



Role play de
atención

**No navega ni realiza
llamadas**



Instrucciones

Esta actividad tiene como objetivo que los participantes sean capaces de gestionar correctamente una consulta de cliente sobre distintos temas comerciales o técnicos aplicando los procedimientos, políticas y protocolos revisados en clases.

En el role play, el formador debe:

Entrega al participante solo los datos del caso (nombre, RUT, dirección, servicios contratados) sin revelar las instrucciones internas. El participante debe construir la atención a partir de la indagación.

Iniciar la interacción con actitud de acuerdo a la tipología del cliente indicada en el cuadro de antecedentes del caso.

Responder a las preguntas del ejecutivo con información básica, sin entregar datos de forma espontánea — el ejecutivo debe solicitarlos.

De acuerdo a las respuestas del ejecutivo, mostrar distintas emociones o reacciones para mostrar satisfacción o insatisfacción. Debes revisar los cuadros rojos del roleplay donde se indica lo que se espera del ejecutivo en cada interacción.

Este role play entrega una guía para establecer la atención e interacción entre cliente y ejecutivo

Role play de atención

Caso	No navega ni realiza llamadas
RUT Titular	14987321-6
Nombre del Titular	Daniela Vergara Muñoz
Dirección	La concepción 710 – Puente Alto
Servicios	Línea Móvil
Tipología de cliente	Distraído
Estado de la línea (ONE)	Activo
Estado de cartera	Fuera de cobranza – Nunca ha estado en cobranza
Componentes ONE (Plan BAE, Datos, LTE, Voz)	Visibles, sin ícono de pausa
Órdenes pendientes	No existen órdenes sin finalizar
Configuración del equipo	Compartir datos deshabilitado
Tipología de cliente	Molesta

Buenos días, bienvenido a ClaroVTR. Mi nombre es... ¿En qué puedo ayudar?



Buenos días. Mi celular no navega por internet y tampoco puedo hacer llamadas, llevo así desde ayer.

Ejecutivo debe solicitar/validar rut o número de pcs afectado para revisar en sistemas y contextualizar atención

Entiendo. Para poder ayudarte correctamente, ¿me indicas tu nombre, rut y número de teléfono afectado?



Daniela y mi rut es 14987321-6. ¿Pa qué me pides los datos, acaso no te salen ahí en tu pantalla?

Contener al cliente y realizar distintas validaciones en sistemas para descartar un error interno o estado de línea por mora o suspensión

Si, es solo para validar los datos. Ya revisé en sistemas y no existe un estado o bloqueo sistémico de tu línea



Qué raro, entonces no entiendo por qué no me funciona nada.

Revisar con el cliente la configuración de datos móviles en el equipo (compartir datos).

Vamos a revisar la configuración de tu equipo. ¿Cuéntame si la opción de "Compartir datos" o datos móviles está activada en su celular



Ah, mirando ahora, parece que está deshabilitada. No sabía que tenía que ver con eso.

El ejecutivo debe entregar información solicitada y finalizar la atención

Con eso identificamos el problema, actívala y tu servicio debería funcionar con normalidad. ¿Hay algo más en que pueda ayudarte?



No, eso sería todo. Muchas gracias por la ayuda.

Te recuerdo que mi nombre es XXX y que puedes recibir una encuesta de la atención entregada. Muchas gracias y que tengas buenos días



