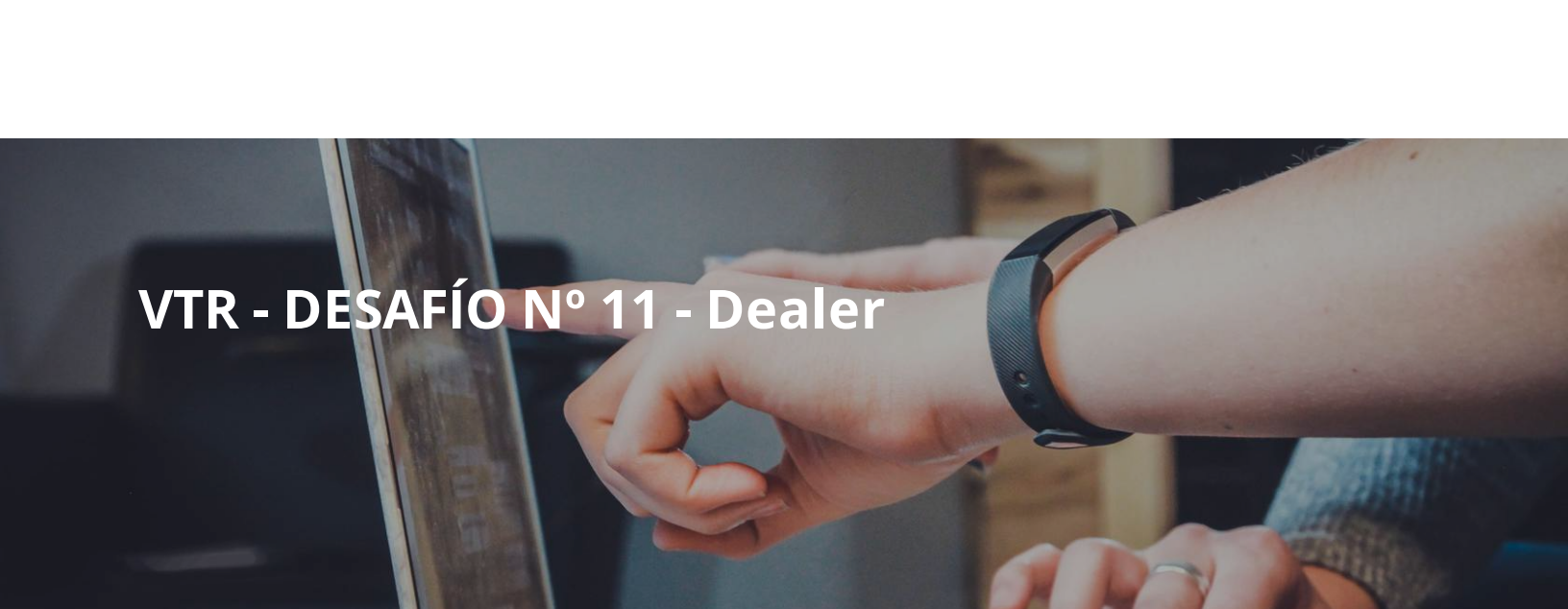




VTR - DESAFÍO N° 11 - Dealer

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 05 AL 24 DE NOVIEMBRE



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



LUGARES DE PAGO



ACTIVIDAD



REVISAR SCORE Y SCRIPT DE VENTA CLIENTE BAJO SCORING

 CÓMO REVISAR LA DEUDA

 DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



VENTA DE SERVICIOS ADICIONALES

- 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.

- 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. AL CERRAR LA VENTA DE SERVICIOS ADICIONALES —

Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación:

"Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, 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.

- Nombre completo.
- Rut.
- Serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia).
- Dirección para la que se solicitan los servicios.
- Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- Correo electrónico de contacto y el cual va a recibir su boleta. (recuerda que debe ser un correo válido).
- Poder notarial, en caso de que la contratación la realice un tercero.

"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)

- Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?" ¿a este mismo correo desea que le llegue su boleta?" (Cliente debe indicar Sí)

[En caso de que la contratación la realice un tercero] "Confirmo la recepción del poder notarial".

3. CONFIRMA LOS SERVICIOS SOLICITADOS

i. **Menciona el nombre de todos los servicios adicionales solicitados.** Recuérdale que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de VTR.

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

“Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tienen una renta mensual de \$XXXX. Le recuerdo que puede consultar las características y condiciones de los servicios en www.vtr.com. ¿Está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?” (Cliente debe indicar Sí)

4. CONFIRMA PROMOCIONES (SI CORRESPONDE)

i. Indica todas **las promociones a las que accede al cliente.**

ii. Menciona la **renta mensual con promoción** (si corresponde).

iii. **Duración, condiciones y restricciones de la promoción.** Recuerda que los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la promoción.

iv. **Informa el valor en que quedará el servicio una vez terminada la promoción.**

*“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, continuará con el servicio y 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:**

- Facturación anticipada y ciclo de facturación. Los servicios adicionales se cobran en el mismo ciclo de facturación que los servicios principales.
- Cobro de días proporcionales, si corresponde [ver plan comercial]. En el caso de venta que incluya proporcionales gratis, no habrá cobro por proporcionales.
- Cargo de activación, si corresponde [ver plan comercial]. En caso que contrate una programación con cargo de activación, sólo se le cobrará si el cliente decide eliminar sus servicios antes de su primera facturación.
- Costo de instalación, si corresponde [ver plan comercial]. Solo aplica en la venta de d-BOX.

ii. Indica que la renta se reajusta por IPC.

[Facturación anticipada de los servicios]

"Sr(a) XXXX le informo que los servicios fijos VTR, ya sean servicios principales y adicionales, se cobran por mes adelantado, esto implica que en su primera boleta se cobrará la renta mensual de los servicios contratados, correspondiente a su primer ciclo mensual facturado."

• [Si cliente ya cuenta con servicios VTR] *Señor, le recuerdo que su ciclo de facturación es el XX, por lo que el primer cobro se iniciará el día XX* (según ciclo de facturación del cliente).

• [Si corresponde cobro de proporcionales, indicado en plan comercial] *Junto con esto se cobrarán los días proporcionales que corresponden a la renta por los días que transcurran entre la activación y su fecha de facturación* (Cliente debe indicar Sí).

• [Si corresponde cargo de activación, indicado en plan comercial] *Además le comento que si usted da de baja el servicio antes de la primera facturación, en esta primera boleta se cobrará la renta de 1 mes completo del servicio, es decir \$XX. Por conceptos de activación del servicio* (Cliente debe indicar Sí).

• [Si corresponde costo de instalación, indicado en plan comercial] *Además, dado la instalación que requiere una visita técnica, en esta primera boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XX.* (Cliente debe indicar Sí).

Es importante entonces que considere que la próxima boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí).

"Por otro lado, le informo que al igual que otros productos, los servicios contratados están sujetos a reajuste por IPC, el que se realiza en enero y julio de cada año."

6. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y LA DESCONEXIÓN

—

i. Informa que los **servicios adicionales se activan inmediatamente** (excepto los d-BOX y extensores, que deben ser instalados en una visita técnica).

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.

“Sr(a) XXXX le informo que los servicios se activan inmediatamente (en caso de d-BOX y extensores indicar que es con la instalación). De todas formas, usted puede solicitar la desconexión o término de sus servicios cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o visitando nuestras sucursales, donde le orientaremos”. (Cliente debe indicar Sí).

7. INFORMA SOBRE LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS —

i. Informa el **horario de agendamiento acordado para la instalación de los servicios** solicitados (en el caso de d-BOX y extensores), 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.

[Coordinar día y hora para la instalación] *“Sr(a) XXXX, la instalación queda coordinada entonces para el día XX entre las XX y XX hrs. De todas formas, le llamarán para confirmar la visita. Le informo además 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. ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

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

LUGARES DE PAGO



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

DEBES SABER

IMPORTANTE

- Esta atención se puede brindar a persona que solicite información.
- Aplica para clientes, con servicios fijos y móviles.

--

ALCANCE	DEBES SABER	IMPORTANTE
	- Las sucursales VTR no reciben pagos en efectivo, solo aceptan pagos con tarjeta de crédito o débito y no realizan devoluciones de dinero por caja. En caso de que el cliente desee la devolución de su dinero, Revisa la publicación ABONO O DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR. - En VTR.COM puedes pagar la cuenta por separado fijo-móvil o ambas, en cambio en los recaudadores externos, si cliente solo quiere pagar 1 cuenta debe ingresar por N° de cuenta cliente VTR. Recaudadores externos solo se puede pagar el monto total. (Todo lo facturado) Los lugares y/o medios donde los clientes pueden realizar sus pagos son: - o VTR.COM - o APP VTR - o PAGO AUTOMATICO - o PORTALES DE PAGO ON LINE - o PAGO PRESENCIAL	

ALCANCE	DEBES SABER	IMPORTANTE
	Por inconvenientes sistémicos, los clientes que tienen su número de cuenta con largo mayor o igual a 10 dígitos presentan inconvenientes para realizar el pago en Servipag, por lo que si el cliente	

necesita pagar por cuenta (y su cuenta es mayor o igual a 10 dígitos), debe ser derivado a otros recaudadores.

- Para revisar el procedimiento [CLIENTE NO PUEDE PAGAR CUENTA \(NUMERO DE CUENTA MAYOR A 10 DIGITOS\)](#).

LUGARES DE PAGO

VTR.COM

PAGO EXPRESS

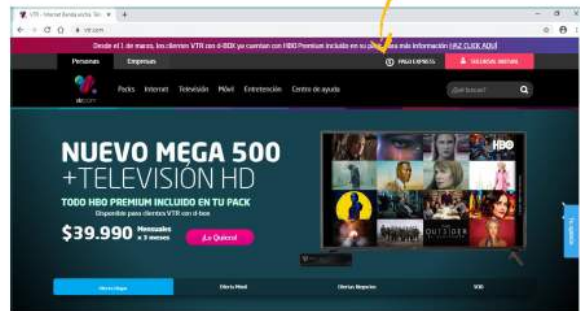
Paga tu cuenta en Pago Express



¡En pocos pasos!

Acá podrás conocer el paso a paso para pagar tus cuentas a través de pago express, solo con tu RUT!

Puedes pagar con tu cuenta RUT, cuenta vista, cuenta corriente, tarjetas de crédito y débito.



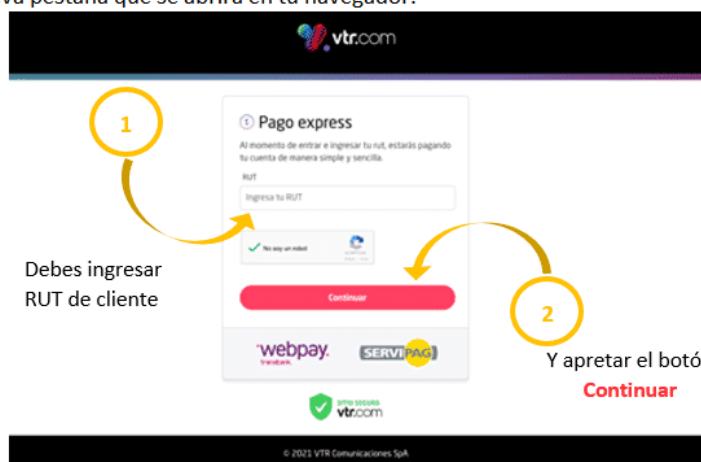
1. PAGO EXPRESS: Permite realizar el pago con sólo ingresar el Rut del cliente.

Al realizar el pago, en VTR.com por Pago Express, se desplegará una pestaña en el navegador, para ingresar el Rut.

Paso 1

PASO 1

Paso 1 Una vez hayas seleccionado Pago Express en VTR.com, debes ingresar tu RUT en la nueva pestaña que se abrirá en tu navegador.

A screenshot of the VTR Pago Express login page. The page has a black header with the VTR logo and 'vtr.com'. Below the header is a white box with the title 'Pago express' and a subtitle 'Al momento de entrar e ingresar tu rut, estás pagando tu cuenta de manera simple y sencilla.' There is a text input field labeled 'RUT' with the placeholder 'Ingresa tu RUT'. Below the input field is a green checkmark icon and the text 'No hay un rubro'. A red button labeled 'Continuar' is at the bottom of the white box. Below the white box are logos for 'webpay' and 'SERVIDOR'. At the very bottom is a black footer with the text '© 2021 VTR Comunicaciones SpA'.

Debes ingresar
RUT de cliente

Y apretar el botón
Continuar

INGRESAR RUT

Paso 2

PASO 2

Paso 2 Revisar tus datos

Acá aparecerá tu nombre y tu RUT

Acá aparecerá el monto de tu deuda, diferenciado en hogar y móvil

Luego de verificar tus datos, deber apretar el botón **Pagar**

Paga tu cuenta

1 Seleccionar cuenta 2 Pagar 3 Comprobante

Nombre :
Rut :

Cuenta	Monto
☒ Hogar	\$45.788
☐ MÓVIL	\$0
Total a pagar : \$45.788	

☒ PAGO SEGURO vtr.com **Pagar**

webpay Puedes pagar con cualquiera de tus tarjetas

Con tarjeta de Crédito
VISA, MasterCard, American Express, Diners

Con tarjeta de Débito
Santander, Itaú, Conosuco, Santander Banefi, Banco de Chile/Chile, Banco Ripley, BBVA, Banco Estado, Banco Internacional, Copiabanca, Bice, Scotiabank, BO-IBanc, Security, Coprecu

REVISAR DATOS

Paso 3

PASO 3

Paso 3 Elige el medio de pago que más te acomode

1 Acá aparecerá el monto de tu deuda

2 Debes elegir tu medio de pago

En este paso ingresarás a tu Banco para ingresar tu clave secreta

The screenshot shows the 'webpay' payment interface. At the top, it says 'ESTÁS PAGANDO EN VTR' and 'SELECCIONA TU MEDIO DE PAGO'. Below this, there are four options: 'TARJETA DE CREDITO' (with logos for VISA, Mastercard, and others), 'TARJETA DE DÉBITO' (with logos for Red compra, etc.), 'APLICACIÓN MÓVIL' (onepay), and 'TARJETA DE PREPAGO' (Red compra). At the bottom, there are logos for various banks and payment methods: VISA, Mastercard, MAGNA, and Red compra. A yellow arrow points from the text 'Acá aparecerá el monto de tu deuda' to the 'ESTÁS PAGANDO EN VTR' section. Another yellow arrow points from the text 'Debes elegir tu medio de pago' to the 'SELECCIONA TU MEDIO DE PAGO' section. A third yellow arrow points from the text 'En este paso ingresarás a tu Banco para ingresar tu clave secreta' to the 'TARJETA DE PREPAGO' option.

MEDIO DE PAGO

Paso 4

PASO 4



Paso 4 Tu pago ha sido realizado con éxito

1 Acá aparecerán los datos de tu pago

2 Podrás obtener el comprobante en el enlace **descargar comprobante**

3 Finaliza tu sesión

Paga tu cuenta

Seleccionar cuenta Pago **Comprobante**

✓ Tu pago ha sido realizado con éxito

Hemos enviado un comprobante al email efrancisco@vtr.com

DETALLE DE PAGO

RUT	000.773.964.2-2
Cuenta de pago	0000320001
Tipo de pago	Tarjeta
Tipo de venta	VD
Número de cuenta	0
Cod. autorización	53018035
Orden de compra	194893090760019
N° de cuenta	HOGAR-42588108
Proceder de pago	sin cargo
Monto pagado	\$1

Finalizar

[Descargar comprobante](#)

PAGO EXITOSO

Paso 5

PAGO REALIZADO CON ÉXITO

Paga tu cuenta

✓ Seleccionar cuenta

✓ Pagar

3 Comprobante

✓

Tu pago ha sido realizado con éxito

Revisa el detalle de tu pago

RUT	14.333.455-6
Fecha de pago	22/06/2018
Tipo de pago	Débito
Tipo de venta	Venta Débito
Número de cuotas	0
Cod. autorización	8652
Orden de compra	4545451
N° de cuenta	293898319
Proveedor de pago	Webpay
Monto pagado	\$15.990

Recibe el comprobante en tu email

Enviar comprobante

0 bien

Descargar comprobante

Importante: Si tus servicios estaban suspendidos por no pago, la reposición puede tardar hasta una hora.

Al final del pago se mostrará casilla para enviar el comprobante.

En la casilla destacada, cliente debe digitar correo electrónico para que le llegue su comprobante de pago. Dicho campo se validará si es un formato válido o no, presionar “Enviar comprobante”.

SUCURSAL VIRTUAL

The image shows the login interface for 'Sucursal Virtual' on the Vtr.com website. At the top, there is a navigation bar with 'Personas' and 'Empresas' tabs, a search bar labeled 'Buscador', a 'Pago Express' button, and a user profile icon labeled 'Sucursal Virtual'. Below this is a black menu bar with various service categories: Triple Pack, Doble Pack, Internet, Televisión, Telefonía, Móvil, Entretenimiento, and Ayuda. The main content area has a purple and yellow header. A link 'Volver a vtr.com' is at the top left. The Vtr.com logo is centered, followed by the text 'Ingresa a Sucursal Virtual'. There are two input fields: 'Rut o email' and 'Contraseña'. A red error message '¡Olvídate la contraseña!' is displayed below the password field. A 'Recordarme' checkbox is located below the password field. A pink 'Ingresar' button is at the bottom, with a link 'Regístrate aquí' underneath it.

Personas Empresas

Buscador Pago Express Sucursal Virtual

vtr.com Triple Pack Doble Pack Internet Televisión Telefonía Móvil Entretenimiento Ayuda

Volver a vtr.com

vtr.com

Ingresa a Sucursal Virtual

Rut o email

Contraseña

¡Olvídate la contraseña!

☐ Recordarme

Ingresar

Regístrate aquí

2. SUCURSAL VIRTUAL: Permite realizar el pago de los servicios de forma independiente (Fijo/móvil), revisar sus consumos y acceder a material de apoyo para entender su boleta

Paso 1

PASO 1

Paga tu cuenta

1 Seleccionar cuenta 2 Pagar 3 Comprobante

Nombre: Candia Sepulveda Claudio Antonio
Rut: 13.456.789-0

Cuenta	Monto
☒ Hogar	\$30.990
☒ Móvil	\$30.990
Total a pagar: \$61.980	

Continuar

Paso 1: Seleccionar el monto a pagar, puede ser deuda hogar, móvil o ambas en caso que tenga.

Paso 2

PASO 2

Paga tu cuenta

☒ Seleccionar cuenta

☒ 2 Pagar

☐ 3 Comprobante

Total a pagar: \$14.686

Selecciona el medio de pago:

☐ **webpay**
Paga con tarjetas de débito y crédito
VISA, MasterCard, MAGNET, American Express, Diners Club
Paga con cuenta Rut
Paga también de manera rápida con onepay y con tarjetas prepago
onepay

☒ **SERVIPAG**
Paga con tarjetas de débito y crédito
VISA, MasterCard, MAGNET, American Express, Diners Club
Paga con cuenta Rut
Paga también con tarjetas de casas comerciales o transferencia bancaria

Paso 2: Seleccionar medio de pago, en este caso Servipag

Paso 3

PASO 3

The screenshot displays a three-step payment process. **Paso 1** involves entering contact information: 'Correo Electrónico' (Email) with the value 'marcosandres.moralesu@...' and 'RUT' with the value '5.692.780-6'. A note states that this information is used to send the receipt via email. **Paso 2** is for selecting a payment method, with radio buttons for 'Cuenta Corriente / Cuenta Vista', 'Tarjeta Casas Comerciales', 'Tarjeta de Crédito', and 'Tarjeta de Débito'. **Paso 3** is for selecting a payment institution, showing logos for Coopech, VISA, Mastercard, and others. A footer section lists benefits like 'Más de 20 formas de pago', 'Más seguridad', and 'Recupera tu comprobante de pago en Línea'. An 'Activar Windows' watermark is visible in the bottom right corner.

Paso 1
Ingresa o verifica tus datos para recibir el comprobante

Correo Electrónico: marcosandres.moralesu@... Esta información se utilizará para enviar un comprobante a su eMail y para que usted pueda consultar su comprobante en nuestro portal

RUT: 5.692.780-6

Paso 2
Selecciona tu forma de pago

☐ Cuenta Corriente / Cuenta Vista ☐ Tarjeta Casas Comerciales ☒ Tarjeta de Crédito ☐ Tarjeta de Débito

Paso 3
Selecciona Institución

Logos: Coopech, VISA, Mastercard, etc.

Beneficios Dotón de Pago

- Más de 20 formas de pago
- Más seguridad
- Recupera tu comprobante de pago en Línea
- Revisa tus pagos en la Cartilla Histórica

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Paso 3: Seleccionar forma de pago: Cuenta corriente, Tarjeta de casas comerciales, Tarjetas de Créditos, Tarjetas Débito.

Paso 4

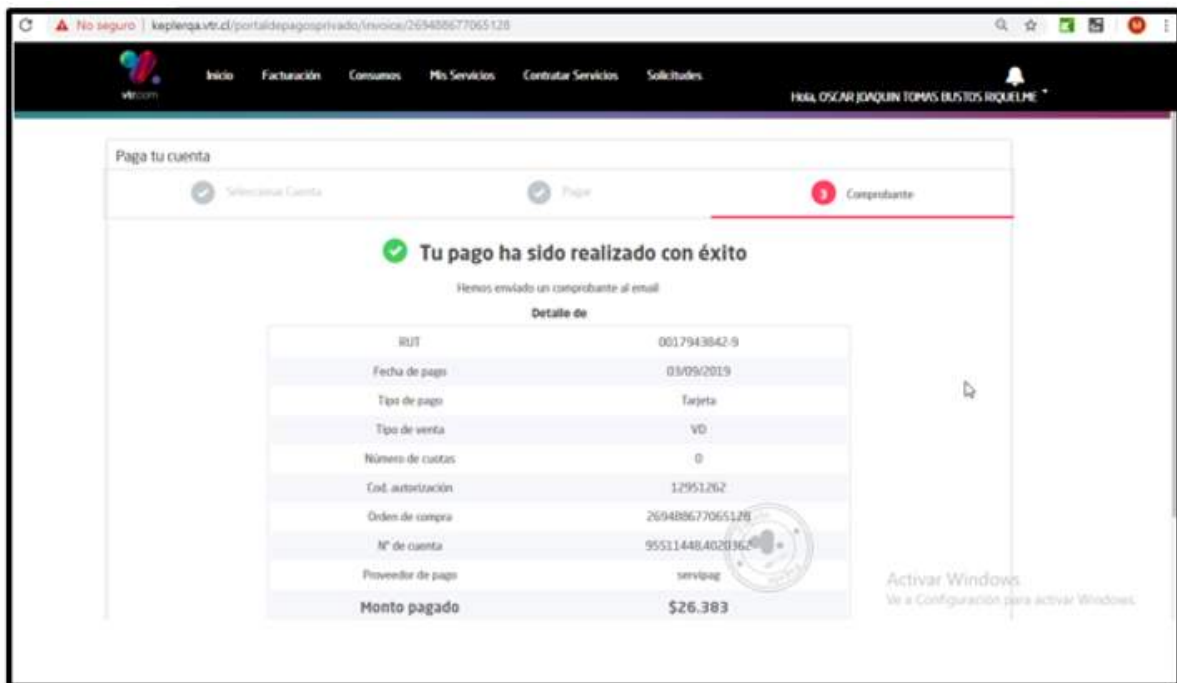
PASO 4



Después de hacer todo el proceso de pago, Servipag muestra la siguiente pantalla de Éxito.

Paso 5

PASO 5



Paso 5: Comprobante de éxito de VTR, después de realizar el pago a través de la botonera de Servipag.

APP VTR

Paso 1

PASO 1



Paso 1: Desde App, visualizar deuda y seleccionar "Pagar".

Paso 2

PASO 2

The screenshot shows a mobile app interface for paying a bill. At the top, there's a status bar with 'IrVision', '8:00 PM', and '100%' battery. Below that, a navigation bar has a back arrow and the title 'Pagar cuenta'. A progress indicator shows three steps: 1. 'Seleccionar cuenta' (highlighted with a red circle), 2. 'Pagar' (grey circle), and 3. 'Comprobante' (grey circle). The main content area is titled 'Paga tu cuenta' and displays user information: 'Nombre: Candía Sepulveda Claudio Antonio' and 'Rut: 13.456.789-0'. Below this is a table with two columns: 'Cuenta' and 'Monto'. The table lists two services: 'Hogar' with a checkbox and '\$30.990', and 'Móvil' with a checked checkbox and '\$30.990'. A summary row shows 'Total a pagar: \$61.980'. At the bottom, there is a large red button labeled 'Pagar' and a green checkmark icon with the text 'PAGO SEGURO vtr.com'.

Cuenta	Monto
☐ Hogar	\$30.990
☒ Móvil	\$30.990
Total a pagar: \$61.980	

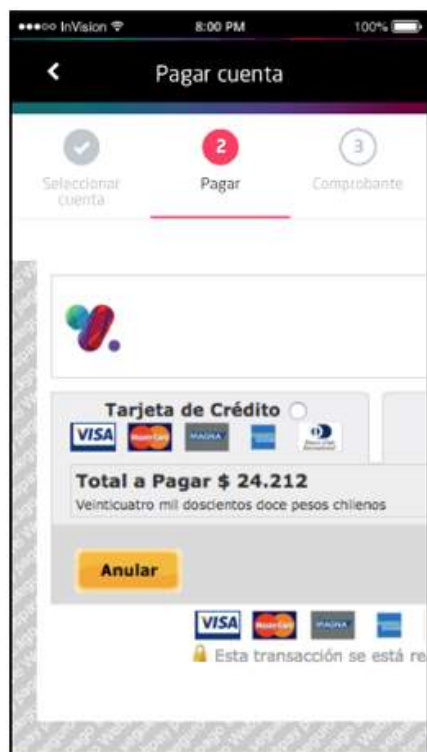
Pagar

✓ PAGO SEGURO vtr.com

Paso 2: Seleccionar servicios a pagar (se puede pagar los servicios fijos, móviles o todos a la vez), seleccionar "Pagar".

Paso 3

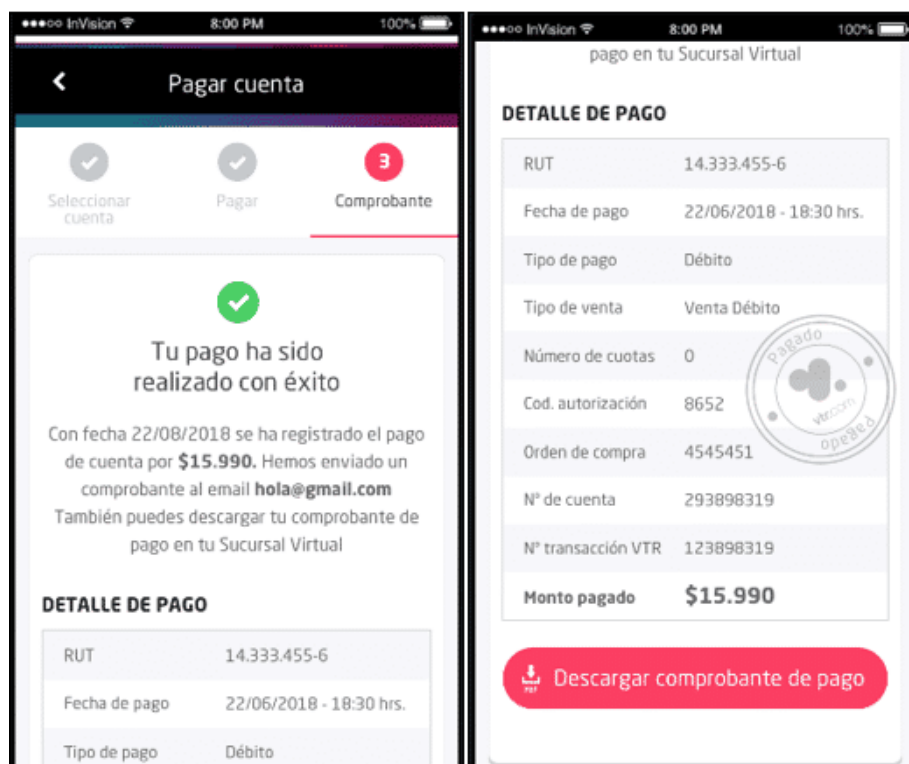
PASO 3



Paso 3: Seleccionar medio de pago (débito o crédito), seleccionar "Pagar".

Paso 4

PASO 4

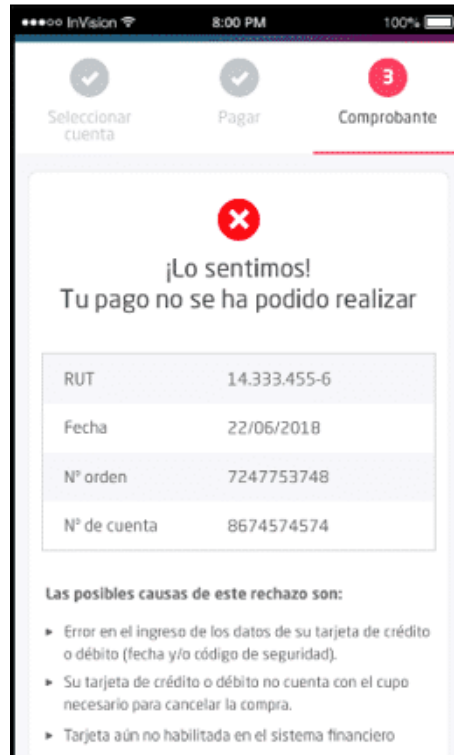


Paso 4: Ingresar datos de pago y finalizar transacción. AL finalizar pueden verse 2 mensajes, dependerá si la transacción fue realizada con éxito o si falló.

Mensaje Éxito

Paso 5

MENSAJE ERROR



PAGO AUTOMÁTICO

- Puede contratar PAC o PAT

- Para mayor información, apóyate en la publicación [REVISAR MODALIDAD DE PAGO \(PAC – PAT\)](#)

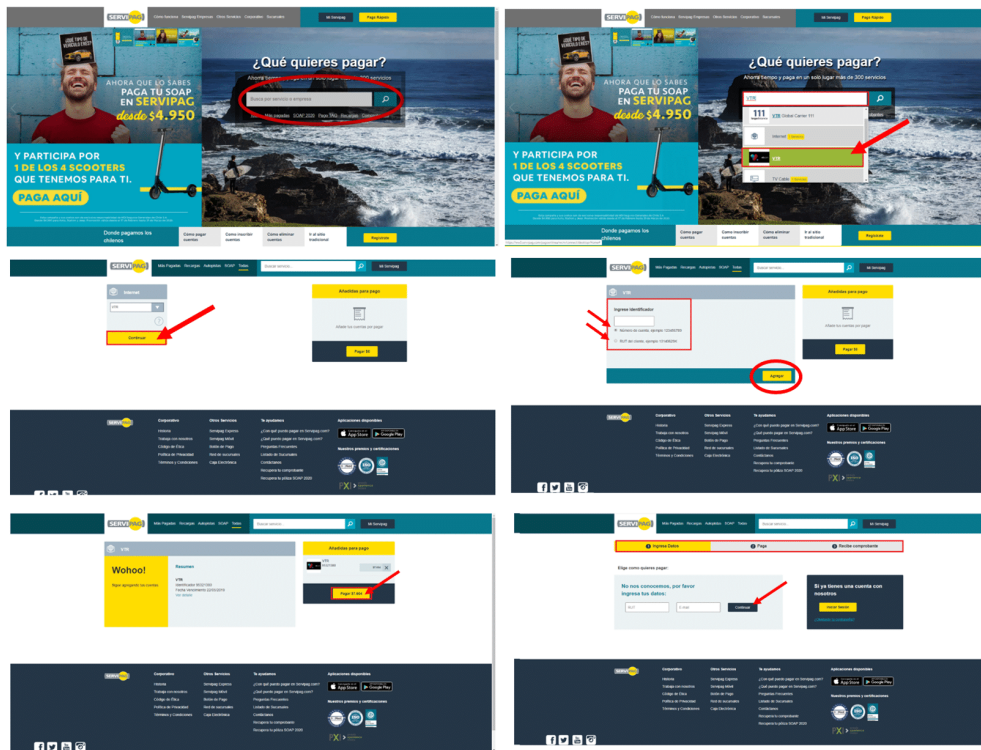
PORTALES DE PAGO ONLINE

PAGO EN SERVIPAG.COM

PAGO EN SENCILLITO.COM

PAGO EN UNIRED

1. Ingresamos a www.servipag.com
2. Escribir en el buscador **“VTR”**
3. Se desplegará **una lista de servicios asociados a VTR**, escoger uno e ingresar (el servicio escogido es intrascendente y no está vinculado a lo que deseamos pagar, sólo NO se debe escoger el de carrier).
4. Luego presionar **“Continuar”** (No tomar en cuenta el servicio indicado en la parte superior, independiente cual sea servirá para pagar cualquier servicio fijo o móvil; sólo NO debe de ser el servicio de carrier).
5. Seleccionar si desea **pagar con el número de cuenta o con el Rut del cliente** (indicado con flechas), y luego seleccionamos agregar (indicado con círculo). Para el caso del RUT se debe ingresar sin guion
6. Según el dato ingresado aparecerá la **deuda y el monto a pagar**. Luego damos al botón “Pagar \$” (indicado con flecha)
7. Luego el cliente debe **completar su RUT y EMAIL** para realizar pago en línea. Luego debe dar al botón continuar
8. Luego el cliente debe ingresar sus **datos bancarios y terminar su pago**.

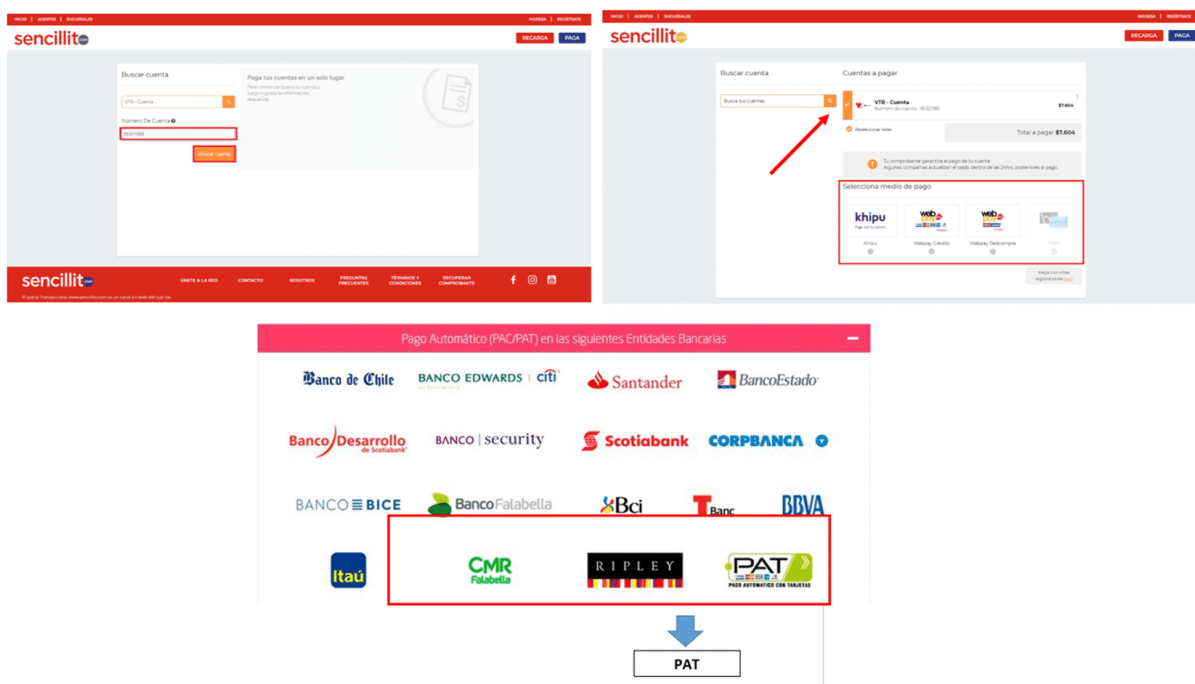


PAGO EN SERVIPAG.COM

PAGO EN SENCILLITO.COM

PAGO EN UNIRED

1. Ingresamos a www.sencillito.com
2. Ingresar a **“Paga”**
3. En el buscador se debe ubicar **“VTR”** y seleccionar si se desea pagar con **RUT o con CUENTA** y luego pinchar **“Buscar”**.
4. Cliente selecciona el **medio de pago y continúa su proceso privado**, donde debe ingresar datos bancarios



PAGO EN SERVIPAG.COM

PAGO EN SENCILLITO.COM

PAGO EN UNIRED

1. Ingresar a sitio Unired <https://www.unired.cl/>
2. Una vez en el sitio, en el **buscador poner VTR**, donde aparecerán todos los servicios
3. Luego, se debe ingresar el **RUT del cliente VTR y apretar botón buscar**, donde la cuenta buscada se agregará de inmediato al carro de cuentas a pagar

IMPORTANTE

Este método de pago solo permite pagar la totalidad de las cuentas que están vinculadas al RUT, por lo que no se diferenciará monto adeudado de servicios fijos o móviles, sino que se muestra la totalidad del monto.

4. Luego se debe dar clic a botón **PAGAR**, donde aparecerán los medios de pago para realizar esto. Para método de pago online aparecerán los siguientes, donde se debe escoger uno.
5. Luego, más abajo en la página se debe indicar **Email y RUT del cliente y apretar botón PAGAR.**

- Es importante aceptar términos y condiciones

6. Con lo anterior, el sitio de **Unired** redirigirá a la **página del método de pago seleccionado**, donde se deben ingresar los datos bancarios y efectuar el pago.

The image displays four screenshots from the Unired website illustrating the payment process:

- Top Left:** A screenshot of the 'Paga tus cuentas aquí' (Pay your bills here) section. It features a search bar with 'VTR' entered and a list of services including 'Monitor Fijo-Cable Pago', 'Monitor Fijo-Net N° de Telcel', 'Monitor Fijo-Net RUT', and 'STEL'. A red arrow points to the search bar.
- Top Right:** A screenshot of the '¿Quieres agregar más cuentas?' (Do you want to add more accounts?) section. It shows a search bar with 'VTR' entered and a 'BUSCAR' (Search) button. A red circle highlights the search bar and the 'BUSCAR' button.
- Bottom Left:** A screenshot of the '1. ELIGE EL MEDIO DE PAGO' (1. Choose the payment method) section. It displays a grid of payment methods including 'CRÉDITO' (Credit), 'CUENTA RUT' (RUT Account), 'DÉBITO' (Debit), 'CMR Mastercard', 'Cencosud Visa', 'Cencosud Mastercard', 'Ripley Mastercard', 'La Polar Visa', and 'ABC Visa'. A red box highlights the 'CRÉDITO' option.
- Bottom Right:** A screenshot of the '2. TU MAIL' (2. Your email) and '3. TU RUT' (3. Your RUT) sections. It shows input fields for email and RUT, a checkbox for 'ACEPTO TÉRMINOS Y CONDICIONES' (I accept terms and conditions), and a 'PAGAR' (Pay) button.

PAGO PRESENCIAL

RECAUDADORES PRESENCIALES EXTERNOS



REVISAR EN ISAC COMO BUSCAR LA DIRECCIÓN DE LOS RECAUDADORES [AQUÍ](#)

El cliente también puede pagar sus servicios en cualquiera de los siguientes supermercados y recaudadores:

Informar a cliente el recaudador presencial más cercano a su domicilio (o su punto de partida)

¿Qué información se necesita?

1. Saber por cuál recaudador quiere pagar el cliente: Servipag, Líder, Unimarc, Caja Vecina, Multicaja, Sencillito
2. Dirección del cliente desde dónde va a realizar el pago

SUCURSALES VTR

- NO todas las sucursales VTR aceptan pagos. Para revisar las sucursales que aceptan pagos revisa selecciona el link del Home de Clave
- **Si el cliente necesita pagar con efectivo se debe derivar a recaudadores presenciales:** Sencillito, multicaja, servipag, líder, unimarc y Caja Vecina. Revisar punto Recaudadores presenciales externos.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 3 de 6

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Las sucursales VTR reciben pagos en efectivo

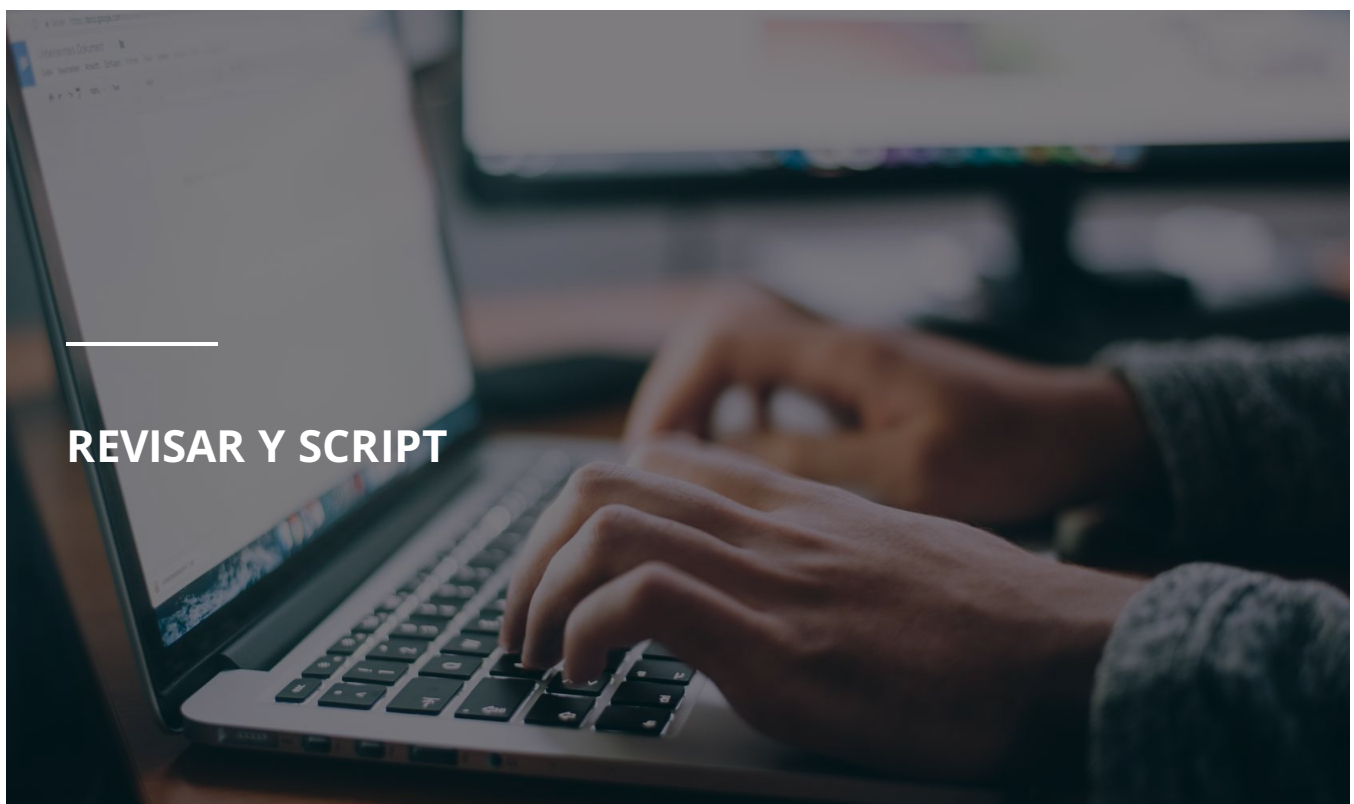
☐

Falso

☐

Verdadero

REVISAR SCORE Y SCRIPT DE VENTA CLIENTE BAJO SCORING



CONTEXTO

Score o Clasificación es un puntaje que se obtiene de diversos criterios o variables (y que varían según empresa), que determinan el riesgo crediticio de los clientes para VTR.



Una vez **ingresado el pedido de ventas** e ingresar a él, puedes **validar los datos de Clasificación (Score) y Saldo límite de Crédito**, estos datos los puedes identificar en el encabezado del pedido, en la parte superior derecha, y este arroja la información dependiendo si es fija o móvil.

FIJO

MÓVIL

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido: 1-173067613553 | Cuenta: 4631707-6 | Pedido

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas

Lista

1-173067613553

Editar Verificar Enviar TSQ **Cancelar pedido** **Generar documento** Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-173067613553	Nombre del Cliente: NIBIA DE LAS MERCEDES	Estado: Abierto	Clasificación Fijo: Control
Modalidad de Venta: Fija	Cuenta del Cliente: 4631707-6	Fecha de creación: 09/06/2021 16:23:22	Clasificación Móvil:
Método de Envío: Visita Técnica	Nº de Serie CI:	Fecha de Modificación: 09/06/2021 16:45:02	Saldo Límite Crédito Fijo: \$1.934.010
Tipo Portado: No Portado - Venta Fija	Estado Nº de Serie CI:	Desde cuando: 09/06/2021 16:23:22	Saldo Límite Crédito Móvil:
Tipo de Pedido: Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 4631707-6-S-001	Vigencia de Cotización: 14/06/2021 16:23:22	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: JBARRILMA	Dirección de Servicio: JULIO COVARRUBIAS	Estado del Trámite: En progreso	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Web Fijo	Cuenta de Facturación: 173167196822	Contexto de Estado: La orden esta en progreso	Pago Up Front recibido: ☐
Vendedor: JBARRILMA	e-mail: NOHAY@GMAIL.COM		Renta Mensual: \$65.990
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☐	Pago Upfront Primera Boleta: ☐	Cargo Única Vez: -\$36.000
Comentarios:	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online: ☐	Rut Deuda Domicilio:
	Convenio Aprobado: ☐		Cuenta Facturación Deuda Domicilio:

FIJO

MÓVIL

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Pedido: 1-173471066521 | Cuenta: 12138435-3 | Pedido:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos **Pedido de ventas** Contactos Fallas masivas

Lista

1-173471066521

Editar Verificar Enviar TSQ **Cancelar pedido** **Generar documento** Agregar servicios fijos

Nº de Pedido: 1-173471066521	Nombre del Cliente: MARGARITA PALMA MOS	Estado: Abierto	Clasificación Fijo:
Modalidad de Venta: Móvil	Cuenta del Cliente: 12138435-3	Fecha de creación: 11/06/2021 10:13:28	Clasificación Móvil: Vive1
Método de Envío: Venta Presencial	Nº de Serie Ct:	Fecha de Modificación: 11/06/2021 10:24:33	Saldo Límite Crédito Fijo: \$0
Tipo Portado: No Portado - Venta M	Estado Nº de Serie Ct:	Desde cuando: 11/06/2021 10:13:28	Saldo Límite Crédito Móvil: \$75.000
Tipo de Pedido: Pedido de ventas	Subtipo Cuenta:	Motivo:	Deuda Rut: \$0
Etapas: Orden	Cuenta de Servicio: 12138435-3-5-004	Vigencia de Cotización: 16/06/2021 10:13:28	Deuda Domicilio: \$0
Ingresador: CORTIZR	Dirección de Servicio: LAS ACACIAS(MACH)	Estado del Trámite: En progreso	Pago Up Front: \$0
Canal de Ventas: Sucursal	Cuenta de Facturación: 173571825908	Contexto de Estado: La orden esta en progreso	Pago Up Front recibido: ☒
Vendedor: CORTIZR	e-mail: notiene@notiene.cl		Renta Mensual: \$12.990
Acelerar cuotas: ☐	Deuda no Vinculante: ☒	Pago Upfront Primera Boleta: ☐	Cargo Única Vez: \$4.000
Comentarios: LINEA NUEVA SIN EQUIPO 11691 30GB	Motivo Desconexión:	Generar Boleta/Factura Online: ☐	Rut Deuda Domicilio:
	Conexión Aprobada: ☐		



Recordar que el saldo en el límite de crédito considera cualquier concepto que genere renta mensual. Los cargos por única vez no afectan el saldo. Si el saldo limita la oferta, explicar que en base a una evaluación comercial se ofrece la oferta comercial.

En caso que el cliente contrate, puede actualizar a un plan de mayor valor.

SCRIPT DE VENTA PARA CLIENTE CON BAJO SCORING

En caso de que un cliente no pueda acceder a los planes postpago de VTR por no contar con el score suficiente para la contratación, usa el siguiente script según

corresponda:

CASO 1 —

1. Si NO le alcanza el scoring para contratar ningún plan postpago:

"Estimado cliente,

Lamentablemente, no podemos ofrecerle alguna opción de plan postpago, pero sí tiene disponible la opción de planes prepagos.

Para acceder a uno, favor dirigirse a su sucursal más cercana y un ejecutivo de venta atenderá su requerimiento ya que estos planes no se encuentran disponibles por nuestros canales remotos.

Puede chequear la sucursal más cercana a su ubicación en <https://www.vtr.com/sucursales>".

CASO 2 —

2. Si NO le alcanza el scoring para contratar el plan postpago que el cliente desea:

"Estimado cliente,

En este momento el plan que usted nos solicita no está disponible, pero sí tenemos disponible para usted el Plan XXX, que tiene XX GB y ZZ Minutos, al precio \$YY.YYY (ejecutivo debe indicar plan acorde al score y límite de crédito del cliente)".

CASO 3 —

3. Si cliente insiste y solicita la razón de por qué no puede acceder al plan que desea:

"Estimado Cliente,

Realizamos una evaluación comercial y en base a ello es que hoy no es posible ofrecerle el plan que usted solicita".

- **Recuerda:** Siempre intenta entregar una opción de venta al cliente.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CÓMO REVISAR LA DEUDA



PASO 1

Vista 360

1. Posicionado en la **vista 360° de la cuenta Cliente**, podemos verificar si el flag de cobranza esta seleccionado, de ser así quiere decir que cliente posee una o más cuentas pendientes de pago.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

uenta 5781368-7 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Lista de clientes Lista de clientes

Rut: 5781368-7 Dirección: EUCALIPTUS 1 Teléfono principal: 937650217 Resultado última encuesta EPA: Fecha última encuesta EPA: En cobranza: ☒ Fecha última encuesta NPS: Resultado última encuesta NPS: Fecha última encuesta NPS: Id Twitter: Género: Femenino Fecha de nacimiento: 17/12/1951 Estado: Activo Cambio de Titularidad: ☐

Nombre: MARIA ISABEL Comuna: SANTO DOMINGO e-mail: luisvillagra4791@ Fallas masivas: ☐ Reiterados: ☐ Cuenta Migrada: ☒ Tipo: Residencial Clase: Cliente Subtipo: Sin Servicios / Subclase: Sin Servicios /

Apellido paterno: CARRERA Edad: 69 Nacionalidad: Chilena Estado email: Pendiente Validac: Región: VALPARAISO Código postal: Profesión: Otro

Más información Resumen del cliente Saldos totales Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados Alertas de crédito Notas

Siguiente mejor Acción 1 - 2 de 2

Cel Re: Acción

I... B... Cliente con Bandas de red WIFI Separadas

A... A... Aumento Capacidades Grupo

Actividades

Propietario	Estado	Nro Orden Nro Solicit de	Tipo	Fecha Inicio	Id Actividad
MMONSALVEP	Finalizada		Llamada Entrante ...		1-1PBK15HS
KMONSALVEH	Finalizada		Reset / Refresh		1-1DRSGN0S
AJUSTEBOT	Finalizada		Reset / Refresh		1-1PXRYP8C

PASO 2

Alertas de crédito

2. Podemos verificar el estado en que se encuentra esta cobranza en la pestaña **"Alertas de Crédito"**, ahí veremos el estado de esta alerta y a que cuenta de facturación corresponde dependerá del flujo de cobranza que posea el cliente y el vencimiento de la boleta.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 5781368-7 | Cuenta

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Lista de clientes Lista de clientes

Apellido: BARRUS Estado: BR Reiterados: 1 Fecha última encuesta: No Segmento valor: BAJO Cuenta Migrada: ☒ Cambio de Titularidad: ☐

Más información Resumen del cliente Saldo total Jerarquía de cuentas Fallas masivas Contactos Perfiles Actividades Solicitudes de servicio Pedidos Activos instalados **Alertas de crédito** Notas

Alertas de crédito + - 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Sin registros

Prioridad	Estado	Subestado	Importe debido	Tipo de acción	Fecha de apertura	Comentarios
4-BAJO	Rechazada		\$55.966	Suspension Tot... (Ordenable)	108186124271	El cliente no tiene activos asociados
4-BAJO	Completada		\$55.966	Detener Rentas	30/05/2021 00:...	Se asigna fecha de fin a la renta
4-BAJO	Completada		\$55.966	Agendar Corte BI	30/05/2021 00:...	Se agenda inactivación de servicios para el fin de la renta
4-BAJO	Completada		\$55.966	Suspension Par...	21/05/2021 00:...	Cuenta no esta En Cobranza No Se Genera Orden de Suspension
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$55.966	Entro en Cobra...	21/05/2021 00:...	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobra...	\$55.966	Salio de Cobra...	11/05/2021 19:...	Salio de Cobranza.
4-BAJO	Cerrado	Entro en Cobra...	\$55.966	Entro en Cobra...	07/05/2021 01:...	Entro en Cobranza
4-BAJO	Completada	Salio de Cobra...	\$40.716	Salio de Cobra...	16/04/2021 06:...	Salio de Cobranza.

PASO 3

Perfil de facturación

3. Para conocer el detalle de lo adeudado podemos ingresar al **perfil de facturación en la cuenta de Facturación** y así informar al cliente.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 13499440-9 | Cuenta: 13499440-9 | Portal del cliente

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas **Perfil de facturación**

Lista de clientes Lista de clientes

Apellido: F... C... FideMovil C Equipo Galaxy A025 Costo 50 max 6 cuotas

Perfil de facturación + - 1 - 1 de 1

Nombre	Método de pago	Medio de factura	Día de facturación
4519187	Medio Pago no ..	Electrónico	27

Productos Instalados + - 1 - 5 de 7

Estado	Producto	Nº de activo	Identificador del servicio	Fecha de inst
Activo	Television	1-158666225762		01/04/2021
Activo	Descuento Multi Servicio	1-158666225851		01/04/2021
Activo	Equipo	migra.774112023		22/05/2019

Actividades + - 1 - 5 de más de 5+

Id Actividad	Descripción	Tipo	Estado	Propietario	Fecha Agendami	Nro Solicitud de
1-2278EJJO	[963608249] SMS [VTSMS - Saliente	Finalizada	EAIUSER		1-16083774830	
1-2259Z08C	[963608249] SMS [VTSMS - Saliente	Finalizada	SADMIN		1-16083774830	
1-223UY2KC	@ConfirmaLP Llamada - Saliente	Finalizada	NCORREAC			
1-221HEQTR	Analiza requerimiento dResolución	Finalizada	PBUSTOSR	14/04/2021	1-16117135754	
1-221HC5LJ	Se Ingresa Requerimi Resolución	Derivada	PMEZA	14/04/2021	1-16117135754	

Pedidos + - 1 - 5 de más de 5+

Estado	Motivo de cancel	Fecha de creación	Tipo de pedido	Modalidad de Ver	Nº de Pedido	Cuenta de factur
Completada		25/05/2021 16:35:01	Modificación	Fija	1-169685174082	4519187
Completada		30/03/2021 21:33:13	Cambio de Pro...	Fija	1-158187805342	4519187
Completada		27/03/2021 11:33:07	Reanudacion	Móvil	1-157536457171	95883702
Completada		27/03/2021 11:33:07	Reanudacion	Móvil	1-157536450621	93621092
Completada		27/03/2021 04:38:10	Suspension Uni...	Móvil	1-157524445782	93621092

Solicitudes de servicio + - 1 - 7 de 7

PASO 4

Saldo adeudado

4. Dentro del perfil de facturación podemos revisar el **saldo adeudado y el detalle de las boletas**.

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta: 13449440-9 | Portal del cliente: 13449440-9 | Factura

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Validaciones venta Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallas masivas Perfil de facturación

Perfil de facturación Estado 1 de más de 1+

Visor Histórico de Boletas

Cuenta: 13449440-9 Principal Tipo de factura: Detalle Cuenta de facturación: 4519187 Soporte de factura: Electrónico Método de pago: Medio Pago no C Estado del perfil de facturación: Activo Comentarios:

Facturas Grupo de saldo Uso sin facturar Pagos Ajustes Documentos de cobro

Resumen del saldo 1 de más de 1+

Refrescar Saldo: \$57.089 Vence ahora: \$57.089

Ajustes/pagos no aplicados: \$0 Disputas no resueltas: \$0 Movimientos no facturados: 0

Facturas 1 - 10 de más de 10+

Refrescar Generar NC Ajuste Generar Ajuste Dirección Cliente

Número de factura	Periodo de facturación	Importe de la fecha de vencim	Saldo anterior	Pagos y ajustes	Pago de factura	Fecha último pa	Tipo de docum	URL Facturas	Estado de pago	Estado de emis	Valor del docum	Boleta Id
205043904	27/04/2021 - 27/05/2021	\$33.099	\$23.990	\$0	-\$40.970		Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Vencida	Emitido		\$33.099	
201319016	27/02/2021 - 27/03/2021	\$0	\$21.283	-\$21.283	-\$21.283	03/05/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Sin Deuda	Emitido		\$21.283	
197213264	23/01/2021 - 23/02/2021	\$0	\$0	-\$21.283	-\$21.283	29/03/2021	Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Sin Deuda	Emitido		\$21.283	
196730340	23/12/2020 - 23/01/2021	\$0	\$0	-\$21.283	-\$21.283		Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Sin Deuda	Emitido		\$21.283	
196197733	23/11/2020 - 23/12/2020	\$0	\$0	-\$20.990	-\$20.990		Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Sin Deuda	Emitido		\$20.990	
196233886	23/10/2020 - 23/11/2020	\$0	\$0	-\$20.990	-\$20.990		Boleta Electrón...	http://condor.vtr/Sin Deuda	Emitido		\$20.990	



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º
11!**

Para salir de tu Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR