

DESAFÍO N° 12 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 iSAC.

DESDE EL 05 AL 24 DE DICIEMBRE

☰ DEALER TERRENO- VENTA CRUZADA VTR-CLARO

☰ NUEVA CAMPAÑA: CAMBIATE AL NUEVO VTR TV SMART

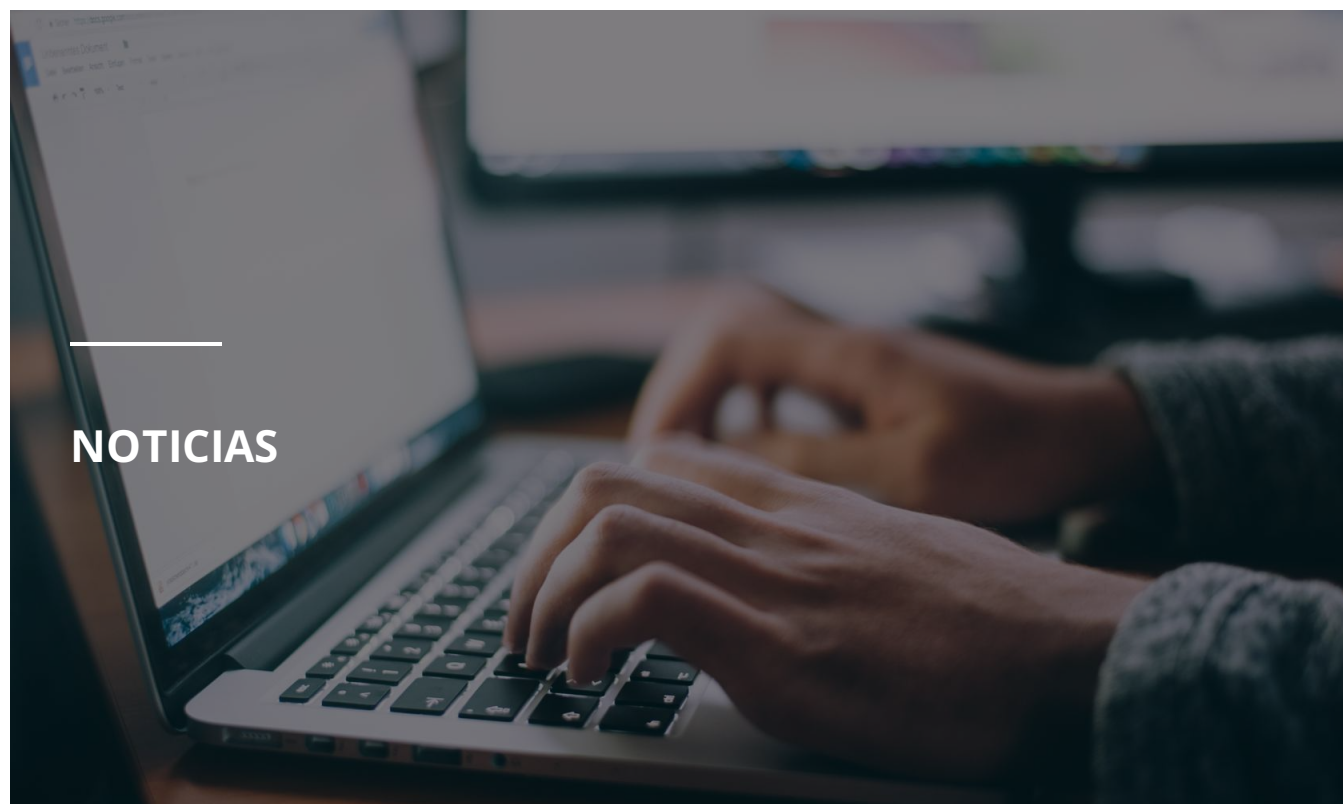
☐ ? ACTIVIDAD

☰ POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS

☰ DESAFÍO TERMINADO



DEALER TERRENO- VENTA CRUZADA VTR-CLARO



NOTICIAS

ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

IMPORTANTE

Aplica para el **canal Dealer Terreno** (HFC y FTTH; Residencial Negocios).

ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

IMPORTANTE

NO debes ingresar ventas a clientes que **cuentan con servicios fijos** activos en **Claro**.

ALCANCE

POLÍTICA DE ATENCIÓN

IMPORTANTE

Informamos desde el **13 de diciembre no se comisionarán** las ventas **ingresadas por el Canal Dealer Terreno** que se realicen a **direcciones con servicios fijos activos en Claro**.

¿CÓMO IDENTIFICAR CLIENTES CON SERVICIOS DE CLARO?

1. CONSULTAR

1. En la aplicación de Ventas, sección **"Buscar Prospecto"** debes ingresar RUT y dirección a evaluar, luego dar clic en **"Consultar"**.

Buscar Prospecto

Ingresa los siguientes datos para buscar posibles prospectos

Todos los campos son obligatorios*

RUT

16.951.376-7

Región

Región de Los Lagos

Comuna

Osorno

Calle

penaflo

Número

140

Consultar

Prospectos

Buscar

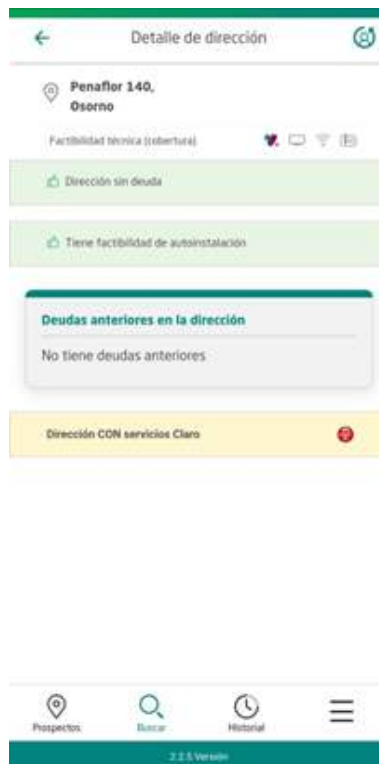
Historial



2.2.5 Versión

2. Dirección CON servicios Claro

2. Si cliente **tiene servicios activos en Claro** aparecerá una alerta informando **“Dirección CON servicios Claro”**



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

NUEVA CAMPAÑA: CAMBIATE AL NUEVO VTR TV SMART



NOTICIAS

CONTEXTO

CARACTERÍSTICAS DBOX SMART

RECOMENDACIÓN DE BÚSQUEDA DE CONTENIDO

Te informamos que desde el Jueves 18 de Mayo, lanzamos una campaña para promover el cambio al DBOX SMART (TV Smart)

Si necesitas revisar las características del Dbox, ingresa a la publicación [SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES DBOX SMART](#), en el acordeón Características DBOX Smart.

CONTEXTO	CARACTERÍSTICAS DBOX SMART	RECOMENDACIÓN DE BÚSQUEDA DE CONTENIDO
El nuevo d-BOX SMART es un servicio de tecnología Android TV que te ofrece televisión en alta definición. Este nuevo servicio posee una nueva guía de programación, VTR On Demand (VOD), búsqueda y recomendación de contenidos según lo que hayas visto y aplicaciones que puedes usar desde tu televisor (Debe tener conexión HDMI). Podrás acceder a estas nuevas funcionalidades a través de tu nuevo control remoto, con un diseño más moderno y fácil de usar, el cual posee control por voz y tecnología RF que permite que funcione, aunque no apuntes al d-BOX SMART. Si tienes dudas revisa la publicación POLÍTICA DE D-BOX. Revisa las comunas y viviendas aperturadas para la venta en la publicación APERTURA VENTA EN NUEVAS COMUNAS Y VIVIENDAS CON RED FTTH • El B-box Smart se muestra como "d-BOX Smart II" • El B-box Smart funciona solo en televisores con conexión HDMI. • El D-box Smart NO es compatible con SVA Mira Quien Llama		

Características

- Se conecta por WiFi o cable ethernet.
- Requiere cable **HDMI**.
- Se debe conectar **1 d-BOX por televisor**.
- Máximo 4 d-BOX** por domicilio.
- Botón de **búsqueda por voz** de Google.
- Acceso a plataforma **VOD** con contenidos gratuitos y para arriendo.
- Acceso a **Replay TV**.
- Incluye **60 horas de almacenamiento** para grabación de contenidos y la opción de comprar horas adicionales.
- Permite instalación de **Aplicaciones** disponibles en Google App Store (Netflix, Spotify, etc).
- Recomendación de contenido** según lo visto en las distintas plataformas como VOD, Replay TV o Netflix.
- Búsqueda integrada** entre la guía de canales, grabaciones y apps.
- Control de programación** en vivo.
- Compatible con **contenido en 4K**.



CONTEXTO

CARACTERÍSTICAS DBOX
SMART

RECOMENDACIÓN DE
BÚSQUEDA DE CONTENIDO

Al buscar un contenido, el cliente tendrá la **recomendación de donde puede reproducir dicho contenido**. Al seleccionar la pestaña **QUÉ VER** o realizar una **búsqueda por voz**, aparecerán las recomendaciones de dónde encontrar el contenido



SISTEMA

Es importante que ante consulta de nuestros clientes verifique en sistema:

LA PROMOCIÓN CONTRATADA

DBOX PRINCIPAL INSTALADO

CANTIDAD DE DBOX

La promoción contratada

- Recuerda que si el cliente tiene una **promoción que termine en HD** significa que su **DBOX principal NO es Smart**

Productos Instalados			Productos Instalados		
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh	
Producto	Descripción del Producto	Categoría detallada Nivel	Producto	Descripción del Producto	Categoría detallada Nivel
Telefonía Fija		Producto Customizable	Televisión		Producto Customizable
Descuento Multi Servicio	Descuento Multi-servicio	Descuentos Multi-servicio	o Descuento HBO Pack 7.490	Descuento HBO Pack \$-7.490	Descuentos Permanentes Premium
o Descuento Primera Caja	Descuento Primera Caja	Descuentos Permanentes dBOX	o VTR On Demand	VTR On-Demand por Suscripción (SV...Otros Fijos)	
o TV Hogar HD Digital	TV Hogar HD	Producto Principal	o HBO Pack 7.490	HBO Pack \$7.490	Programación Premium
o d-BOX HD	d-BOX HD	Equipos dbox	o d-BOX Smart II	d-BOX Smart	Equipos dbox
o VTR On Demand	VTR On Demand por Suscripción (SV...Otros Fijos)		o TV Full HD Digital	TV Full Digital HD	Producto Principal
Triple Pack Finita 0322hd	Triple Pack Finita	Promociones Fijo	o Descuento Primera Caja	Descuento Primera Caja	Descuentos Permanentes dBOX
		3 Play	Banda Ancha		Producto Customizable
			o Triple Pack Plus 0322F	Triple Pack Plus	Promociones FTTH
					3 Play

Productos Instalados		
Modificar	Desconectar	Reanudar
Actualizar promoción	Reset / Refresh	
Producto	Descripción del Producto	Categoría detallada Nivel
Banda Ancha		Producto Customizable
Televisión		Producto Customizable
o d-BOX Smart II	d-BOX Smart	Equipos dbox
o d-BOX Smart II	d-BOX Smart	Equipos dbox
o d-BOX Smart II	d-BOX Smart	Equipos dbox
o TV Full HD Digital	TV Full Digital HD	Producto Principal
o Descuento Primera Caja	Descuento Primera Caja	Descuentos Permanentes dBOX
o VTR On Demand	VTR On Demand por Suscripción (SV...Otros Fijos)	
o Descuento HBO Pack 7.490	Descuento HBO Pack \$-7.490	Descuentos Permanentes Premium
o HBO Pack 7.490	HBO Pack \$7.490	Programación Premium
o Triple Pack Plus 0322	Triple Pack Plus	Promociones Fijo
		3 Play

LA PROMOCIÓN CONTRATADA

DBOX PRINCIPAL INSTALADO

CANTIDAD DE DBOX

Cuál es el Dbox principal instalado.

- Si es **Dbox Smart**, ofrece sumar decodificadores adicionales.
Revisa la publicación [DELIVERY – AUTOINSTALACIÓN](#) en la pestaña DBOX ADICIONAL
- Si **tiene Dbox HD**, se debe hacer una **ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN** para hacer el cambio sistémico de Dbox.
- Recuerda que **el cambio de Dbox tiene un cobro de \$20.000** (con o sin asistencia VTR). Este cargo se debe hacer dentro del pedido de la actualización de promoción. Puedes apoyarte en la publicación [VALORES DE VISITAS TECNICAS A DOMICILIO](#)

LA PROMOCIÓN CONTRATADA	DBOX PRINCIPAL INSTALADO	CANTIDAD DE DBOX
<u>La cantidad de Dbox que están instalados.</u> • Recuerda que el cliente puede tener hasta 4 decodificadores HD o hasta 4 Dbox Smart.		

REGISTRA

Atención Comercial→ Info cuenta servic oferta plat→ SVA caract (precio, cond com)

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de atención/llamada
- Información entregada
- Gestión realizada.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El d-BOX SMART es un servicio de tecnología iOS TV que te ofrece televisión en alta definición.

☐

Falso

☐

Verdadero

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación Visado de contratos, haciendo clic [AQUÍ](#).

- Desde el día viernes 16 de agosto de 2019 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.



La política es la siguiente:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado ACT-ELI posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.

- En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

Desde el día martes 2 de junio de 2020 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

La política es la siguiente:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

! En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
 - Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

1. Revisa si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días

- Revisa el procedimiento [ANDES – VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound→Campañas→Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/atención

- Información entregada
- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 12 FINALIZADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 12.

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

FINALIZAR