



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°05 - CCDD HOGAR

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

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

≡ UNIDAD 1: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

≡ UNIDAD 2: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el **proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

PROCESO DE ATENCIÓN:



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

BIENVENIDA	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	REGISTRO EN SISTEMA	
Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante: • Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro". • Presentarte con tu nombre y apellido. • Indicar una frase para mostrar actitud de servicio: ◦ "Soy el encargado de ayudarlo hoy". ◦ "Soy el encargado de atender su requerimiento". ◦ "Estoy feliz de poder atenderle". ◦ "Soy su ejecutivo asignado por este día". ◦ "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?" ◦ "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente". ◦ "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".				

- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

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

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

- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles, para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

1



BIENVENIDA

BIENVENIDA

**INFORMAR
ACCIÓN AL
CLIENTE**

**OFRECER
CAMPAÑA**

**REGISTRO EN
SISTEMA**

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante:

- Hacer un resumen de gestión realizada en sistema.
- Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplo de informar acción al cliente:

- Visita técnica:

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



INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

BIENVENIDA

INFORMAR ACCIÓN
AL CLIENTE

OFRECER
CAMPAÑA

REGISTRO EN
SISTEMA

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación [CAMPAÑAS BLINDAJE](#).
- Si existe campaña:
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.

- Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

3



**OFRECER
CAMPAÑA**

BIENVENIDA

**INFORMAR ACCIÓN
AL CLIENTE**

**OFRECER
CAMPAÑA**

**REGISTRO EN
SISTEMA**

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza SUR/ESAC y TIPIFICA, servicios móviles ONE y TIPIFICA). En el campo observación, ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.

- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención.
Dejar registro por cada cliente atendido.

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información Entregada
- Gestión realizada.
- Número de contacto.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.*
- Visita Técnica
 - *Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.*

4



REGISTRO EN SISTEMA

BIENVENIDA

INFORMAR ACCIÓN
AL CLIENTE

OFRECER
CAMPAÑA

REGISTRO EN
SISTEMA

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

- Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).

Ejemplo:

- *“Juan, de acuerdo a tu solicitud para disminuir el costo de tu boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tienes alguna duda adicional que desees resolver? ¿tus servicios están funcionando correctamente?”*
- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
- Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida. Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta. puedes apoyarte en la publicación **CAMBIO EN DISTRIBUCIÓN DE BOLETA.**
- Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.
- *“Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro donde podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros”*
- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención

Informar que dentro de los próximos días se enviará una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:

Apóyate con el siguiente Script:

“XXXX, te informo que dentro de los próximos días, enviaremos una encuesta, donde podrás evaluar mi atención, en una escala de 0 a 10, donde la nota mínima es un 0 y la nota máxima es un 10. Agradecemos tu evaluación, esta es muy importante para seguir mejorando nuestra calidad de atención”.

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

Ejemplos de despedida:

- *XXX ¿Te puedo ayudar en algo adicional? ¿Tus servicios están funcionando correctamente? ¿Tienes alguna duda de carácter comercial?*
- *XXX, por favor ¿me puedes indicar tu correo electrónico, también el correo electrónico al que desea recibir su boleta y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?*
- *XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche).*



CIERRE

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES - INCOVENIENTES DE PAGO



OBJETIVO:



Este procedimiento te ayudará a atender a clientes que indican que pagaron su boleta, pero no han activados sus servicios o no se ve reflejado correctamente el pago.

DEBES SABER:

- Para los casos donde se debe adjuntar el comprobante del pago, en el Canal de WhatsApp (NO VOZ), el cliente puede adjuntar el comprobante vía WhatsApp o mail. Este comprobante siempre debe ser legible para poder posteriormente revisar todos los campos.
- Al momento de realizar un escalamiento vía correo debes colocar en el asunto el CRM origen. Para Andes Claro es **CRM ANCLR**.

GESTIÓN:



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

VERIFICAR SI EXISTE SALDO PENDIENTE DE PAGO:

1. Ingresa a la cuenta de facturación para verificar si la boleta que indica el cliente aparece pagada o no.

a) Saldo pagado: Revisa en la cuenta de cliente si el servicio está activo o suspendido: Servicio activo -> Informa al cliente que no presenta deuda. Puedes apoyarte con el siguiente script:

NO VOZ: "XXX le informo que la boleta correspondiente al mes XXX por \$xxxxx aparece en nuestros sistemas pagada el día XXX y tus servicios están activos"

Importante: Si cliente indica no tener servicios aun estando comercialmente activos, debes seguir el procedimiento técnico que corresponda. Servicio suspendido-> resuelve según la información de la pestaña **CLIENTE CON SERVICIO SUSPENDIDO Y CUENTA PAGADA**

b) Saldo pendiente de pago-> Continúa con la revisión del PASO 2

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

VERIFICAR MÉTODO DE PAGO:

1. Revisa en la Vista 360 de la cuenta de facturación, cuál es el método de pago que tiene asociado.

! De todas formas, puedes consultarlo al cliente para confirmar cuál fue el método de pago utilizado.

a) Medio pago no contratado Descuento por planilla -> Continúa la revisión en el PASO 3.

b) Pago automático -> Verifica que el PAC- PAT esté activo. Apóyate en la publicación PAGO AUTOMÁTICO (PAC -PAT).

c) Descuento por planilla Deriva al cliente a la entidad de su convenio del que es parte para que pueda revisar el detalle del descuento que se le realiza.

Perfil de facturación

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Fecha de facturación
198923694967	Medio Pago no Contratado	Electrónico	19

Actividades

ID Actividad	Descripción
1-2E6N5JC	Integración id migr. 801929645, Operación REFRESH, TODAS, Correlación: 3003694411
1-2J0XKZWL	La actividad ID '1-2J0Q9PX0' asignada a usuario 'CRALVAREZ' no ha sido finalizada en planilla
1-2J0Q9PX0	La actividad ID '1-2J0TGADP' asignada a usuario 'LCARDONA' no ha sido finalizada en planilla
1-2J0TGADP	La actividad ID '1-2J056MZN' asignada a usuario 'SROGAS' no ha sido finalizada en planilla
1-2L9TMY	La actividad ID '1-2LEQGLG9' asignada a usuario 'MCARDOR' no ha sido finalizada en planilla

Pedidos

Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver.	Nº de Pedido
Pendiente		18/08/2022 12...	Modificación	Fija	1-264/217129
Completada		24/07/2022 18...	Renovación	Móvil	1-203592343

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
CONFIRMAR SI EL PAGO SE HIZO POR ERROR EN OTRA CUENTA: 1. Si el cliente sólo posee una cuenta de facturación, continúa al PASO 4. 2. En caso que el cliente posea más de una cuenta de facturación, revisa si el pago aparece en otra de sus cuentas. Monto y fecha coinciden con el pago realizado pero aplicado a cuenta distinta resuelve según la información de la pestaña TRASLADO DE PAGOS			

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
REVISAR SI EXISTE PAGO ASIGNADO CORRECTAMENTE: 1. En la pestaña Pagos de la cuenta de facturación, revisa si aparece el total pagado en la columna SIN ASIGNAR. 2. Verifica además que exista un saldo a favor (esto confirma que el pago se aplicó a la cuenta del cliente pero no fue asignado al saldo. a) Existe pago sin asignar Resuelve según la información de la pestaña PAGO NO ASIGNADO. b) NO existe pago sin asignar Resuelve según la información de la pestaña PAGO NO APLICADO.			

3. Revisar en la cuenta de facturación del cliente, Pestaña pagos, si cliente tiene reversa de pagos. En la columna REVERSADO estará marcado con una "Y".

a) Existe reversa de pagos. Resuelve según la información de la pestaña **REVERSA DE PAGO**

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The 'Perfil de facturación' tab is active, displaying client information and a 'Resumen del saldo' (Balance Summary) section. The 'Pagos' (Payments) tab is also visible, showing a table of payments. A red box highlights the 'Reversado' (Reversed) column in the 'Pagos' table, which contains a 'Y' for the payment with ID 540996. The table also shows the payment amount, date, and status.

Numero de pago	Fecha de pago	Estado de pago	Importe del pago	Numero de confirmación	Asignación	Reversado	Entidad emisora
PS-16751063	12/05/2021	Efectivo	-943.990.00	PS-16751063	8	540996	CAJAYEDINA

TRASLADO DE PAGO:

IMPORTANTE

DEBES SABER:

- **NO** se debe ingresar ticket en Helpdesk. Este tipo de casos deben ser escalados a través de una Solicitud de servicio.

- **Un cliente puede solicitar el traslado de un pago en los siguientes escenarios:**

- **Pago erróneo (mismo Rut):** Cliente tiene más de una cuenta con servicios contratados (fijo y móvil, por ejemplo) y por error paga la cuenta que no pretendía pagar. Se debe adjuntar el comprobante de pago.

- **Pago de cuenta de otro cliente:** Cliente realiza el pago de deuda para Rut o cuenta de otro cliente por error y requiere trasladar el pago de una cuenta o Rut a otra. Este pago puede haber sido realizado en cualquiera de los canales de recaudación internos o externos. Se debe adjuntar el comprobante de pago.

- **Pago duplicado:** Cliente paga más de una vez un documento adeudado, lo que genera un saldo a favor en una de sus cuentas. En este caso, se recomienda:

o Informar a cliente que puede optar por dejar pago como saldo a favor para su próxima boleta, en cuyo caso no habría que gestionar el traslado del pago.

o Trasladar el pago a cuenta de su Rut con deuda.

GESTIÓN

1. Ingresar en la cuenta de facturación la solicitud de servicio:

- **TIPO:** Cuenta
- **ÁREA:** Recaudación
- **SUBÁREA:** Pago no aplicado
- **DESCRIPCIÓN:** Monto del pago/ rut cuenta origen y rut cuenta destino.

! Si el rut de origen no es el mismo al rut de destino SE DEBE adjuntar comprobante.

Completa además los campos obligatorios de la Solicitud.

2. Sólo en caso que NO puedas adjuntar el comprobante de pago en la solicitud de servicio, debes enviar un email con la siguiente información:

DESTINATARIO:

bpovtr@evertecinc.com con copia a recaudacion@clarochile.cl

ASUNTO: CRM ANCLR / TRASLADO DE PAGO / RUT XX.XXX.XXX-X / N° SS XXX

CUERPO DE CORREO: Cuenta pagada por error ("Cuenta origen") y cuenta a la que se desea trasladar pago ("Cuenta destino").

INFORMA Informa al cliente que el traslado del pago realizado a la cuenta correcta se realizará en máximo 72 horas hábiles. Apóyate con el siguiente script:

NO VOZ"XXX efectivamente el pago realizado se realizó en otra cuenta. La solicitud del traslado del pago se realizará en máximo 72 horas hábiles"

ESCALA:

Si el traslado de pagos no ha sido gestionado dentro de 72 horas hábiles:

•Enviar correo electrónico a bpovtr@evertecinc.com con copia a recaudacion@clarochile.cl

El tiempo de respuesta es de 48 horas hábiles.

El formato del escalamiento es:

Asunto: CRM ANCLR / Escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXXX/ N° SS XXXX/Cuenta facturación XXXXX.

En el cuerpo del correo indicar monto, fecha y lugar del pago.

Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, enviar un mail a recaudacion@clarochile.cl con copia a bpovtr@evertecinc.com El tiempo de respuesta es de 72 horas hábiles.

El formato del escalamiento es:

Asunto: CRM ANCLR / Segundo escalamiento Traslado de pago/ Rut XXXXX/
N° SS XXXX/Cuenta facturación XXXXX

-Si el escalamiento anterior no entrega respuesta en el plazo acordado, escala según lo siguiente (respetando el orden de escalamiento):

1° Escalamiento: margarita.vasquez@clarovtr.cl

2° Escalamiento: claudio.palma@clarovtr.cl

3° Escalamiento: Alejandra.TorresSalgado@clarovtr.cl

El tiempo de respuesta es de 72 horas hábiles.

REGISTRA:

Atención comercial -> Pago -> pago no aplicado Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención
- Información entregada
- Gestión realizada.

Actividades	Fallas masivas	SS relacionadas	Seguimiento de auditoría	Notas	Archivos adjuntos	Servicio Técnico
Cuenta de facturación:  Número de boleta:  Monto cancelado:  Lugar de pago:  Lugar de pago (otros):						

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°05 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°05 -
CCDD HOGAR**

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

FINALIZAR