

VTR - DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - BBOO Reclamo



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.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 21 DE OCTUBRE AL 03 DE NOVIEMBRE



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



REPARACIONES TÉCNICAS



ACTIVIDAD

 PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA

 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

 DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención puede ser entregada a titular o usuario del servicio.
- **No debes indicar al cliente que estarás haciendo un cambio de tecnología, dado que este cambio sólo se podrá confirmar una vez esté el técnico en el domicilio del cliente. Para el cliente estás ingresando una visita o una modificación, según corresponda**

DEBES SABER

- Todo cliente que requiera una visita técnica derivada de una reparación Internet, TV y telefonía, debe pasar por el proceso de cambio de tecnología siempre y cuando el cliente cuente con **servicios de internet instalados en su domicilio**.
- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente **dejar el comentario del inconveniente** que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **no es compatible con cambios de plan**, por ahora, sólo aplica para reparaciones.
- El cambio de tecnología sólo **aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.
- **Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.**
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos:
 - **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
 - "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"

Ejemplos de mensajes

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet



SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Servicios B2B

77445310-5-S-001

a BEC:

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: vat@prometeo.cl Fallos masivos: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial** Clase: **Servicio**

Profesión: Región: VALPARAISO Subtipo: Subclase: Fijo

Marca: VTR Código postal:

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Servicios cornerstone siebelqa.vtr.cl:2080 dice CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131) Aceptar			

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión o ingresar pedido de modificación de instalación según corresponda.

Sólo si cliente consulta, informar

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH**, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
- **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH**. Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.
 - Desvío de llamados

- Trial desvío de llamados
- Pack mira quien llama
- Trial pack mira quien llama
- Pack Visor de llamados
- Trial pack visor de llamados

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

1. **Confirma que el [estado de los servicios](#) sea ACTIVO.** Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada

PASO 1

PASO 2

2. Valida que en Productos instalados, el **botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA** esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica) sí se puede realizar.**
De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)



GESTIÓN

PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The 'Detalles' (Details) tab is selected, and the 'Verificar Cuentas' (Verify Accounts) button is highlighted with a red box. The interface includes a top navigation bar, a left sidebar, and a main content area with various input fields and a table of line items.

ID de línea	ID de oferta	Acción	Producto	Estado	Estado de Transito	Subtotal venta mensual	Precio de costo	Campaña de fact.	ID de
1	1	-	Equipo	Pendiente		\$0		10187314	
4	2	-	Servicio Ancho	Pendiente		\$25,900		10187314	
5	3.1	-	200 Mega	Pendiente				10187314	
6	2.2	-	Nuevo	Pendiente			\$1,980	10187314	
6	3.3	-	Arrendo Tagma Cablexstream VSP Plus	Pendiente				10187314	
7	3	-	Descuento instalación Equipo	Pendiente		\$0		10187314	
8	4	-	Instalación Equipo	Pendiente		\$0		10187314	
9	5	-	Mega 200 residencial	Pendiente		\$0		10187314	

PASO 4

4. Presionar sobre **botón de TSQ**, (este puede tardar hasta un minuto aproximadamente)

- **NO presionar botón "VERIFICAR"**

IMPORTANTE: Si aparece error de TSQ que no permita continuar con el pedido revisa la publicación DICCIONARIO ALERTAS ANDES para saber qué debes hacer y luego ingresar la reparación técnica o ingresar el pedidode modificación de instalación según corresponda.

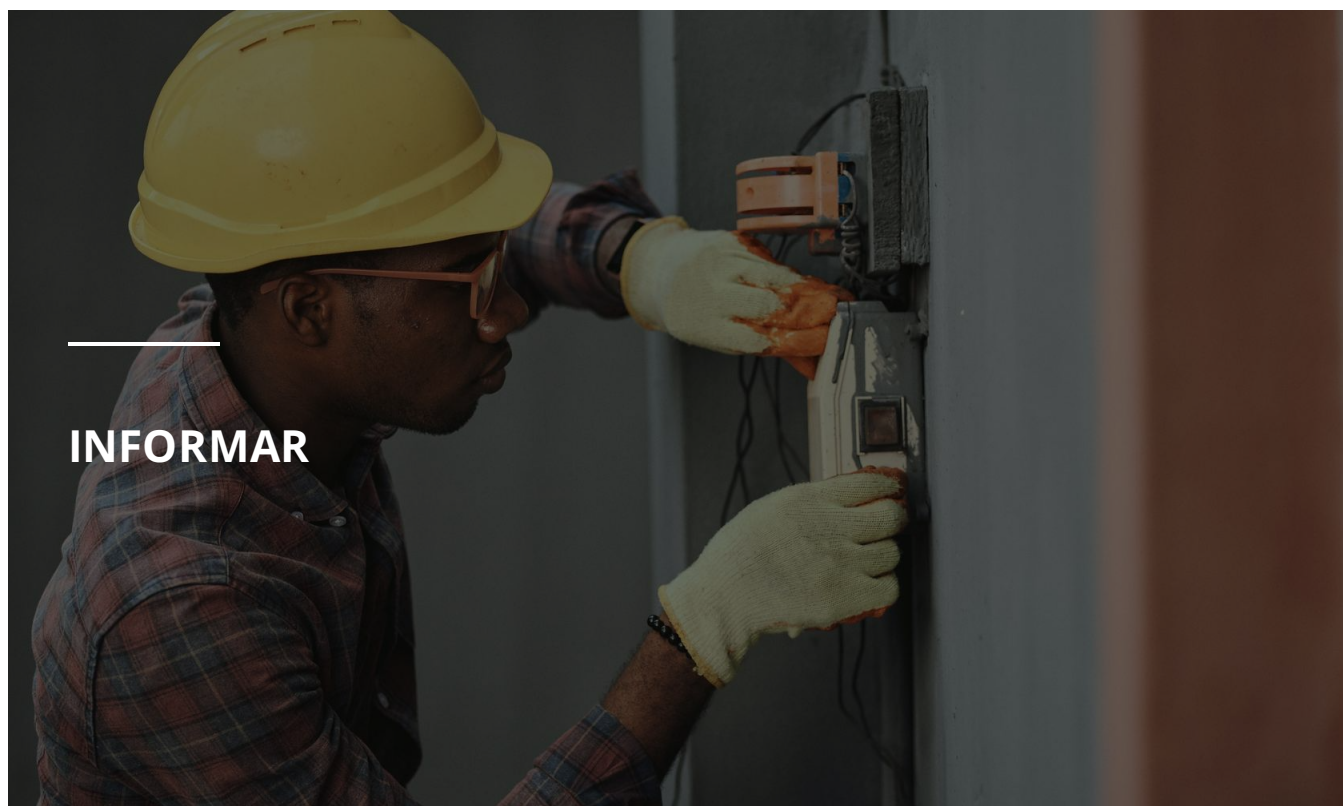


Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

REPARACIONES TÉCNICAS



ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular del servicio, por un tercero o Usuario del servicio
- Aplica para clientes Residencial y Negocios. Ambos tienen los mismos bloques horario para visitas técnicas.

- **Indicar al cliente que los trabajos en su domicilio pueden demorar hasta 1 hora y media si tiene red HFC y hasta 3 horas si tiene red FTTH**, si no sabes como ver el tipo de red del cliente puedes revisar [VER TIPO DE RED FTTH O HFC](#)

DEBES SABER	INDAGA	VERIFICA PRECONDICIONES
• Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe revisar si existe FEN en BEC, para corroborar que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, debes informar al cliente: ◦ <i>"Sr(a) XXX, Actualmente existen inconvenientes en el funcionamiento de los servicios en su sector. Nuestro equipo ya se encuentra trabajando para solucionar esta dificultad hoy/el día XX a las XX:XX hrs. Lamentamos las molestias que esta situación le podría ocasionar".</i> • Para casos reiterados, se debe ofrecer agenda a partir del día siguiente de la atención. Ejemplo: cliente se contacta hoy a las 10:00 AM ejecutivo puede ofrecer agenda desde mañana a las 10:00 AM (sujeto a disponibilidad del cliente y agenda en ANDES). • Para casos que no son reiterados recuerda siempre ofrecer la agenda más cercana, si al cliente no le acomoda, agendar de acuerdo a su disponibilidad. • Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio • Una Solicitud de Servicio con Reparación Técnica puede ser "Reagendada" a solicitud expresa del cliente. • Si a causa del inconveniente técnico, el cliente desea dejar un reclamo, se debe intentar dar solución en primer lugar con la atención o la solicitud de servicio respectiva. Una vez finalizado el procedimiento, se debe convertir la solicitud ingresada en reclamo si el cliente aún desea ingresarlo. • Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible. • Si ya existe una SS DE REPARACIÓN que se encuentra en estado ABIERTA, debe ser derivada al supervisor quien puede reagendarla, asignar a otro usuario y continuar con la actividad • El servicio Asistencia VTR está disponible únicamente para clientes Residenciales. La EXCEPCIÓN es para clientes que siendo residenciales tienen Asistencia VTR y luego migran su		

servicio a Negocios, ya que estos lo mantienen.

- De manera aleatoria en las visitas técnicas, **se están realizando revisiones por parte de un supervisor o auditor técnico** (de forma remota o presencial) a las distintas conexiones dentro del domicilio del cliente para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
- **No se debe ingresar una reparación técnica si es que el cliente posee su servicio suspendido por morosidad o solicitó suspensión transitoria**
- **No se debe ingresar una reparación técnica, si el cliente ya posee otra reparación ingresada con anterioridad en la misma cuenta de servicio y que esta se encuentre en estado Abierta.**
- **CLIENTES NEGOCIOS**
 - Todos los clientes Negocios que poseen direcciones con la marca B2B poseen agenda de visita técnica AM/PM, es decir, si el cliente contacta en la mañana (TRAMO AM hasta las 14:00 hrs.) se le deberá agendar en el bloque PM del mismo día. O en caso contrario, si el cliente nos contacta en el bloque PM (Hasta las 23:59 hrs.), se deberá agendar la visita técnica AM del día siguiente

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

- ¿Qué servicio está presentando el inconveniente?
- ¿Desde cuándo presenta el inconveniente?
- ¿Ya solicitó esta reparación anteriormente?

DEBES SABER

INDAGA

VERIFICA PRECONDICIONES

IMPORTANTE:

¡TE RECORDAMOS QUE, LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERMITIRÁ ENVIAR INFORMACIÓN SOBRE LA VISITA TÉCNICA YA PROGRAMADA!

1. **Validar los datos del cliente:** RUT, Dirección, numero de contacto, si necesitas actualizar o modificar los datos del cliente puedes revisar [Revisa el procedimiento de "MODIFICACIÓN DE DATOS"](#)

2. **Revisar que los servicios se encuentren ACTIVOS o SUSPENDIDOS.** Apóyate en la publicación [ESTADO DEL SERVICIO.](#)

- Si el servicio se encuentra **SUSPENDIDO** por mora, se debe informar al cliente que se podrá entregar soporte una vez que se regularice la cuenta y el servicio vuelva a estar activo.
- Si está suspendido voluntariamente, se debe esperar hasta la fecha de Reanudación acordada.

3. **Revisar si el cliente es un caso "reiterado".** Ir a actividades y revisar si dentro de los últimos 60 días, existe una actividad del tipo "REITERADO".

INFORMA

Call Center —

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."

Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos."

SI EL CLIENTE CONSULTA SI LA VISITA TIENE COSTO, INFORMAR: —

Sin Asistencia VTR:

"Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000"

Con Asistencia VTR:

"Le informo que su visita técnica NO tiene costo ya que Ud. tiene contratado el servicio de Asistencia VTR el cual cubre daños a los equipos y cableado interno"

CLIENTES NEGOCIOS

Sólo si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

"Sr. XXX ninguna visita técnica tiene costo para Ud."

Si el cliente solicita que la visita sea en una fecha más cercana

Call Center

"Sr(a). XXX, la fecha de la visita que le estoy entregando es precisamente la más cercana en nuestro agendamiento, le agradeceremos que se mantenga atento a su teléfono para mantener el contacto con nuestra empresa y así la visita se desarrolle correctamente".



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Los clientes Residenciales y los clientes Negocios tienen los diferentes bloques horario para visitas técnicas.

☐

Falso

☐

Verdadero

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



CONTRATACIÓN SERVICIOS FIJOS

- IMPORTANTE: Revisa la publicación [Cliente Quiere Retomar Servicios Desconectados](#) para revisar las directrices para atención de estos casos.
- Recuerda siempre mantener informado al cliente sobre el proceso de la venta, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican. Siempre háblale al cliente con la verdad y no omitas información.

- Recuerda que el cierre de la venta se debe realizar con el titular del servicio o un tercero con poder notarial (cuya copia deberá enviarte por correo electrónico, según corresponda).
- A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación de servicios.

1. REPASO DETALLADO DE LA SOLICITUD REALIZADA POR EL CLIENTE —

Infórmele al cliente que se repasará la confirmación de su solicitud y que, para efectuar este cierre, debe tener a mano su carnet de identidad vigente y aceptar expresamente la contratación.

“Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, para efectos de respaldo de la solicitud de servicios necesitaremos repasar de manera ordenada lo conversado previamente. Confirmaremos sus datos personales, los servicios contratados con sus principales condiciones y su aceptación expresa”.

2. CONFIRMA DATOS PERSONALES —

Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

- i. Nombre completo.
- ii. Rut.
- iii. Serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia [AQUÍ](#)).
- iv. Dirección para la que se solicitan los servicios.
- v. Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- vi. Correo electrónico de contacto (recuerda que debe ser un correo válido)
- vii. [Solo si es Convenio] Nombre institución sujeta al Convenio.
- viii. Poder notarial, en caso de que la contratación la realice un tercero.

El cliente debe mencionar su nombre completo, RUT, dirección y serie del CI. Si ya se validó la serie de CI con la voz del cliente, podrás parafrasear el nombre, RUT y dirección.

*“Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales.
- Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto?”*

(Cliente debe indicar Sí)

- *El Rut bajo el cual quedarán contratados los servicios es XXXX, ¿Está correcto?* (Cliente debe indicar Sí)

- *¿Me podría indicar el número de serie de su cédula de identidad por favor?*

[En el caso de cédulas antiguas]

Este número se encuentra al reverso y comienza con la letra A.

[En el caso de cédulas nuevas]

Es el Número de Documento que está en el anverso.

- *La dirección en donde se instalarán los servicios es XXXX, ¿Está correcto?* (Cliente debe indicar Sí)

- *Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos?* (Cliente debe indicar Sí) Si cliente indica No, deberá actualizar número de teléfono en sistema.

- *Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?"* (Cliente debe indicar Sí). *Si cliente indica que No o que desea que los comunicados lleguen a otro correo electrónico, deberá actualizarlo en sistema, tanto en la ficha Cliente como en Facturación.*

- [Solo si es Convenio] *"Sr(a) la institución a la que pertenece es XXXX, la cual tiene convenio con VTR ¿Es correcto?"* (Cliente debe indicar Sí).

[En caso de que la contratación la realice un tercero]

"Además, confirmo que el poder notarial fue recibido correctamente"

3. CONFIRMA LOS SERVICIOS CONTRATADOS —

i. Señala el **nombre del pack solicitado** (si corresponde) y de cada servicio individual. A continuación, lee la descripción de cada uno de los servicios o pack que está contratando.

ii. Indica la **renta mensual** del plan o pack solicitado.

iii. Indica al cliente que **puede contratar los servicios por separado** y no necesariamente como pack. (sólo aplica para cliente HFC).

iv. Menciona el **nombre de cada servicio adicional** solicitado.

v. Indica la **renta mensual de los servicios adicionales** solicitados.

"Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar es el Servicio/Pack XXXX que incluye los servicios XXXX

[Plan TV / Plan Banda ancha / Plan Fono].

- [En caso que el plan incluya Internet]] *"El plan XXXX le permite conectarse a internet con una velocidad máxima de hasta XX Mbps de bajada y de hasta XX Mbps de subida. Esta velocidad no es constante. Además, en su experiencia de navegación en internet influye la cantidad de dispositivos que están conectados compartiendo la conexión, las características de su computador o las condiciones de su conexión con Wifi. Le pedimos que revise las recomendaciones para optimizar el uso del servicio en vtr.com/internet."*
- [En caso que el plan incluye Televisión Digital] *"El plan XXXX entrega XX canales digitales. Para acceder al servicio, instalaremos un d-BOX y habilitaremos XX punto(s) de conexión (o bocas). En los puntos de conexión sin d-BOX, usted podrá ver algunos canales análogos conectándose directamente al cable. Le advertimos que estos canales serán desactivados de forma progresiva. Además, periódicamente excluimos y reemplazamos algunos canales a fin de actualizar nuestra oferta. Cualquier cambio le será informada previamente."*
- [En caso que el plan incluye Telefonía] *"El plan de telefonía XXXX entrega la posibilidad de llamar ilimitadamente a otros teléfonos fijos y XX minutos para llamar a teléfonos móviles. Una vez consumida esta cuota, los minutos adicionales a móviles se cobrarán adicionalmente al valor de \$XXX. En vtr.com informamos el tipo de llamadas que no se encuentran cubiertas por su plan (como las llamadas de larga distancia) y el valor de estas."*
- [En caso de contratar Televisión analógica] *El plan XXXX entrega XX señales de televisión análoga [de acuerdo al plan y ciudad del cliente]. Periódicamente se revisan los canales que forman parte de los planes de televisión, y puede haber exclusiones y reemplazos. Cualquier cambio le será informada previamente. Su plan incluye la instalación de hasta XX punto(s) de conexión (o bocas) [informar valores según plan comercial].*
- [En caso de contratar servicios adicionales] *"Además está contratando los servicios adicionales XXXX cuyo valor mensual es \$XXXX. ¿Está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?"* (Cliente debe indicar Sí).
- *Todos nuestros servicios son entregados a través de nuestra tecnología alámbrica.*

4. CONFIRMA PRECIOS Y PROMOCIONES —

- Indica **renta mensual con promoción** (SI APLICA)
- Indica **todas las promociones a las que accede** al cliente, detallando duración, condiciones y restricciones de la promoción.
- Informa **el valor en que quedará el servicio** una vez terminada la promoción.

"Sr(a) XXXX el PLAN/PACK contratado tiene una renta mensual de \$XXX.

"Sr(a) XXXX al contratar nuevos servicios le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es) que consiste(n) en [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento y duración] una vez terminada la promoción, el valor a pagar será de \$XXXX [valor total de los servicios contratados] ¿Está de acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí)

5. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su primera boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.

i. Indica condiciones de facturación de los servicios:

- a) Facturación anticipada.
- b) Cobro de días proporcionales (con el ejemplo indicado en el script)
- c) Costo de instalación.
- d) Primera boleta incluye: renta del plan o pack contratado + renta de los servicios adicionales contratados + días proporcionales + costo de instalación.

ii. Indica que la renta se reajusta por IPC.

ii. Indica al cliente que recibirá la boleta de manera electrónica (y solicita correo electrónico en caso que el cliente quiera uno distinto al registrado como contacto). Solo si cliente rechaza boleta electrónica, indica que recibirá la boleta por correo postal.

iii. [Solo si es Convenio] Indica condiciones para mantener renta Convenios.

[Facturación anticipada de los servicios y cobro de días proporcionales]

• [Para clientes nuevos] *"Sr(a) XXXX, le informo que los servicios de VTR se facturan por mes anticipado, lo que significa que en su primera boleta se facturará el valor mensual del Servicio/Pack XXXX contratado correspondiente al mes de XXX, junto con los días proporcionales, que son los días que transcurren entre la instalación y la fecha emisión de su boleta. El cobro de los días proporcionales se realiza solo una vez en su primera boleta. Por ejemplo: si a usted le instalan sus servicios el día 1 y su facturación se realiza los días 5, su primera facturación incluirá los días proporcionales correspondientes a los días 1,2,3 y 4 más al valor de plan contratado que se comienza a facturar el día 5"* (Preguntar al Cliente si entiende la explicación y éste debe indicar Sí-No).

• [Para clientes stock] *"Sr(a) XXXX, le recuerdo que los servicios de VTR se facturan por mes anticipado, esto implica que en su próxima boleta se facturará el valor mensual del nuevo Servicio/Pack que está contratando, junto con los días proporcionales, que corresponden a los días que transcurren entre la instalación de sus nuevos servicios y la fecha de emisión de su boleta, que en su caso es el día XX[según ciclo de facturación del cliente]. El cobro de estos días se aplica solo una vez, y lo puede revisar en su boleta".*

• [Sólo si se cobrará instalación] *"Además en esta boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XXXX. Es*

importante entonces que considere que esta boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿Está de acuerdo?"
(Cliente debe indicar Sí).

• *"Sr(a) XXX, la boleta de VTR se envía mediante correo electrónico. ¿Está de acuerdo en recibir la boleta de este modo? [Si la respuesta es sí:] Le interesa recibirla en el e-mail que me indicó previamente o en uno distinto?"* (Cliente debe indicar Sí - No).

• [Si cliente no quiere recibir la boleta de forma electrónica] *"Sr(a), entonces realizaré el cambio para que su boleta sea enviada mediante SMS (mensaje de texto) a su teléfono. Favor ¿me podría indicar un número telefónico que utilice con frecuencia para que reciba la boleta?"*(Cliente debe indicar un número telefónico).

• [Si cliente no quiere recibir la boleta por SMS] *"Sr(a), entonces realizaré el cambio para que su boleta sea enviada por correo postal. De todas formas, le enviaremos una copia de la boleta al correo que me indicó previamente. ¿De acuerdo?"* (Cliente debe indicar SI).

[Solo si es Convenio] *"Sr(a) recuerde que debe contratar el pago automático [Descuento por planilla o PAC/PAT Bancario, según corresponda], dentro de los primeros 5 días hábiles desde que se instalan los servicios.*

Además, recuerde que para conservar la renta Convenios debe mantenerse en la institución y tener contratado el pago automático, en caso contrario perderá el beneficio. ¿De acuerdo?"

(Cliente debe indicar Sí)

6. SOLICITA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA RECIBIR INFORMACIÓN

Debes solicitar la autorización del cliente para que VTR le pueda enviar información publicitaria, promocional, comercial y de entretenimiento.

"Sr(a) XXXX, ¿le gustaría recibir información publicitaria y promociones de los productos de VTR?" (Cliente debe indicar Sí - No).

7. ENTREGA INFORMACIÓN DE HABILITACIÓN DE ACCESOS TELEFÓNICOS

Entrega información de habilitación de accesos telefónicos:

i. Si cliente **contrata un plan de telefonía**, informar que el acceso a servicios móviles se habilitará inmediatamente al momento de la contratación. Debes mencionar la cantidad de minutos disponibles y que después de utilizados, se comienza a cobrar la tarifa normal.

ii. Si cliente **no está de acuerdo con la habilitación**, debes deshabilitarlo de manera inmediata a través de la Sucursal Virtual. De todas maneras, debes indicarle que, si quiere volver a habilitarla, lo puede hacer por el mismo medio.

[Si el cliente contrata Plan ilimitado + 600 min a móviles] *"Sr(a) XXX, le informo que el acceso telefónico para llamar a móvil ya se encuentra habilitado para que puedas usar los 600 minutos gratis de su plan. ¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí - No)

[Si cliente indica que no está de acuerdo] *"Sr(a), le informo que deshabilitaremos el acceso telefónico para llamar a móvil inmediatamente. Si quiere volver a habilitarlo, puede hacerlo a través de la Sucursal Virtual en vtr.com, de forma gratuita y cuando lo desee. Allí también puede habilitar o bloquear los demás accesos telefónicos como larga distancia, llamadas a números 700, servicios complementarios, entre otros"*

8. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y DESCONEXIÓN

i. Informa que el **contrato regirá desde la instalación de los servicios**.

ii. Informa sobre la **desconexión de los servicios**, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja sus servicios cuando lo estime conveniente.

iii. Indica que las **condiciones contractuales** y el anexo comercial serán enviadas a su correo electrónico.

iv. Indica que su solicitud **ha sido grabada y que será almacenada**, pudiendo solicitarla cuando desee, llamando al 600 800 9000.

• *"Sr(a) XXXX le informo que el contrato regirá desde el momento en que el servicio esté instalado en su domicilio. Este contrato tiene vigencia de 1 año, renovable automáticamente por períodos de 12 meses. Usted puede solicitar la desconexión o término de su contrato cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o a través de los demás canales informados en vtr.com.*

• *En los 5 días posteriores a la instalación le enviaremos un mail con el detalle de su solicitud de servicios, así como el contrato de servicios y anexo comercial. También por mail le enviaremos información sobre soporte técnico, comercial y asistencia de reclamos y otras actividades de postventa.*

• *Todas nuestras tarifas incluyen IVA y se reajustan semestral por IPC, en enero y julio de cada año.*

• *Como le indiqué antes, esta grabación también queda como respaldo de su solicitud y aceptación de las condiciones señaladas y si la necesita, puede solicitarla cuando lo desee al 600 800 9000 o en cualquiera de nuestras sucursales. ¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí).

9. AGENDA LA INSTALACIÓN EN LÍNEA CON EL CLIENTE —

- i. Informa el horario de agendamiento acordado para la instalación de los servicios solicitados, y recuérdale al cliente que será contactado para confirmar este horario.
- ii. Informar que durante la instalación de los servicios es necesaria la presencia permanente de un adulto habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.

"Sr.(a) XXX le recordamos que será contactado por uno de nuestros ejecutivos para confirmar su visita. Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto autorizado para aprobar el trabajo de nuestros técnicos. El número al que será contactado es XXXXX
[Confirmar el número telefónico en perfil del Cliente, pestaña "Contacto"]".

Cliente nuevo:

- **Cliente HFC:** *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 2 horas y media"*
- **Cliente FTTH:** *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 3 horas y media."*
- **Cliente stock:**
 - *"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."*

"De todas formas, le llamarán para confirmar la visita. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí)

- *Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto autorizado para aprobar el trabajo de nuestros técnicos".*

8. RECOMIENDA VTR.COM - DESPEDIDA —

- i. Pregunta si hay **alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web** www.vtr.com donde puede encontrar el detalle de nuestros productos y servicios.

- ii. **Despídete de manera cordial, reiterando tu nombre y agradeciendo su preferencia por VTR.**

"Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar?" (Cliente debe indicar Sí - No).

Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede revisar [vtr.com](#). Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

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 y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término "Señor" "Señora" y/o "Don" "Doña". Señor o Señora va acompañado del apellido y el Don o Doña va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.		

- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- "Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor."
- Controlar los tiempos de espera y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER.

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA —

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a VTR: "Bienvenido a VTR".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de 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, 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.

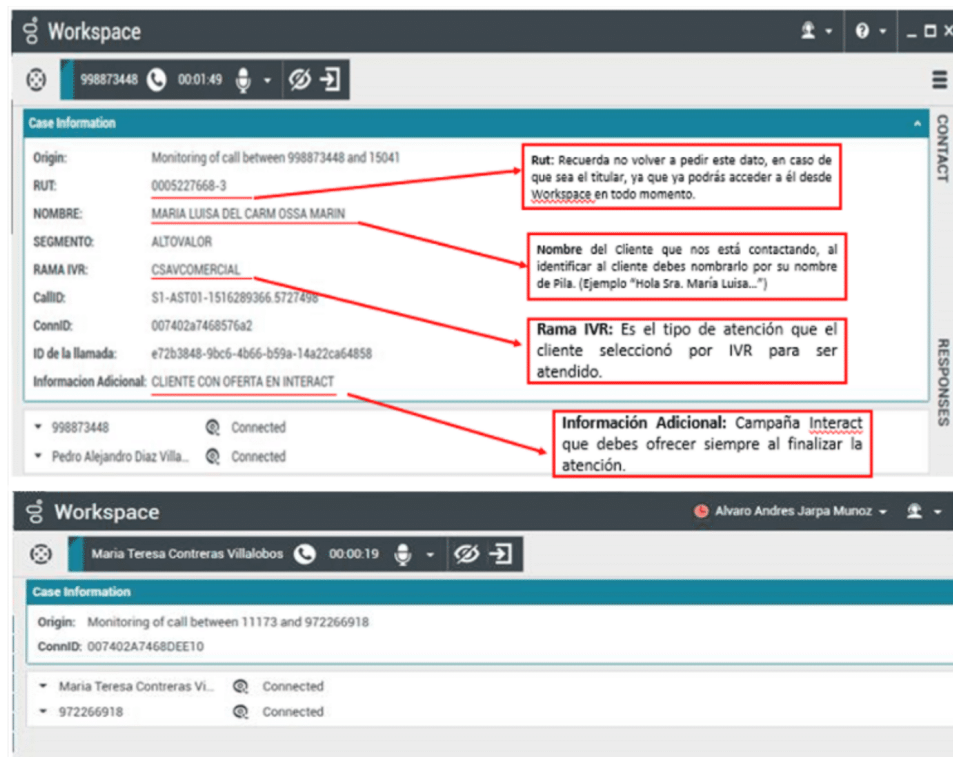
Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:

- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

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

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- 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 publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **“por favor” y “agradecer” al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE —

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides 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.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *“Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.*
- Pago no aplicado:
 - *“Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.*

4. OFRECER CAMPAÑA —

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - 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.

- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. 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 lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

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.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- 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.

6. CIERRE —

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

- 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: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"

"Sr(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"

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

- La única excepción, para no informar la encuesta, será para aquellos clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.

"Sr(a) XX, con motivo de mejorar su experiencia con los servicios de VTR, lo transferiré para que responda una encuesta para calificar la atención entregada, por favor manténgase en línea".

- Debes **transferir a EPA Call Center "17014"** para que se emita la encuesta. ([Ver Imagen](#))

- **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.

"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"

- **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 con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)

- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales (+56 9 6360 0999)**

- Excepto clientes molestos, que soliciten desconexión, que se deban transferir o que pertenezcan a las plataformas de CONVENIO, Cornerstone, Alto Riesgo, FTTH e IPTV.

Ejemplos de despedida:

- *"Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleta para actualizarlo en sistema?"*
- *"Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".*



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 22 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 22!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR