

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°3 - SUCURSAL 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.



DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR HFC



POLÍTICA GENERALES SERVICIO TÉCNICO MÓVIL



NOTAS DE CRÉDITO MÓVIL



PLAN DE RETENCIÓN MÓVIL



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

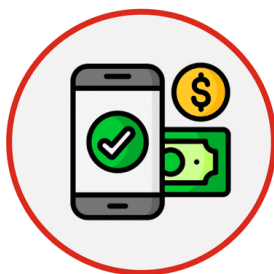


Lección 1 de 6

DEVOLUCIÓN DE DINERO POR SALDO A FAVOR HFC



POLÍTICA DE ATENCIÓN:



- 1 Siempre se debe invitar al cliente que mantenga el saldo a favor en su cuenta corriente, para que sea abonado a su próxima boleta.
- 2 Si el cliente no tiene cuenta bancaria (corriente, vista o RUT), debes gestionar la devolución a través de vale vista, el que será emitido a nombre del titular de la cuenta. Dicho vale vista, puede ser retirado en cualquier sucursal del Banco de Chile. Este documento, tiene una vigencia de 60 días, desde su emisión.
- 3 Si se emitirá una nueva boleta, dentro de los próximos 5 días, indícale al cliente que el monto a favor viene abonado en su siguiente boleta.
- 4 NUNCA debes entregar datos del cliente a un tercero.

PASO A PASO:

Verificar Precondiciones

Paso 1

Revisar histórico de registros en "**Hogar HFC**" de Tipifica. Buscar en campo "**Tipología**", si en los últimos días el cliente registra solicitud de devolución de dinero.

tipifica

Escritorio

Reportes

Buscar por

RUT

Movil Postpago

Hogar HFC

Resultado búsqueda

Nueva RUT "46277245-2"

Contratos

Boletas HFC

Histórico

Nombre :

Rut :

ID Registro : 104803639

Fecha Registro : 2023-03-05 19:25:08

Nombre Contacto :

Rut Contacto :

Fono Contacto :

Ejecutivo : Raul Manuel Jesus Olivares Rosas

Grupo Gestión : canales_electronicos

Gestión : call_back

Tipología 1 : canales_electronicos / hogar / hfc / consulta / detalle_plan

Cierre 1 : cierre_canales_electronicos / cerrado / entrega_informacion

Obs. Tipología 1 : servicio: chat sucursal virtual cliente: " " rut: " " email: " " numero de contacto: consulta: cliente consulta por valor de traslado de domicilio se entrega informacion rmjorchatsv

Paso 2

Ir a sección **"Atenciones"** en SUR y revisar en ítem **"Anotaciones"**, si existe solicitud previa ingresada por el mismo motivo.

Si el cliente tiene una solicitud de devolución en curso, debes informar que la gestión puede tardar hasta 11 días hábiles.

NUM CLIENTE: 10966511-8

Nombre: CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ JEREZ

Correo: karoleinh8@gmail.com

Estado: Cliente Activo

F. Alta: 18-mar-2023

Categoría: Normal

Cuenta: 10966511-8 (1)

Producto: CTA PRINCIPAL

Dirección: PASAJE PASAJE CECILIA CASA- CASA NUMERO 306 NUMERO INT. PENAFLO

Banda:

Atención a Clientes

Número de Atención	Inicio	Hora	Categoría	Quiéren Llamar	Teléfono
Reg: 0 al 0 de 0					

Anotaciones

Cuenta: 10966511-8 Folio: 96320765 Tipo de Movimiento: COMBOS Fecha: 2023
 04/05 Usuario: 1655809872 Ajuste: Abono Motivo de Ajuste: PF008 NO CONSIDERA DESCUENTOS OFRECIDOS Monto: -10,000
 CASO ESCALADO POR VENTA EN DONDE NO SE APLICA OFERTA \$10000X1 MES, SE VERIFICA QUE NO EXISTE RESPALDO EN CONTRATO U OT PERO SE VALIDA QUE DICHO PLAN 2PLAY HOGAR TV PRO HD INT FIBRA FULL 100 MEGAS SIM CON CONTRATACIÓN EN MARZO POSEE PROMOCION

Mensaje para el agente

Mensaje para el cliente

Quiéren Llamar

PRISCILLA

Teléfonovisor: 225073726

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

- AJUSTES POR CONCEPTO
- AJUSTES VARIOS
- CANCELA PORTABILIDAD
- CONSUMOS CLARO
- CONTACTO PRINCIPAL
- CONTRATACION
- CONTRATOS NUEVOS
- CUENTAS NUEVAS
- DIRECCIONES NUEVAS
- RECLAMOS
- REPACTACIONES

Tipificaciones

Inicio	Atrás
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

Paso 3

Si no tiene solicitud previa ingresada, revisar que el cliente posea saldo a favor en su cuenta corriente.

- Ingresar **RUT** del cliente y luego hacer clic sobre la **lupa**.

1-NUM CLIENTE 10966511-8

Cliente: Nombre Estado F. Alta Categoría Correo Afinidad

Tipo Cuenta Dirección Producto Acciones

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Alenciones

Productos

Productos F. Alta Tecnología Familia Estado Canal Venta Costo Descuentos Estado Teléfono

Ordenes Pendientes

Número de Atención Fecha de ingreso Folio módulo Tipo de Movimiento Estado orden Fecha de Agendación

Facturación

Saldo Actual

Pagar Antes del Mesda Minutos Contratados

Repactado Minutos consumidos

Promedio Mensual Saldo minutos

■ pagada ■ activa ■ atrasada

Mensaje para el agente Mensaje para el cliente Inicio

NICOLE ESTEFANI MUÑOZ LUNA

Quien Llamo

Teléfono visor

Notas

Preguntas Frecuentes

Servicios y Funciones

Tipificaciones

Inicio Atrás

Paso 4

En sección **"Facturación"**, revisar saldo actual, si el monto es inferior a \$0, es decir, un número negativo, es porque el cliente sí posee saldo a favor. Si el **"Saldo Actual"** es mayor o igual a \$0, debes informar al cliente:

"Sr. XXX, revisamos en nuestros sistemas y usted no registra saldo a favor, para solicitar devolución de dinero".

1. NUM CLIENTE 1006511-8

Cliente: 10966511-8 Nombre: CAROLINA ANDREA HENRIQUEZ JEREZ Correo: karoleinh80@gmail.com

Tipo: PERSONA Estado: Cliente Activo F. Alta: 18-mar-2023 Categoría: Normal

10966511-8 (1)

CTA PRINCIPAL (1)

PASAJE PASAJE CECILIA CASA - CASA NUMERO 306 NUMERO INT. PENAFLOR

Banda

Principal Cliente Productos Ordenes Facturación Atenciones

Productos

Productos	F. Alta	Tecnología	Familia	Estado	Canal Venta	Costo	Descuentos	Estado	Teléfono
2Play Hogar TV Pro HD INT Fibra Full 200 Megs Sim	19-mar-2023	FTTH				\$37.900	\$1.900	ACTIVO	
Adicionales	19-mar-2023	FTTH				-\$4.205	\$0		

Ordenes Pendientes

Número de Atención	Fecha de ingreso	Folio modificado	Tipo de Movimiento	Estado orden	Fecha de Agendación
--------------------	------------------	------------------	--------------------	--------------	---------------------

Facturación

Saldo Actual \$23.785

Pagar Antes del	15 Abril	Minutos Contratados	0
Deuda	\$23.785	Minutos consumidos	
Promedio Mensual	\$33.785		

Tipificaciones

Inicio	Atrás
A1	:Cambios
A2	:Consultas
A3	:Notificación
A4	:Reclamos
A5	:Solicitud
PER	:null

Gestión

Para el caso de clientes finalizados, debes dirigirte directamente a la sección "Cliente Solicita Devolución por Transferencia o Vale Vista", de esta publicación.

1. Revisar ciclo de facturación del cliente en pestaña "Facturación", columna "Ciclo" (debes deslizar hacia la derecha para ver esta información).
2. Revisar según ciclo de facturación, la fecha en que corresponde la siguiente emisión de boleta.

a. 5 días o menos para la emisión de próxima boleta:

Informar al cliente que su próxima boleta ya está en proceso de emisión con el descuento del saldo a favor que se registra en sistema.

"Sr(a), XXX, le comento que en estos momentos no es posible solicitar la devolución de dinero con el saldo a favor que figura en sistema ya que se encuentra en proceso la emisión de su próxima boleta, con el descuento de este monto".

b. Más de 5 días para la emisión de próxima boleta:

Informar al cliente que el monto a favor que registra en sistema se puede mantener para ser abonado, automáticamente, en su próxima boleta.

The screenshot displays the Claro CRM interface in a Microsoft Edge browser. The top navigation bar includes the Claro logo and a sidebar menu with options like '1. CRM 2.0', '2. CRM 1.0', '3. Tablero de Despacho', '4. Historico de Ajustes', '5. Repactaciones', '6. Seguimiento Ordenes de', '7. Cambio de contraseña', and '8. Process Engine - WorkF'. The main content area shows the account details for '12508047-2' (RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER). The account is categorized as 'PERSONA' and 'Cliente Activo'. The address is 'CALLE EL SAUCE - CASA NUMERO:144 NUMERO INT.: LA FLORIDA'. The 'Billing' section shows a 'Current Balance' of \$47.215, with a 'Pay Before' date of 15 May. Below this, a table lists 'Total Loads of the Month' with columns for 'Total Document', 'Payments', 'Adjustments', 'Cycle', and 'Last Payment Date'. The table shows five entries, all with a total document of \$47.215 and a cycle of 42. The bottom section, 'Charges of the month', includes tabs for 'Payments', 'Adjustments', 'Carriers', and 'Agreement', with a table for 'Grouping Concept', 'Description', and 'Amount'.

Total Loads of the Month	Total Document	Payments	Adjustments	Cycle	Last Payment Date
\$47.215	\$47.215	\$0	\$0	42	15-Apr-2023
\$47.215	\$47.215	\$47.215	\$0	42	15-Apr-2023
\$47.203	\$47.203	\$47.203	\$0	42	7-mar-2023
\$47.203	\$47.203	\$47.203	\$0	42	15-Feb-2023
\$47.203	\$47.203	\$47.203	\$0	42	17-Jan-2023

CASO EXCEPCIONALES:

Solo en dos casos se podrá excepcionar la devolución de saldo a favor a un tercero: fallecimiento del titular y adulto mayor que no tenga cuenta corriente y no desee retirar vale vista. para estos casos, debes solicitar la siguiente documentación:

Excepción	Documentación requerida
Titular fallecido	1. Posesión efectiva o solicitud de posesión efectiva 2. Poder simple con la autorización de que el tercero solicitante sea a quien se le realizará la devolución 3. El poder simple debe tener la copia de la cédula de identidad del titular de todos los herederos estipulados en la posesión efectiva
Adulto mayo que no tenga cuenta o no desee retirar vale vista	1. Poder notarial autorizando a un tercero (pariente directo o cónyuge) a que se haga la devolución en su cuenta. Debe tener la copia de la cédula de identidad del titular y del tercero. 2. Certificado de nacimiento o matrimonio que confirme el parentesco.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLÍTICA GENERALES SERVICIO TÉCNICO MÓVIL



POLÍTICA:

Presiona sobre cada imagen para revisar el detalle:

1

Pueden ingresar a
Servicio Técnico los
equipos

2

Quién puede ingresar un
equipo a Servicio Técnico

3

Condiciones de ingreso



Postpago: Titular de la cuenta o usuario del equipo, siempre que el equipo no presente bloqueo por robo o extravío.

Prepago: Cliente prepago a través del portador del equipo, siempre que no presente bloqueo por robo o extravío.

Empresa: A través de su representante legal o a través del usuario del equipo, siempre que no presente bloqueo por robo/extravío.

1

**Pueden ingresar a
Servicio Técnico los
equipos**

b

**Quién puede ingresar un
equipo a Servicio Técnico**

c

Condiciones de ingreso

- Importados y comercializados por Claro Chile S.A.
- Equipos que cumplan condiciones de garantía:
- En Plazo de garantía.
- Que tenga una falla de fábrica y no por mal uso de parte del cliente. Comercializados por alguno de sus distribuidores autorizados.
- Equipos que se encuentren libre de bloqueos por robo o extravío.
- Equipos que NO tengan activado buscar mi iPhone o protección antirrobo de Google

a

**Pueden ingresar a
Servicio Técnico los
equipos**

b

**Quién puede ingresar un
equipo a Servicio Técnico**

3

Condiciones de ingreso

- Se debe realizar siempre Orden en ONE y TSA.
- Verificar que IMEI pertenezca a la compañía.
- IMEI siempre debe estar visible en el equipo.
- Revisar visualmente el equipo revisando sellos de agua, cosmética, anotar golpes, ralladuras, curvaturas, etc.
- Siempre se debe adjuntar el Print con fecha de contrato ONE si es Postpago ó Print de SIAP con fecha de activación si es Prepago.
- No se deben ingresar accesorios como carcasas, memorias, simcard, lápiz óptico, colgantes, micas (en caso de que la falla sea asociada a la pantalla), entre otras.
- Es obligatorio anotar siempre un número de contacto del cliente y e-mail. En caso de que sea el mismo número que está ingresando a SSTT, se debe anotar igual.

Importante: la orden de ingreso debe quedar firmada por el cliente y este respaldo debe quedar registrado en el Gestor Documental de ONE.

GARANTÍA:



a) Vigencia de la garantía (se considera desde la fecha de compra o habilitación de la línea).

Garantía	Equipos Nuevos	Equipos Refaccionados
Equipos	12 meses	6 meses
Accesorios	6 meses	3 meses
Garantía a la reparación	3 meses	3 meses

b) Cobertura de la garantía:

- Los equipos que se encuentren dentro del período de vigencia de la garantía.
- La garantía cubre fallas asociadas a defectos de fábrica, ya sean de software o hardware, excluyendo las partes cosméticas del equipo.
- Equipos fuera de garantía, no están afectos a reparación.

c) Exclusiones de la garantía:

- Equipos donde la falla se asocie a mala utilización por parte del cliente.
- Equipos que presenten golpes, quebraduras o fisuras en su estructura externa, demostrando utilización inadecuada.
- Equipos que presenten indicios de humedad o líquido.
- Equipos dañados por utilización de accesorios (cargadores, manos libres, cables, etc.) no autorizados por el fabricante.

- Adicionalmente las exclusiones indicadas en la póliza de garantía entregada junto a cada equipo.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NOTAS DE CRÉDITO MÓVIL



POLÍTICAS:



1

Para aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en sucursales, estas deben ser ingresadas y aprobadas bajo el procedimiento de caso de impugnación.

PASO A PASO:

MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000

MONTO MAYOR A \$7.000

IMPORTANTE: Las aprobaciones menores o iguales a \$7.000 en canal sucursales y digital deben ser ingresadas y aprobadas bajo este procedimiento seguido del paso a paso de gestión de aprobación Backoffice de esta misma publicación.

Paso 1: Seleccionar la cuenta financiera.

Paso 2: Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña Créditos y Cargos. **IMPORTANTE:** Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

Paso 3: Ingresas el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar "Buscar ahora".

Paso 4: Luego seleccionar el cargo que corresponde, presiona "Cargo en Impugnación".

Paso 5: Llegaras a la pestaña de "Crear caso"

Debes completar los siguientes campos:

- Nro. de suscripción: (Elegir número pcs).

- Método de comunicación del caso: Celular (recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera).
- Detalles de comunicación del caso: (Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción).
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
Canal creación del caso: Sucursales/ Call center/ redes sociales, entre otros.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD).
- SubTipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD)<
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.
- Luego debes seleccionar la pestaña Detalles: Seleccionar Titular – Cliente

Paso 6: Ingreso de Template en el campo de notas del caso.

Template:

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°:
- Cta. Financiera:
- PCS a ajustar:
- Concepto: Ej.: xxxxxxxx #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:
- Se explica solución: SI/NO

Paso 7: En la pantalla "Crear Caso" verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea "Guardar y Despachar", luego presiona en botón "Guardar".

Paso 8: Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificaras el N° del caso.

Informa al cliente, que su caso será respondido y notificado dentro de los 5 días hábiles

MONTO MENOR O IGUAL A \$7.000

MONTO MAYOR A \$7.000

IMPORTANTE: Para montos mayores a \$7.000 debes ingresar un caso para las revisiones correspondientes, esto bajo el procedimiento que se presenta.

Paso 1: Seleccionar la cuenta financiera.

Paso 2: Una vez dentro de la Cta. financiera, selecciona la pestaña Créditos y Cargos.

IMPORTANTE: Verifica que la gestión se realice en la cuenta financiera reclamada, además revisa que la acción se aplique en la boleta que corresponda.

Paso 3: Ingresa el número de boleta (debes insertarlo en número de factura legal) para analizar el cargo correspondiente, una vez que encuentres lo requerido, debes dar "Buscar ahora"

Paso 4: Luego seleccionar el cargo que corresponde, presiona "Cargo en Impugnación".

Paso 5: Llegaras a la pestaña de "Crear caso"

Debes completar los siguientes campos:

- Nro. de suscripción: (Elegir número pcs).
- Método de comunicación del caso: Celular (recuerda que aquí debes poner el método de comunicación que el cliente prefiera).
- Detalles de comunicación del caso: (Se repite el mismo número que ingresamos en Nro. suscripción).
- Línea de producto: Escoger el servicio ajustar (voz).
- Canal creación del caso: Sucursales/ Call center/ redes sociales, entre otros.
- Medio creación del caso: Llamada telefónica o la que aplique.

Selecciona el tipo y subtipo de impugnación de acuerdo al procedimiento ha realizado:

- Tipo de Impugnación: Cargos de voz nacional (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargos recurrentes (aplica proporcionales), Cargos recurrentes (Aplica PYD).
- Subtipo de impugnación: servicios no solicitados (aplica corte y reposición), Cargos servicios adicionales (aplica SVA móvil), Cargo fijo distinto al concretado (aplica proporcionales), Promociones (Aplica PYD).
- Monto de disputa: Debe ser el monto reclamado, siempre que no supere el monto Total, seleccionado inicialmente.
- Motivo del crédito: La opción que corresponda, tales como: Regularización caso disputa AMDOCS.
- Luego debes seleccionar la pestaña Detalles: Seleccionar Titular – Cliente

Paso 6: Ingreso de Template en el campo de notas del caso.

Template:

- Motivo: Ejemplo: "Cliente no reconoce cobro xxxxx".
- Boleta N°:
- Cta. Financiera:
- PCS a ajustar:
- Concepto: Ej.: #DescuentosPYD o #SVA o #proporcionalesmovil o #CORTEYREPOSICION
- Monto \$
- Resuelto en línea: SI/NO
- Correo electrónico:
- Se explica solución: SI/NO

Paso 7: En la pantalla "Crear Caso" verifica que, en la parte inferior derecha, la opción desplegable seleccionada sea "Guardar y Despachar", luego presiona en botón "Guardar".

Paso 8: Luego de dar guardar, llegarás a la pantalla principal en donde verificaras el N° del caso

Informa al cliente, que su caso será respondido y notificado dentro de los 5 días hábiles



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PLAN DE RETENCIÓN MÓVIL



HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN:

1

La notación de las HHRR no está en orden por letras, sino que las letras son solo un indicador de cada herramienta, y se puede hacer click en ellas para llevarlos hacia el detalle

de esa herramienta.

2

Las HHRR que lleven un orden específico, dirá arriba “Tren retención”. Esas sí deben ser entregadas escalonadas.

3

A modo de ejemplo, se le puede ofrecer al cliente entre un Cambio de Plan a Oferta Portabilidad o un 20% de dcto por 12 meses. Ambas poseen la misma prioridad, son las menos agresivas que ofrecemos.

4

Pero si el cliente no acepta ninguna de las dos, se puede pasar a 50% de dcto por 12 meses a su plan actual o aplicar bala de plata (Cambio de Plan a MAX M con 50% x 12M).

5

Las HHRR más agresivas que tenemos son las líneas adicionales, siendo H la más agresiva de todas, pues es un 79% x 12M (y 40% permanente) a todas sus líneas adicionales. Esas se ofrecen al final, solo a solicitud del cliente.

6

Hay HHRR transversales, como las notas de crédito, las bolsas de 400GB y la renovación de equipo. Esas herramientas se pueden entregar en conjunto con otras, como, por ejemplo, Nota de Crédito + 50%x12M.



Presiona sobre la imagen para ampliarla.

HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN



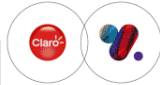
A continuación, revisaremos las herramientas de retención disponibles

Paso 1

Herramientas de Retención

03 | HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN

HHRR más agresivas se darán a clientes con mayor probabilidad de fuga. Indagar caso a caso, conversar con cliente para identificar:
1. Su riesgo de fuga y 2. Su problema/inquietud.



HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN (HHRR) DCTOS (PARA CLIENTES CON PLAN NETFLIX , IR DIRECTO A E)		
A	B	C
Tren retención DESCUENTOS (Primero A, luego B o C)		
20% x 12M	50% x 12M	Cambio de Plan MAX M 50% x 12M
Exclusivo para jefe / supervisor: Ojalá que el 25% de los clientes (los más riesgosos / propensos a fugarse) reciban una HHRR del 50% de dcto x 12M.		
Descuentos sobre descuentos NO APLICAN. Si el dcto que daré ahora es mejor que el vigente, eliminar el vigente (antiguo) y aplicar el nuevo (HHRR).		Bala de Plata Retención
Las HHRR empiezan a actuar dentro de las próximas 48hrs. No se aplica el cambio instantáneamente, sino que se hace un prorrateo entre lo que llevaba del mes (con su plan anterior) y los días que le queden hasta el siguiente ciclo de pago (con su nuevo plan o descuento).		

Importante: Tren de retención DESCUENTOS (Primero A, luego B o C)

Paso 2

Herramientas de Retención

03 | HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN

Indagar caso a caso, conversar con cliente para identificar:
1. Su riesgo de fuga y 2. Su problema/inquietud.



HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN (HHRR) ALTERNATIVAS

D Nota de Crédito (NC) Monto Máximo: \$5.000 (Montos superiores validar con supervisor) NC son transversales a las demás HHRR, se pueden usar en conjunto. Por ejemplo, D + A, D + B, D + E, etc.	E Cambio de Plan (CdP) Actualización a precio Oferta Portabilidad *** Si es que el cliente posee un plan Netflix, solo se le puede ofrecer un cambio de plan, pues NO existen PYDs para planes con Netflix.
--	--

Las HHRR empiezan a actuar dentro de las próximas 48hrs. No se aplica el cambio instantáneamente, sino que se hace un prorrateo entre lo que llevaba del mes (con su plan anterior) y los días que le quedan hasta el siguiente ciclo de pago (con su nuevo plan o descuento).

Las HHRR empiezan a actuar dentro de las próximas 48 horas. No se aplica el cambio instantáneamente, sino que se hace un prorrateo entre lo que llevaba del mes (con su plan anterior) y los días que le quedan hasta el siguiente ciclo de pago (con su nuevo plan o descuento).

Paso 3

Herramientas de Retención ante solicitud de cliente

03 | HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN ANTE SOLICITUD DE CLIENTE



HHRR Renovación de Equipo	HHRR Multilíneas (son excluyentes)	
F Renovación de Equipo Revisar si viene marcado en la base si tiene opción para renovar equipo o revisar en ONE si aplica para ese PCS.	G	H
	Tren retención multilíneas (Primero G, luego H)	
	Escenario 1: Cliente posee líneas adicionales Acción: Entregarle uno de los dctos disponibles en TODAS sus líneas (HHRR A o B en todas sus líneas). OJO, si el cliente, por ejemplo, posee un dcto activo mayor al ofrecido en alguna de sus líneas, entonces dejarle ese dcto y aplicar el ofrecido en las otras.	Escenario 2: DECLARA QUE LA COMPETENCIA POSEE LÍNEAS ADICIONALES POR MONTOS INFERIORES A \$4.400 Acción: Ofrecer a la línea del titular (con quien deberías estar hablando) la HHRR A o B y llevar las otras líneas al Plan MAX L LIBRE con 79% de dcto por 12M, que luego (desde el mes 13) será un 40% de dcto PERMANENTE.

Estas HHRR aplican solo ante solicitud explícita del cliente.

Las HHRR empiezan a actuar dentro de las próximas 48hrs. No se aplica el cambio instantáneamente, sino que se hace un prorateo entre lo que llevaba del mes (con su plan anterior) y los días que le queden hasta el siguiente ciclo de pago (con su nuevo plan o descuento).

Tren retención multilíneas (primero G, luego H)

Paso 4

Herramientas de Retención

03 | HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN – PROBLEMAS TÉCNICOS Y DE ATENCIÓN

Recordar que las letras NO siguen un orden específico, es simplemente para tener un "identificador" en las diapositivas. Entreguen la(s) HHRR adecuada(s)!!!



MOTIVOS	HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN					OBSERVACIONES
	F H Renovación de Equipo y/o Multilíneas	D Nota de Crédito (MAX \$5.000)	A 20% x 12M	E Actualización a precio Oferta Portabilidad	B 50% x 12M	
MALA COBERTURA			X	X	X	Revisar Script Anexo
PROBLEMAS TÉCNICOS			X	X	X	Cientes con dudas técnicas específicas, revisar script problemas técnicos (link).
MALA ATENCIÓN			X	X	X	

Script problemas técnicos

Ejemplo prorrateo: Cliente tiene un plan M por \$12.990, el cual paga los días 5 de cada mes. El 24 de junio lo contactó un ejecutivo para ofrecerle un dcto del 20% x 12 meses. Entonces, en su boleta del mes de junio, que tendrá que pagar el día 5 de julio, tendrá un cargo equivalente a 20 días pagando el plan de \$12.990 (del 5 al 24 de junio) y 10 días pagando el plan con dcto a \$10.932 (del 25 de junio al 4 de julio), es decir, deberá pagar por el mes de junio la suma de \$12.124. Eso es el prorrateo. Luego, durante 12 meses tendrá el dcto del 20%, hasta el 5 de julio del 2024.

Problemas Técnico y de Atención

Paso 5

Herramientas de Retención

03 | HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN – PROBLEMAS DE FACTURACIÓN

Recordar que las letras NO siguen un orden específico, es simplemente para tener un "identificador" en las diapositivas. Entreguen la(s) HHRRR adecuada(s)!!!



MOTIVOS	HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN					
PROBLEMAS DE FACTURACIÓN	F H Renovación de Equipo y/o Multilíneas	D Nota de Crédito (MAX \$5.000)	A 20% x 12M	E Actualización a precio Oferta Portabilidad	B 50% x12M	OBSERVACIONES
1. Aumentos de IPC			X	X	X	Para clientes recurrentes, enviar a lista blanca (google forms, excel).
2. SVA		X				Revisar procedimiento, bloquear contratación SVA de ser necesario.
3. Vendimiento Descuentos			X		X	Dar descuento más cercano al que tenía. Revisar si es necesario hacer NC por la boleta sin dcto.
4. Promesa no Cumplida (Dcto.)			X	X	X	Revisar procedimiento. Depende de cada caso.
5. Corte y Reposición		X				

A veces no será necesario entregar una HHRRR agresiva para resolver inquietudes de nuestros clientes. Por ejemplo, un cliente puede haber recibido un Bill Shock (encontró un monto elevado en su boleta) porque añadió un SVA sin saber lo que era. Entonces, como ejecutivo debes ayudar al cliente a entender los beneficios de ese SVA, cómo usarlo y cuánto le cuesta por mes. Si decide cancelarlo, elimine el SVA y hágale una Nota de Crédito equivalente al monto \$ del SVA del último mes (Tope de \$5.000). En caso que desee mantener su SVA, listo, cumplió su objetivo de retener.

Problemas de facturación

Paso 6

Herramientas de Retención

03 | HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN – MEJOR OFERTA COMPETENCIA

Recordar que las letras NO siguen un orden específico, es simplemente para tener un "identificador" en las diapositivas. Entreguen la(s) HHRR adecuada(s)!!!



MOTIVOS	HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN					Observaciones
	F H Renovación de Equipo y/o Multilíneas	D Nota de Crédito (MAX \$5.000)	A 20% x 12M	E Actualización a precio Oferta Portabilidad	B 50% x 12M	
MEJOR OFERTA COMPETENCIA	X		X	X	X	Equipo churn. Levantar caso a jefe/supervisor.
OFERTA DE EQUIPO	X					Derivar a e-commerce o CAC/ orientando equipo/ TBD herramienta



Ante una oferta de la competencia, debemos buscar ser mejores, ser más convenientes. OJO, aplica solo si el cliente lo declara (y que puede ser resuelta mediante algunas de las HHRR que tenemos)



Mejor Oferta Competencia

Paso 7

Herramientas de Retención

03 | HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN – (OFRECER DE IZQUIERDA A DERECHA) - CdP



Plan	HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN						
	Dcto 20% x 12 meses	Cambio de Plan con actualización a precio oferta portabilidad*	Renovación Equipos**	Dcto 44% x 12 meses	Dcto 50% x 12 meses	Cambio de plan Max L libre con Dcto 79% x 12 meses	Cambio de plan Max M con Dcto 50% x 12 meses
Plan S	X	X	X	X			X
Plan M o Superior	X	X	X		X		X
Multilínea			X				
*Cliente con líneas adicionales	X		X		X		
**Cliente declara menor precio competencia	X		X		X	X	
Plan Netflix		X	X				

HERRAMIENTAS USO SOLO JEFATURAS



*Evitar ofrecer como primera opción un cambio de plan de downgrade

**Respecto a la renovación de equipo, revisar si viene marcado en la base para renovar equipo o revisar en ONE si aplica para PCS

Ofrecer de izquierda a derecha

Paso 8

Herramientas de Retención

03 | HERRAMIENTAS DE RETENCIÓN – (OFRECER DE IZQUIERDA A DERECHA) - CdP



Plan	CF	COD_PYD	% PYD	NAME_PYD	CF_PYD	\$ Portabilidad
Plan S	\$8.990	18676417	15%	PYD Fidelizacion CF 15 x 12 meses Personas	\$7.642	\$7.990
Max M	\$12.990	20897997	25%	PYD Descuento CF Fidelizacion 25 x 12 meses Personas	\$9.743	\$8.990
Max L Libre	\$14.990	20897997	25%	PYD Descuento CF Fidelizacion 25 x 12 meses Personas	\$11.243	\$10.990
Max XL Libre	\$16.990	17859506	20%	PYD Descuento CF 20 x 12 meses Personas	\$13.592	\$12.990
Max Premium	\$19.990	20897997	25%	PYD Descuento CF Fidelizacion 25 x 12 meses Personas	\$14.993	\$14.990

*Evitar ofrecer como primera opción un cambio de plan de downgrade

**Respecto a la renovación de equipo, revisar si viene marcado en la base para renovar equipo o revisar en ONE si aplica para PCS

Ofrecer de izquierda a derecha

Importante

04 | ANEXO - HHRR DESCUENTOS



G A

G B

Dcto.	CID	NAME_PYD	Duración	Tipo
20%	17859506	PYD Descuento CF 20 x 12 meses Personas	12 meses	Postventa
50%	18676437	PYD Fidelizacion CF 50 x 12 meses Personas	12 meses	Postventa

Descuentos sobre descuentos NO APLICAN.
Si el dcto que daré ahora es mejor que el vigente, eliminar el vigente (antiguo) y aplicar el nuevo (HHRR).

Descuentos sobre descuentos NO APLICAN. Si el descuento que daré ahora es mejor que el vigente, eliminar el vigente (antiguo) y aplicar el nuevo (HHRR).

Importante: para conocer el plan de retención móvil completo revisa en Claro Mas Chile ::

[Portal Privado \(clarochile.cl\)](http://clarochile.cl)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

Siempre se debe invitar al cliente que mantenga el saldo a favor en su cuenta corriente, para que sea abonado a su próxima boleta.

☐ Verdadero

☐ Falso

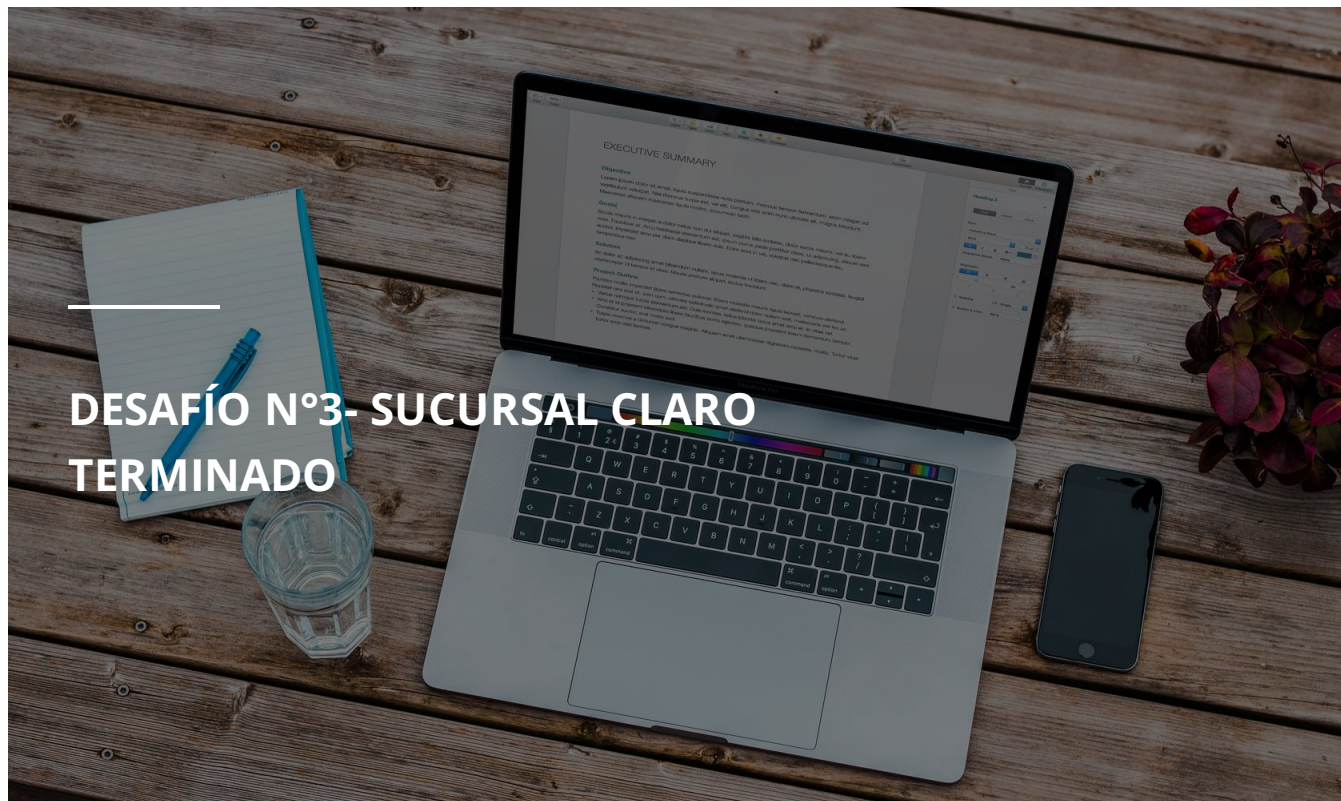
Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que la garantía de los equipos nuevos es de 12 meses.

- ☐ Correcto
- ☐ Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°3- SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°3 -
SUCURSAL CLARO**

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

FINALIZAR