



Role play de
atención

Regularización PyD



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	Regularización de PyD Móvil
RUT Titular	16234987-1
Nombre del Titular	Valentina Soto Reyes
Dirección	Las torres 1536 – La Serena
Servicios	Línea móvil post pago
Descuento ofrecido	20% al cargo fijo por 6 meses
Fecha de aplicación del descuento en CRM	20 del mes anterior a la boleta actual
Ciclo de facturación de la boleta	Del 1 al 30 del mes
Estado del descuento en CRM One (Productos Asignados)	Cargado y corresponde al mismo ofrecido al cliente
Estado en la última boleta	No aplicado el descuento completo; solo proporcional por los días desde su fecha de aplicación
Tipología de cliente	Con disposición

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



Buenos días. Me ofrecieron un descuento hace unas semanas, pero mi boleta llegó por el mismo monto de siempre.

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

Entiendo. Para poder entender correctamente, ¿me indica su nombre, rut y número de teléfono al que no se le aplicó el descuento?



Ya, Yo soy la titular, Valentina y mi rut es 16234987-1. Los otros datos supongo que los puedes ver tu mismo ahí

Revisar boleta afectada y anterior. En One validar evidencias, fecha, monto y otros detalles del descuento ofrecido. Indagar con cliente para validar congruencia de lo indicado por este y lo encontrado en sistemas

Si claro. He revisado la información y efectivamente tiene cargado un descuento del 20% en su cargo fijo por 6 meses, el mismo que le ofrecieron, pero este se verá reflejado en la próxima boleta



¿Cómo es eso? Si cuando me ofrecieron todo aun no recibía la boleta po

Informar al cliente que, según la fecha de aplicación del descuento y la boleta actual ya se había emitido y por ello el descuento se aplicará en la próxima boleta

Cuando le ofrecieron y activaron el descuento, la boleta que recibiste ya estaba emitida y por eso no se pudo aplicar en ese documento, pero si en las próximas seis boletas



Ah, ahora entiendo, aunque igual es fome porque eso no me lo indicaron entonces ahora quedo con la duda si realmente voy a tener los descuentos y me quedo con una sensación bien mala po

Ejecutivo revisa en sistema y valida que el descuento vendrá aplicado en las boletas futuras

Valentina, entiendo tu sensación, acabo de validar que el descuento está cargado, por lo que confirmamos que en el futuro el descuento vendrá durante el plazo comprometido



Eso está bien, pero igual mi tema es con lo de ahora, como no me dieron la info que tu si, ¿yo me programe pa pagar menos me cachay?

Ejecutivo Valida y como medida excepcional, realiza un ajuste para bajar el monto de boleto actual

Mira, revisé y a solo por esta vez y a modo excepcional, realizaré un ajuste para que tu boleto actual tenga un monto cercano al que tendría con el descuento que te ofrecieron. Esto queda ya reflejado por lo que podrás pagarlo ahora mismo



¿En serio? La raja. Me parece super justo, porque no fue que yo entendiera mal, fue que me informaron incorrectamente no mas

No hay problema ¿Hay algo más en que pueda ayudarte, Valentina?



No, eso sería todo. Muchas gracias.

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



