que entrega FRE es **“El cliente puede renovar equipo pagando solo con su tarjeta, pero no puede cargar cuotas a su boleta”** aparecerá dentro de un recuadro de color amarillo. Con este mensaje el cliente solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta en la línea consultada.

Paso 4

Importante

Claro Ecuador Recambio De Equipo (ERE) 23361237

Inicio Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 20-217-367-5 | NOMBRE APELLIDO: MAYLINO YOVANNA SANTOS ZEPEDA | Nº PCS: +593994485332 | LIMITE DE CRÉDITO: \$0

Estado de Solicitudes Cancelar Solicitudes

Perfil Cliente

Información asociada al Cliente

RUT TITULAR: 20-217-367-5

NOMBRE APELLIDO: MAYLINO YOVANNA SANTOS ZEPEDA

FECHA DE NACIMIENTO: 13-02-2000

Email: maylinsantos29@gmail.com

LIMITE CRÉDITO ACTUAL: \$0

DEUDA VENCIDA: \$0

Información asociada al PCS

Nº PCS: +593 99448 5332

TIPO DE SUScriptor: POSTPAGO

LÍNEA BLOQUEADA: No

EQUIPO EN ARRIENDO VIGENTE: No

PLAN COMPATIBLE CON ARRIENDO: No

PLAN: RP 07 2023-EP-PLAN B CE

Si cliente puede renovar equipo pagándolo con su tarjeta, pero no puede pagar cuotas a su tarifa.

Móviles Online Disponibles

2. Si el mensaje no se acomoda a la modalidad de renovación que desea el cliente, verifica si el motivo por el cuál FRE arroja este mensaje puede ser modificado con alguna gestión en esta atención.

2.1. **Si es posible de modificar el mensaje:** En el caso del ejemplo de la imagen anterior, el ítem **Plan Compatible con Arriendo** es el que esta destacado en color amarillo, ya que el cliente no tiene un plan compatible para optar a equipos en arriendo. Mientras que los otros ítems están destacados en color verde indicando que si tiene un límite de crédito disponible (\$432.000), no tiene deuda vencida, no presenta un bloqueo en la línea y no posee un equipo en arriendo vigente. Por lo tanto, para este

caso, es posible determinar, que si se actualiza el plan del cliente a uno compatible con equipos en arriendo (ARR), el mensaje indicado por FRE será distinto permitiendo al cliente optar a la modalidad de pago en boleta. Frente a este caso, informa al cliente que para optar a la modalidad de pago en boleta se tiene que actualizar su plan a uno compatible con equipos en arriendo. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente puede optar solo a la modalidad de renovación con pago con tarjeta, esto debido que tiene un plan que no es compatible con la modalidad de equipos en arriendo. Si lo desea, le puedo ofrecer actualizar su plan a uno que si sea compatible para que pueda optar a la modalidad de renovación con pago en boleta. ¿Desea realizar la actualización de su plan?

a. Si el cliente no desea actualizar su plan y no desea renovar en la modalidad de pago con tarjeta, informa que en esta ocasión es esta la modalidad a la que puede optar y que lamentamos que no sea la modalidad que él espera. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que esta ocasión solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta y lamentamos que no sea la modalidad que usted esperaba.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo No acepta cambio de plan. Por último, debes dejar el siguiente registro de atención. Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente no desea actualizar su plan y si desea renovar en la modalidad de pago con tarjeta, presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles** en FRE y continúa con el **PASO N°3.c**. Si el cliente si acepta actualizar su plan a uno compatible con equipo en arriendo, debes proceder a cancelar la solicitud en FRE usando el motivo **Retracto en la Atención** y en el detalle indicar que es por cambio de plan, y luego ingresar a CRM One y verificar el plan que tiene contratado el cliente (EP – DIF – GGTT):

- Si el plan del cliente es **DIF (diferido) o EP (equipo propio)** se debe actualizar el plan a uno compatible con equipos en arriendo (ARR), privilegiando el plan más cercano en precio y características, además, en caso que el plan actual mantenga descuentos vigentes, se debe informar que al aceptar una nueva oferta comercial, los descuentos se eliminan. Utiliza el procedimiento **CAMBIO DE PLAN MÓVIL** para gestionar el cambio.

- Si el plan del cliente es **GGTT (grandes tiendas)**, debes revisar en CRM One que el contrato por el equipo esté finalizado (18 meses cumplidos). Si no es el caso del cliente, debes informar que no es posible realizar el cambio de plan debido que tiene un contrato vigente por un equipo de una casa comercial, y este cambio ocasionaría que el equipo le sea cobrado en su totalidad en su tarjeta de crédito. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente mantiene un contrato vigente por un equipo de una casa comercial, debido a esto, no es posible realizar la

actualización de su plan ya que ocasionaría que el equipo le sea cobrado en su totalidad en su tarjeta de crédito.

Si por el contrario, el cliente si tiene el contrato por el equipo finalizado, pero mantiene el plan GGTT, se debe actualizar el plan al ARR más cercano en precio, privilegiando mantener las características y a continuación, realiza la renovación en FRE. Utiliza el procedimiento **CAMBIO DE PLAN MÓVIL** para gestionar el cambio.

2.2. Si no es posible modificar el mensaje. Si no es posible modificar el mensaje del cliente debido que el ítem Limite de Crédito Actual es igual 0, se debe explicar al cliente los beneficios que tiene esta modalidad de renovación. Informa que puede optar a un valor con un descuento importante que, al llevarlo en boleta, además, que puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que en esta ocasión solo puede optar a renovar su equipo en la modalidad de pago con tarjeta. En esta modalidad puede optar a llevar un equipo con un descuento importante y mucho más económico que al llevarlo en boleta, además, puede pagar hasta en 24 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco Santander, Banco BCI y Scotiabank, y en 18 cuotas sin interés con tarjetas de crédito del Banco de Chile, ¿desea optar a renovar en esta modalidad?

a. Si el cliente **no acepta** esta modalidad de renovación, informa que en esta ocasión es esta la modalidad a la que puede optar y que lamentamos que no sea la modalidad que él esperaba. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que esta ocasión solo puede optar a la modalidad de renovación con tarjeta y lamentamos que no sea la modalidad que usted esperaba.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Crédito en boleta insuficiente**. Por último, debes dejar el siguiente registro de atención.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. Si el cliente **si acepta** renovar en la modalidad de pago con tarjeta, presiona el botón **Mostrar Ofertas Disponibles** en FRE y continúa con el **PASO N°3**.

Paso 5

Claro Inicio Ejecutivo Juan Perez Cerrar sesión

RUT TITULAR: 12.345.678-9 | NOMBRE APELLIDO: Juan Perez | N° PCS: 912345678
1-873456789 | LIMITE DE CREDITO: \$400.000

Estado de Solicitudes

Cancelar Solicitud

Perfil Cliente	Propuesta Personalizada	Propuesta Ampliada	Tipo de Pago	Dirección de Despacho	Validación de Identidad	Resumen
Marca y Modelo	Samsung A05 128GB	Samsung A25 256GB 5G	Xiaomi Redmi 13C 256GB	Ver Stock	Motorola G34 5G 256GB	
Color						
Precio con Boleta	Precio Total: \$136.900 Pago Inicial: Pto: \$19.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$6.300	No aplica	Precio Total: \$181.900 Pago Inicial: Pto: \$19.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$9.000		Precio Total: \$235.900 Pago Inicial: Pto: \$19.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$12.000	
Precio con Tarjeta * Las cuotas sin interés son referenciales y dependen de las condiciones comerciales de la tarjeta del cliente	Precio total a pagar: \$99.900 12 cuotas de: \$8.329* 18 cuotas de: \$5.550* 24 cuotas de: \$4.162*	Precio total a pagar: \$251.760 12 cuotas de: \$20.980* 18 cuotas de: \$13.984* 24 cuotas de: \$10.490*	Precio total a pagar: \$129.900 12 cuotas de: \$10.829* 18 cuotas de: \$7.214* 24 cuotas de: \$5.412*		Precio total a pagar: \$169.900 12 cuotas de: \$14.158 18 cuotas de: \$9.438 24 cuotas de: \$7.080	
Argumentos de Venta (Ficha emocional)	Pantalla grande para disfrutar de todo el contenido que quieres. Disfruta tus fotos con la potente cámara principal de 50 MP. Tiene carga rápida integrada	Pantalla grande y con colores super brillantes. Variedad de cámaras pensadas para creadores de contenido. Rápido, espacioso y poderoso	Múltiples maneras de capturar el mundo con la cámara triple. Elimina tus preocupaciones con una batería de 2 días de duración. Sensor de huella dactilar		Diseño elegante y cómodo. Date vida a tus programas favoritos en una pantalla de 4.5" cómoda para la mano. Batería de larga duración	
Ficha Técnica	Pantalla Pantalla 10" de 6.7" Procesador Octa core processor Camara Trasera: 50+8 Mpx Frontal: 8 Mpx Memoria Interna: 128 GB RAM: 4 GB	Pantalla 6.5" FHD+ Super AMOLED Procesador 8nm Octa-core Camara Trasera: 50+8+2 Mpx Frontal: 13 Mpx Memoria Interna: 256 GB RAM: 8 GB	Pantalla 6.7 Pórgalos Procesador Helio G85 (12nm) Camara Trasera: 50+2 Mpx Frontal: 8 Mpx Memoria Interna: 256 GB RAM: 8 GB		Pantalla 4.5" Procesador Snapdragon 413 Camara Trasera: 50MP + 2MP Frontal: 16 Mpx Memoria Interna: 256 GB RAM: 8 GB	
	Solicitar Compartir	Solicitar Compartir	Solicitar Compartir		Solicitar Compartir	

A continuación, se mostrará la pestaña **Propuesta Personalizada**, donde FPV recomendará equipos, según límite de crédito, al que puede optar el cliente.

En esta pestaña puedes siguientes datos de los equipos propuestos:

1. **Marca, Modelo y color.**
2. **Precio con Boleta:** Muestra el valor total del equipo, el pago inicial y el valor de cada una de las 18 cuotas.
3. **Precio con Tarjeta:** Muestra el valor total del equipo, y un valor referencial para el pago en cuotas con tarjeta de crédito en 12, 18 y 24 cuotas.

4. **Argumentos de Venta:** Ventajas del equipo

5. **Ficha técnica:** Describe las principales características técnicas del equipo.

Paso 6

The screenshot displays the Claro website interface. At the top, a red header bar contains the Claro logo, user information (Usuario CAC 180836500 [J138]), and navigation links: Inicio, Estados de Solicitud, Cancelar Solicitud, and Cerrar Sesión. Below the header, a red bar shows the user's details: RUT TITULAR: 16.277.345-3, NOMBRE APELLIDO: FRANCISCO ANDRES VALDES URTUBIA, N° PCS: +56 9 7883 8394, ID: 100856, and LÍMITE DE CRÉDITO: \$1.400.000. The main content area features a horizontal menu with tabs: Perfil Cliente, Propuesta Personalizada, Propuesta Ampliada (highlighted in red), Validación de Identidad, Pago, Registro Serie, and Resumen. Below the tabs, there are three search options: Búsqueda por SKU, Búsqueda Simple (selected with a red radio button and highlighted by a red box), and Búsqueda Avanzada. Under these options, there are four input fields: Tipo de Pago * (set to Boleta), Precio Hasta (set to \$1.400.000), Marca * (empty), and Modelo (set to Seleccione una marca primero). At the bottom of the search section, there are two red buttons: Limpiar Filtros and Buscar equipos.

Si el equipo que desea el cliente no se encuentra dentro de los recomendados, puedes presionar en la pestaña **Propuesta Ampliada** para buscar el equipo por alguna característica en especial.

En esta pestaña puedes realizar la búsqueda del equipo bajo dos modalidades: **Búsqueda Simple o Búsqueda Avanzada**.

Paso 7

The screenshot shows the Claro website interface for equipment selection. The top navigation bar includes the Claro logo, user information (Usuario CAC 180836600 [2138]), and links for Inicio, Estados de Solicitud, Cancelar Solicitud, and Cerrar Sesión. Below this, a red banner displays the user's RUT (16.277.345-3), name (FRANCISCO ANDRES VALDES URTUBIA), phone number (+56 9 7803 8394), ID (100856), and credit limit (\$1.400.000). The main navigation tabs are Perfil Cliente, Propuesta Personalizada, Propuesta Ampliada (highlighted), Validación de Identidad, Pago, Registro Serie, and Resumen. Under the 'Propuesta Ampliada' tab, three search options are available: Búsqueda por SKU (selected), Búsqueda Simple, and Búsqueda Avanzada. A search input field labeled 'Ingrese un SKU' contains the text '70012'. Below the input field is a button labeled 'Buscar equipo'.

Si el equipo que desea el cliente no se encuentra dentro de los recomendados, puedes presionar en la pestaña **Propuesta Ampliada** para buscar el equipo por alguna característica en especial.

BUSQUEDA SIMPLE:

- Tipo de Pago (obligatorio): Tarjeta o Boleta. Importante: Usa el filtro si el cliente declara que está buscando equipos financiados, previo a ofrecer cualquier equipo puntual.
- Precio Hasta: \$130.000, \$200.000, \$300.000, \$432.000, \$450.000, \$1.400.000 y todo.
- Marca (obligatorio)
- Modelo

BUSQUEDA AVANZADA:

- Tipo de Pago (obligatorio): : Tarjeta o Boleta
- Precio Hasta: \$130.000, \$200.000, \$300.000, \$432.000, \$450.000, \$1.400.000 y todo.
- Marca (obligatorio)
- Modelo
- Almacenamiento (GB)
- Color
- Cámara Trasera (MPX)
- Cámara Frontal (MPX)
- Tamaño Pantalla

Paso 8

Marcas y Modelos	Samsung A14 128GB	HONOR X5A 5G 128GB	Samsung A54 128GB 5G	ZTE A77 5G 128GB
Color				
Precio con Boleta	Precio Total: \$136.900 Pago Inicial: Por: \$11.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$6.300	No aplica	Precio Total: \$181.900 Pago Inicial: Por: \$19.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$9.000	Precio Total: \$225.900 Pago Inicial: Por: \$19.900 + 18 Cuotas sin interés de: \$12.000
Precio con Tarjeta	Precio total a pagar: \$199.900 * Las cuotas sin interés son referenciales y dependen de las condiciones comerciales de la tarjeta del cliente. 12 cuotas de: \$6.329* 18 cuotas de: \$5.530* 24 cuotas de: \$4.162*	Precio total a pagar: \$251.740 12 cuotas de: \$20.980* 18 cuotas de: \$13.700* 24 cuotas de: \$10.400*	Precio total a pagar: \$129.900 12 cuotas de: \$10.825* 18 cuotas de: \$7.219* 24 cuotas de: \$5.432*	Precio total a pagar: \$169.900 12 cuotas de: \$14.158 18 cuotas de: \$9.430 24 cuotas de: \$7.080
Ficha Técnica	- Pantalla: 6.6" Pólexes - Procesador: Exynos 2200 - Camara: Tri-cámara 50MP + 12MP + 5MP - Memoria: 128GB RAM 2x 16	- Pantalla: 6.8" Pólexes - Procesador: Kirin 9000 - Camara: Tri-cámara 50MP + 12MP + 5MP - Memoria: 128GB RAM 2x 16	- Pantalla: 6.7" Pólexes - Procesador: Dimensity 9020+ - Camara: Tri-cámara 108MP + 12MP + 5MP - Memoria: 128GB RAM 2x 16	- Pantalla: 6.8" Pólexes - Procesador: Snapdragon 8 - Camara: Tri-cámara 108MP + 12MP + 5MP - Memoria: 256GB RAM 2x 16

Si el equipo buscado por el cliente no se encuentra disponible por stock o no esta en la modalidad de renovación que el cliente desea, ofrece equipos alternativos de similar precio y características, para esto apóyate de la fila **Precio con Boleta** o **Precio con Tarjeta** dependiendo de la modalidad deseada, y de la fila **Ficha Técnica**.

Si el cliente no acepta algún equipo de similares características, informa que lamentablemente no disponemos de otros modelos para renovar en esta atención. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, lamentablemente no disponemos de otros modelos con mejores características y condiciones para que pueda realizar la renovación en esta atención. Frente a esto, le pido las disculpas correspondientes.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **No encuentra equipo buscado.**

Por último, deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

Paso 9

Step 15 Title

The screenshot shows the Claro website interface for device recommendations. The header includes the Claro logo and navigation links. The main content area features a table with the following details:

Marca y Modelo	Motorola	250GB	4GB RAM
Color	■		
Precio con Boleto	No Disponible		
Precio con Tarjeta	Precio Total: \$80.548		
	12 cuotas de \$7.540*		
	18 cuotas de \$5.631*		
	24 cuotas de \$3.773*		
Pantalla	6.4 pulgadas		
Cámara Frontal	8 MPi		
Cámara Trasera	50+2 MPi		
Memoria Almacenamiento	256GB		
Memoria RAM	4GB		

A red box highlights the **Solicitar** button at the bottom of the table.

Si el equipo buscado por el cliente si se encuentra disponible en la modalidad deseada o el cliente acepta algún equipo alternativo ofrecido durante la atención, presiona sobre el botón **Solicitar** en la ficha del equipo para proceder con la renovación.

Paso 10

Step 16 Title

Claro Chile Ejecutivo Recambio De Equipo (ERE) 232061737 Inicio Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 28.217.367-5 | NOMBRE APELLIDO: MAYLINO YOVANNA SANTOS ZEPEDA | N° PC: +56 9 9846 5392 Estado de Solicitudes

100046 | LIMITE DE CREDITO: 30 Cancelar Solicitud

Perfil Cliente Propuesta Personalizada Propuesta Ampliada **Tipo de Pago** Dirección de Destacado Validación de Identidad Resumen

SKU: 70011361

Motorola Q24 Power 256GB Numero Telefónico: +56 9 9846 5392

Selecciona como quieres pagar tu equipo:

Tarjeta

Total \$90.555
12 cuotas de: \$7.546
18 cuotas de: \$5.031
24 cuotas de: \$3.773

* Las cuotas sin interés son refinanciación y dependen de las condiciones comerciales de la tarjeta del cliente

COMPRAS HASTA EN 24 CUOTAS EQUIPOS Y ACCESORIOS CON TUS TARJETAS CLARO

24 CUOTAS con Tarjetas de Crédito y Débito

18 CUOTAS con Tarjetas de Crédito y Débito

12 CUOTAS con Tarjetas de Crédito y Débito

Total a Pagar: **\$90.555** Comprar

A continuación, en la pestaña **Tipo de Pago** debes seleccionar la modalidad en la cual se va a renovar el equipo (en Tarjeta). Luego debes presionar el botón **Comprar**. Con la modalidad de renovación seleccionada, el sistema levantará la siguiente alerta para confirmar la solicitud. Si esta correcto presiona **Continuar**. Si, por el contrario, se debe modificar la solicitud, presiona **Volver**.

Step 16 Title

Claro

Inicio

Reservar Juan Perez

Editar pedido

RUT TITULAR: 12.345.678-9 | NOMBRE APELLIDO: Juan Perez | N° PCL: 110000000

1 ESTIMADO | 1 UNIDAD DE CREDITO: SUICEDIO

Estado de Suicidios

Cancelar Suicidio

Perfil Cliente

Propuesta Personalizada

Propuesta Ampliada

Tipo de Pago

Dirección de Despacho

Información de Identidad

Reservar

Datos de despacho

Ingresa la dirección del domicilio:

Región:

Metropolitana

Comuna:

Las Condes

Calle:

Alameda

Número:

Dpto. / Casa / Oficina / Establecimiento:

Dpto 1212

Referencia:

Al lado de la casa Rosa

IMPORTANTE: El tiempo de entrega estimada es de hasta 4 días hábiles en la Región Metropolitana y hasta 8 días hábiles en regiones.

¿Quién recibirá el pedido?

☐ No recibirá el pedido

☒ Otra Persona

☐ Dejar en consigna

Nombre y Apellido:

Perez Perez

RUT:

12.345.678-9



Comparar

En la pestaña **Dirección de Despacho**, en la sección Datos de Despacho, ingresa la dirección donde el cliente desea que sea entregado el equipo (debes escribir en el campo “Calle” tanto el nombre de la calle como la numeración, para que así Google Maps encuentre la ubicación). Si la dirección no se encuentra, debes indicar al cliente que no es posible encontrar la dirección y solicita, si es posible, que indique una nueva dirección de despacho.

Importante: si la dirección no se encuentra y el cliente no indica una nueva dirección que si este disponible, no es posible realizar la renovación.

En la sección donde se ingresa quien recibirá el pedido, debes seleccionar entre el **titular (Yo recibiré el pedido), Otra Persona o Dejar en la conserjería**. Si se selecciona Otra Persona se deben completar los datos de la otra persona, nombre, apellido y Rut. Luego se debe presionar **Comprar**.

Paso 12

Claro
Ejecutivo Recambio De Equipo (RRE) 23384737

Inicio | Cerrar Sesión

RUT TITULAR: 16.740.961-3 | NOMBRE APELLIDO: PETER PA PA | N° PCS: +56-9 5812 3196
MONEDA: LÍMITE DE CRÉDITO: \$432.000

Estado de Solicitudes

Cancelar Solicitud

Perfil Cliente | Propuesta Personalizada | Propuesta Aprobada | Tipo de Pago | Dirección de Despacho | **Validación de Identidad** | Historial

Validación de Identidad

Para completar esta operación de recambio de equipo es necesario validar la identidad del cliente, por favor selecciona una de las opciones:

☒ **Validación Facial**

Confirma el medio por donde deseas recibir el link para confirmar la validación de identidad

☐ Mail

Correo Electrónico

AGMAIL.COM

Enviar Link

En la pestaña de **Validación de Identidad** debes seleccionar la opción **Validación Facial** y enviar el enlace de confirmación al correo del cliente. Presiona **Enviar Link**.

Informa al cliente que recibirá un correo con el paso a paso para validar su identidad de forma facial por lo que debe tener su carnet de identidad a mano. Informa, además, que es recomendable que lo haga desde su teléfono y que tiene 3 intentos para realizar la validación. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que recibirá un correo para que pueda realizar la validación de identidad por medio de reconocimiento facial, por lo que es recomendable que lo realice desde su teléfono con su carnet de identidad a mano. Tiene un máximo de 3 intentos para realizar esta validación.

Importante: En caso que el cliente presente inconvenientes al intentar validar identidad desde su teléfono móvil, recomienda que pruebe cambiando de navegador web en su celular.

a. Si el cliente no logra validar de forma exitosa su identidad, presiona en **Validar** en FRE.

Informa al cliente que no es posible realizar la renovación de su equipo en esta atención debido que la validación no fue exitosa y que la solicitud será dejada sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que como no fue posible validar su identidad, esta solicitud será dejada sin efecto. Si lo desea, puede realizar la solicitud de forma presencial en una Sucursal donde validaran su identidad por medio de otras formas.

Si el cliente indica que asistirá a una de nuestras Sucursales, apóyate del siguiente link <https://www.clarochile.cl/personas/sucursales/> para informar la Sucursal más cercana a su domicilio.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Imposible validar identidad**. Además, debes dejar el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

b. **Si el cliente si logra validar de forma exitosa su identidad**, presiona **Validar** en FRE para confirmar la validación facial.

Paso 13

Claro Chile | Inicio | Ejecutivo Juan Pérez | Cerrar sesión

Estado de Solicitudes

Volver

Perfil Cliente | Propuesta Personalizada | Propuesta Ampliada | Tipo de Pago | Dirección de Despacho | Validación de identidad | **Resumen**

La orden N° 1-8273487623 se ha creado exitosamente

Samsung color: ● SKU: 1410000

A14 128 GB

PCS Asociado: +5691091639 Modo de adquisición: Renovación de equipo

Modalidad de equipo: Compra Monto a pagar: \$143.768

Tipo de pago: Tarjeta

Nombre: Matías Araya RUT: 11.345.179-9

Número telefónico: +5691091639 Email: Karlaaraya@gmail.com

Dirección de envío: Avenida el Salto 5450, Huechuraba, Región Metropolitana

Paso a Paso cliente

Desde la Página Web

1. Ingrese a Clarochile.cl y haz clic en "Pago Express".
2. Introduzca tu RUT y un correo electrónico para recibir el comprobante de pago.
3. Seleccione la imagen que corresponde al capítulo.
4. Seleccione la cuenta de Claro Móvil.
5. Verifica el monto y elige tu método de pago preferido.

Desde link recibido por whatsapp / correo

1. Ingrese tu RUT completo (sin puntos) y el dígito verificador.
2. Verifica el monto a pagar y los detalles del equipo solicitado.
3. Confirma tu dirección de envío y el tiempo estimado de entrega.
4. Realiza el pago correspondiente utilizando los métodos disponibles.

Realizar orden

En la pestaña **Resumen** se indica el detalle de la gestión de renovación realizada, así como un paso a paso para que el cliente puede efectuar el pago del valor total del equipo.

Confirma con el cliente la gestión realizada e informa que tiene un plazo de máximo el mismo día (es decir hasta las 23:59 hrs. del mismo día) para para realizar el pago del pie o del total del equipo en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro del plazo, la solicitud quedará sin efecto. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos realizado su solicitud de renovación de equipo al número de teléfono 569XXXXXXX por el equipo marca XXXXX modelo XXXXX, bajo la modalidad de pago en boleta [o tarjeta], por un monto de \$XX.XXX correspondiente al pie y XX cuotas de \$XX.XXX [o detallar el valor total

del equipo], el cual será despachado a la dirección XXXXX. Le informo además que tiene un plazo máximo el mismo día de hoy, hasta las 23:59 hrs., para realizar el pago del pie [o del total del equipo] en el portal de Pago Express de la página de Claro Chile. En caso de no realizar el pago dentro de este plazo, la solicitud quedará sin efecto.

Informa además que una vez realizado el pago existe un plazo de entrega por parte del Delivery de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, coméntale que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago haya sido realizado. Apóyate de siguiente script:

Sr(a) XXXX, además le informo que una vez realizado el pago nuestro Delivery tiene un plazo de entrega de hasta 4 días hábiles si la entrega es en la región metropolitana y hasta 6 días hábiles si es en regiones. Además, le comento que recibirá un correo por esta gestión recordándole realizar el pago y otro de confirmación cuando el pago sea realizado.

En caso que el cliente lleve un equipo en condición de arriendo y pactado en cuotas a su boleta, se debe, además, entregar la siguiente información:

Sr(a) XXXX, recuerde que usted lleva un equipo modelo XXXXX, por un valor de \$XX.XXX, dicho valor ha sido pactado en XX cuotas, estas cuotas serán cobradas a través de su boleta de servicios. Tenga en cuenta, que este equipo es propiedad de Claro Chile hasta concluido el plazo de su contrato de arriendo con opción de compra.

Para finalizar, presiona en FRE Finalizar Orden y deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Otro

CLIENTE NO CLASIFICA PARA RECAMBIO (RECUADRO EN ROJO)



CLIENTE NO CLASIFICA PARA RECAMBIO (RECUADRO EN ROJO)

Paso 2

The screenshot shows the Claro website interface. At the top, there is a red header with the Claro logo, a user profile (Ejecutivo Juan Perez), and a 'Cerrar sesión' button. Below the header, there are two buttons: 'Estado de Solicitudes' and 'Cancelar Solicitud'. The main content area is divided into two columns: 'Información Cliente' and 'Información PCS'. The 'Información Cliente' column contains fields for 'RUT TITULAR' (12.345.678-9), 'NOMBRE APELLIDO' (Matias Arena), 'FECHA DE NACIMIENTO' (19/03/1988), 'EMAIL' (Matiasarena@gmail.com), 'LÍMITE DE CRÉDITO ACTUAL' (\$ 0), and 'DEUDA VENCIDA' (\$ 10.990). The 'Información PCS' column contains fields for 'N° PCS' (112305478), 'TIPO DE SUScriptor' (POSTPAGO), 'LÍNEA BLOQUEADA' (SI), 'PLAN COMPATIBLE CON ARRENDAMIENTO' (NO), and 'EQUIPO EN ARRENDAMIENTO VIENTE' (NO). A red error message box is displayed at the bottom, stating: 'El cliente no puede renovar equipo con Claro. Apóyate en los campos en rojo para justificar tu respuesta'.

1. Si el mensaje que entrega FRE es **“El cliente no puede renovar equipo con Claro. Apóyate en los campos en rojo para justificar tu respuesta”** aparecerá dentro de un recuadro de color rojo. Si se visualiza este mensaje, el cliente no podrá renovar su equipo en este momento.
2. El motivo por el cual el cliente no puede optar a la renovación en su línea se puede deber a varios factores, como, por ejemplo, deuda vencida o línea bloqueada, entre otros. Si bien al cliente se le puede mencionar el o los motivos por los cuales no puede optar a la renovación en su línea, y que principalmente son los recuadros que están destacados de color rojo en FRE, el regularizar estos ítems por parte del cliente no asegura que tras una nueva solicitud pueda optar a renovar en esta línea.

Si el cliente insiste, ofrece la alternativa que pueda renovar comprando un equipo liberado vía E-commerce. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que en esta ocasión no puede optar a renovar equipo en la línea consultada. Esto se debe a que presenta XXXXX [indicar motivos según los recuadros destacados en rojo]. Debido a esto, le puedo recomendar que realice la renovación de su equipo por la web de Claro Chile revisando los equipos liberados.

En FRE debes cancelar la solicitud y seleccionar el motivo **Deuda Vencida** o **Retracto en la atención** según sea el caso. Además, debes dejar el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Equipo

Resultado: Solo Cotización

3. En caso que el cliente presente **Deuda Vencida**, informa que debe regularizar su situación para sea posible revisar si puede optar a la renovación de su equipo. Informa el monto que adeuda y recomienda que el pago lo pueda realizar por el portal de Pago Express de la página de Claro Chile debido que demora menos en que se refleje en nuestros sistemas. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente presenta deuda vencida por un monto de \$XX.XXX, por lo que si quiere renovar su equipo en esta línea debe regularizar su situación. Le recomiendo que el pago lo pueda realizar por el portal de Pago Express de la página de Claro Chile debido demora menos en reflejarse en nuestros sistemas.

Si el cliente indica que pagará de inmediato durante esta atención, espera que realice el pago y una vez pagado, cancela la solicitud en FRE seleccionado el motivo **Deuda Vencida**, y vuelve a realizar una nueva solicitud en FRE y continua la atención dependiendo del nuevo mensaje indicado. **Recuerda que no es posible asegurar que tras el pago pueda optar a renovar el equipo en su línea.**

4. En caso que el cliente presente su servicio **bloqueado por robo o pérdida**, debes informar que debe solicitar el desbloqueo de forma presencial en una de nuestras Sucursales de atención. Apóyate del procedimiento **BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA** e informa al cliente lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que actualmente su servicio se encuentra bloqueado en nuestros sistemas por robo o hurto, y debido a ello no es posible realizar la renovación de su equipo por esta vía. Le recomiendo que se acerque a una de nuestras Sucursales de atención para que pueda solicitar el desbloqueo de su servicio.

Apóyate del siguiente link

<https://www.clarochile.cl/personas/sucursales/> para informar la Sucursal más cercana al domicilio del cliente.

FINALIZAR

OFERTA COMERCIAL MÓVIL



PLANES MÓVILES:

En la oferta comercial móvil postpago se encuentran disponibles las siguientes familias de planes:



Para conocer los cargos fijos y/o precios debes revisar el Plan Comercial Móvil.

PLAN CUENTA EXACTA

PLAN S

Este plan contiene una cuota fija de SMS y navegación, una vez consumido el servicio este se suspende, sin embargo, para seguir navegando o enviando SMS se debe realizar recargas, solicitar Presta Fácil, comprar bolsas o esperar que inicie nuevamente el ciclo de facturación, de este modo el usuario no corre riesgo de excederse en su cuenta. Además, contiene minutos libres a 100 números de distintos destinos e incluye navegación libre en redes sociales: WhatsApp (incluye llamadas de voz) + Facebook + Instagram + Facebook Messenger + X + Telegram, aplican sólo para la navegación en las aplicaciones, no incluyen descarga de las aplicaciones. El plan cuenta exacta disponible es el: **PLAN S**

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**



PLAN CONTROLADO

PLAN MAX M

Este plan dispone de minutos libres a 300 números de distintos destinos, SMS y navegación, en combinaciones predefinidas. Una vez consumido los minutos y SMS, estos no se cortan y su consumo adicional será incluido en la boleta de servicio mensual (\$50 SMS y \$60 minuto), en el caso de consumir la cuota de navegación incluida en el plan, esta se suspende y para seguir navegando se deberá comprar bolsas de internet. También incluye navegación libre en redes sociales: WhatsApp (incluye llamadas de voz) + Facebook + Instagram + Facebook Messenger + X + Telegram, aplica sólo para la navegación en las aplicaciones, no incluyen descarga de las aplicaciones. Además, **incluye Servicios Internacionales de Roaming y Larga Distancia Internacional (LDI)**. El plan controlado disponible es el: **PLAN MAX M**

***Presiona sobre la imagen para ampliarla**

PLAN MAX M

200 GB

 *Minutos libres a 300 números*



Roaming: 20 min + 1GB + 20 SMS



LDI: 20 minutos













PLANES LIBRES

PLAN MAX L LIBRE, MAX XL LIBRE, MAX LIBRE PRO

Contienen minutos libres a 300 números de distintos destinos, GB libres y 500 SMS. Alcanzada la cuota de SMS se cobrará a \$50 el SMS adicional y se verá reflejado en la próxima boleta. Incluyen Servicios Internacionales de Roaming y Larga distancia Internacional (LDI). La navegación es libre, en el caso de consumir la cuota incluida en el plan, no se corta, solo se reducirá la velocidad:

- **MAX L Libre:** Alcanzados los 300 GB de consumo, bajará la velocidad a 64 Kbps y alcanzados los 400 GB de consumo bajará a 32 Kbps.
- **MAX XL Libre:** Alcanzados los 500 GB de consumo, bajará la velocidad a 256 Kbps y alcanzados los 600 GB de consumo bajará a 64 Kbps.
- **MAX Libre PRO:** Una vez excedidos los 60 GB de navegación diaria o los 1.000 GB dentro de su ciclo de facturación, podrán continuar navegando en internet a una velocidad que no excederá 256 Kbps. Si el cliente sobrepasa el límite diario de 60 GB, la baja de velocidad permanecerá hasta el inicio del día siguiente y si el cliente sobrepasa el límite mensual de 1.000 GB la baja de velocidad permanecerá hasta el inicio del siguiente ciclo de facturación.

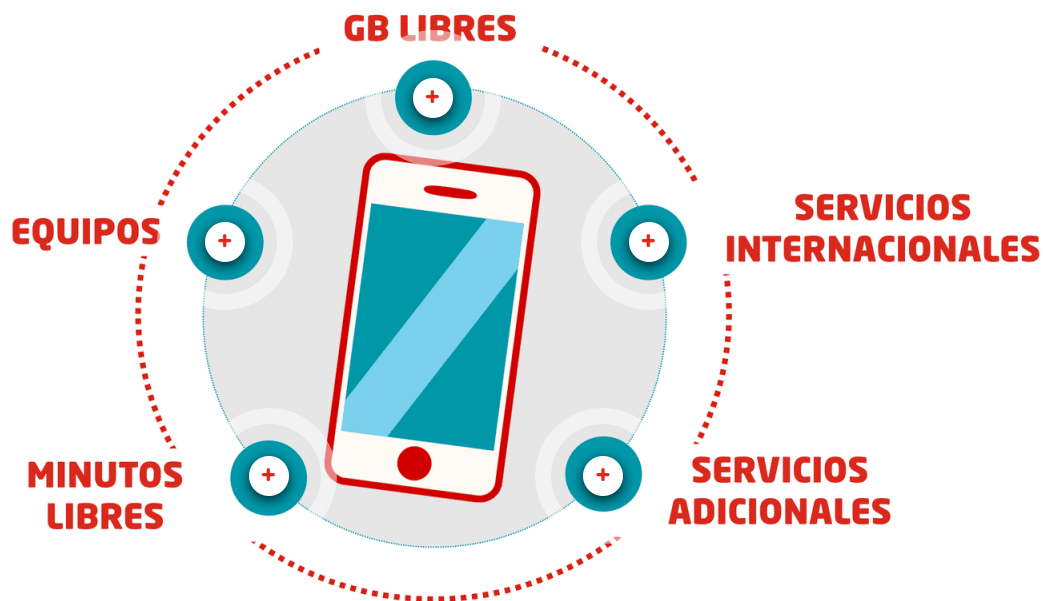
***Presiona sobre la imagen para ampliarla**

PLAN MAX L LIBRE	PLAN MAX XL LIBRE	PLAN MAX LIBRE PRO
GB LIBRES 300 GB ALTA VELOCIDAD	GB LIBRES 500 GB ALTA VELOCIDAD	GB LIBRES 1000 GB ALTA VELOCIDAD
⌚ Minutos libres a 300 números	⌚ Minutos libres a 300 números	⌚ Minutos libres a 300 números
🌐 Roaming: 40 min + 2GB + 40 SMS	🌐 Roaming: 60 min + 3GB + 60 SMS	🌐 Roaming: 100 min + 5GB + 100 SMS
📶 LDI: 40 minutos	📶 LDI: 60 minutos	📶 LDI: 100 minutos

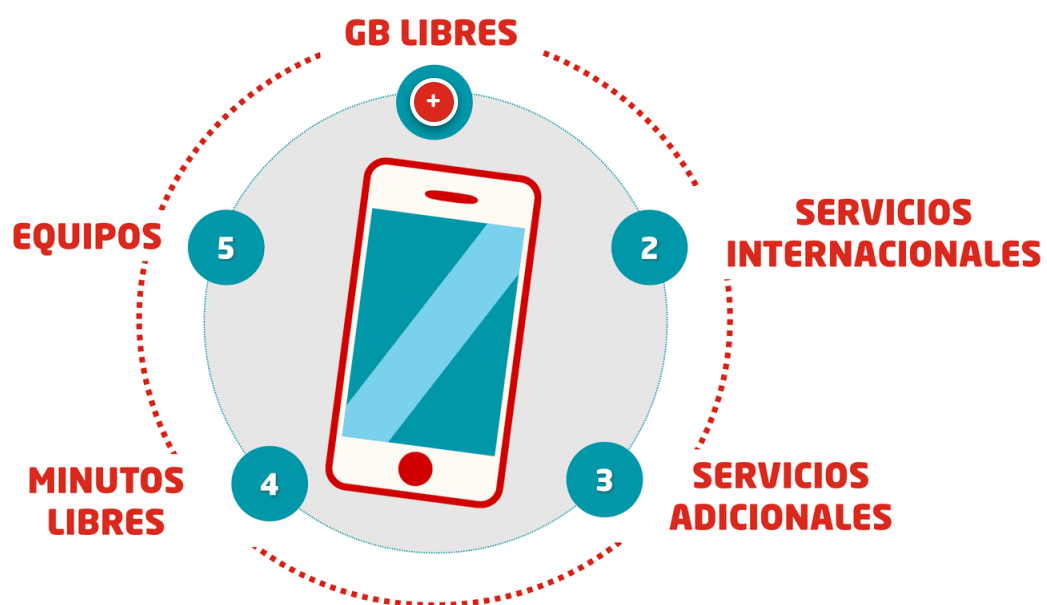
ATRIBUTOS DE NUESTRA OFERTA MÓVIL

A continuación, revisemos los atributos de nuestra oferta móvil: características clave que te ayudarán a describir mejor nuestros productos y que también puedes utilizar como argumentos efectivos de venta:

PILARES DE NUESTRA OFERTA



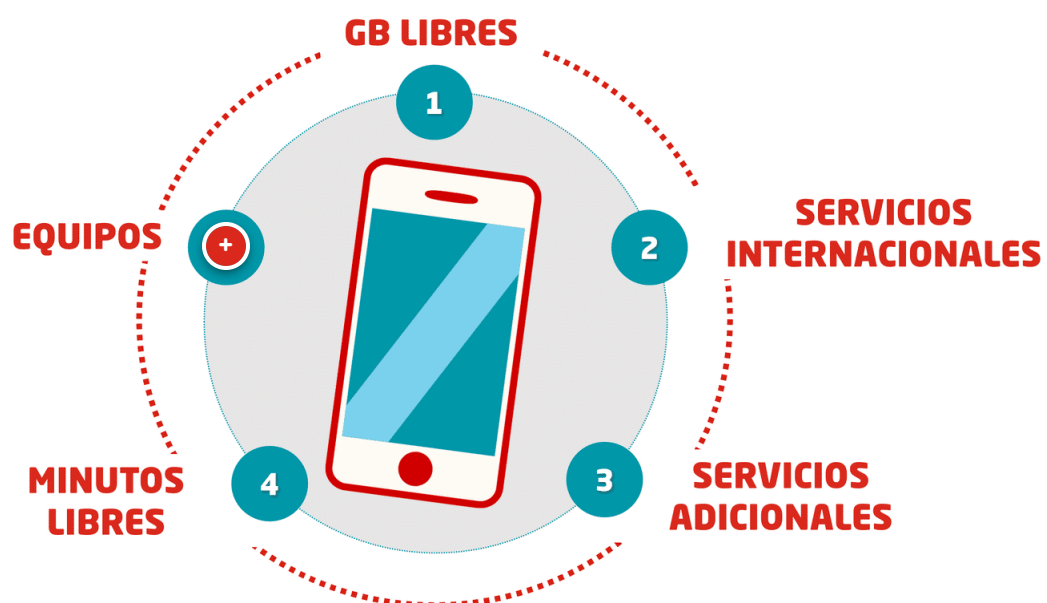
PILARES DE NUESTRA OFERTA



GB LIBRES

GB Libres hasta 300 GB por solo \$10.990 mensual.

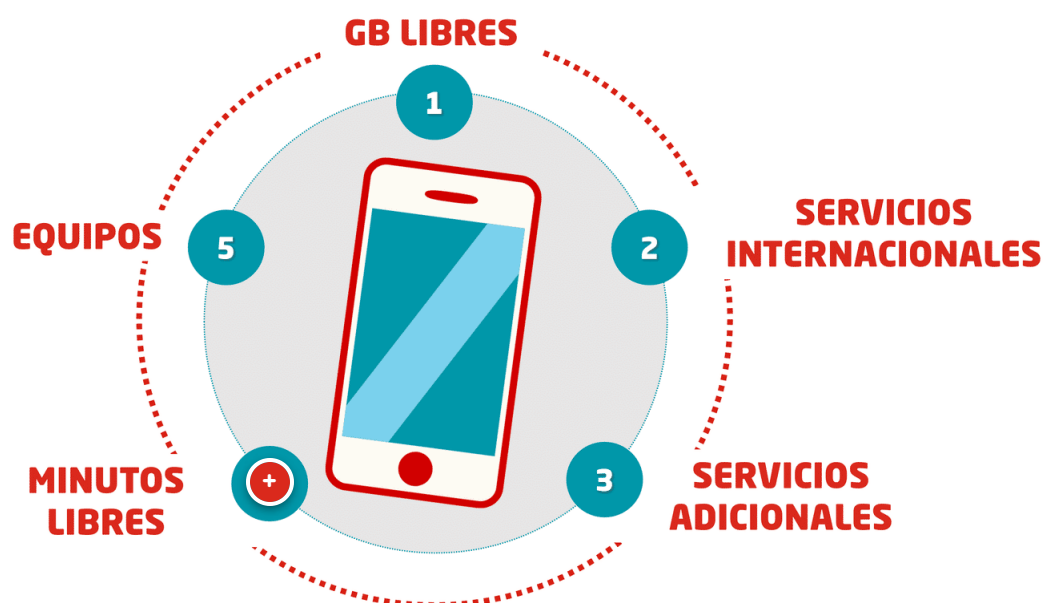
PILARES DE NUESTRA OFERTA



EQUIPOS

Venta de equipos en cuotas sin interes con tarjetas bancarias.

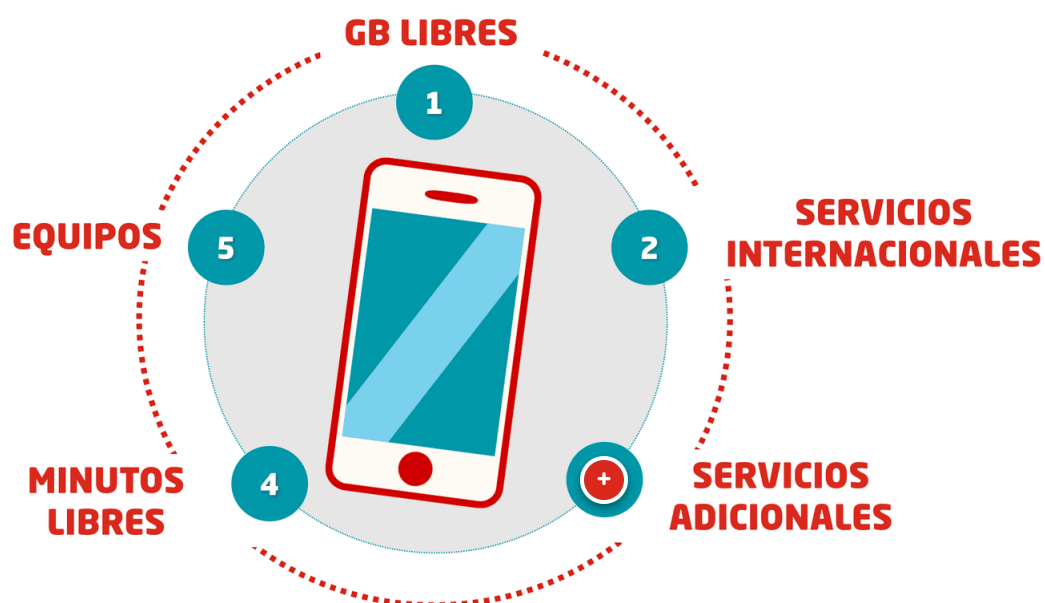
PILARES DE NUESTRA OFERTA



MINUTOS LIBRES

Minutos libres desde el plan S.

PILARES DE NUESTRA OFERTA

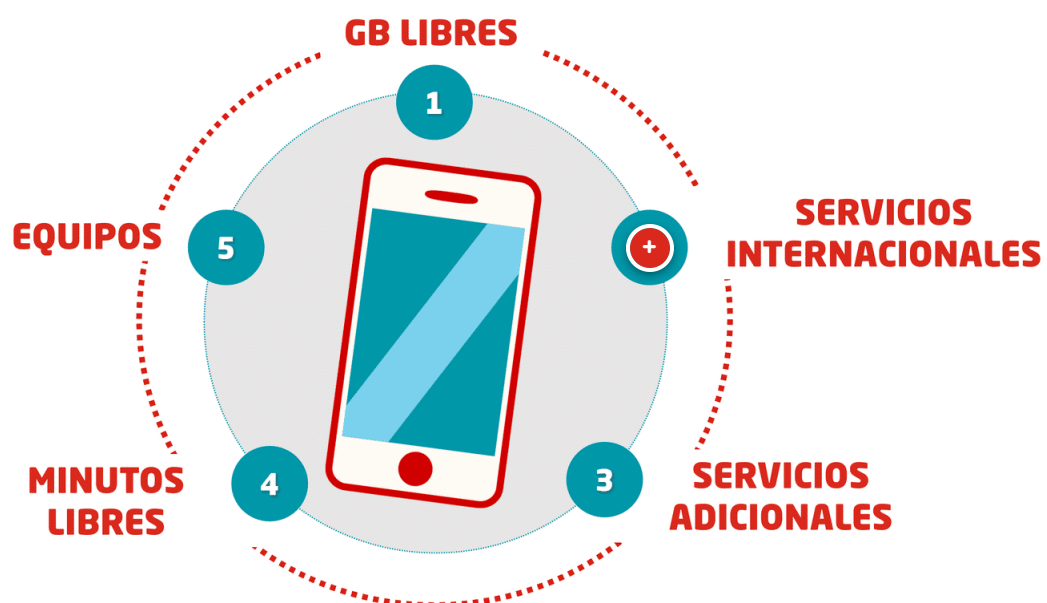


BENEFICIOS CLARO

Acceso a Claro Drive: 25 GB gratis en todos los planes.

Acceso a Claro Club: acceso a los mejores promociones y descuentos a través de Claro Club. Convenios con marcas reconocidas y Telemedicina gratis.

PILARES DE NUESTRA OFERTA



SERVICIOS INTERNACIONALES

Los únicos con minutos de LDI y Roaming incluidos en los planes Claro Max, disponible los 365 días del año.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°07 -VENTA REMOTA MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°07 -
VENTA REMOTA MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR