



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°01 - CCDD MÓVIL

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

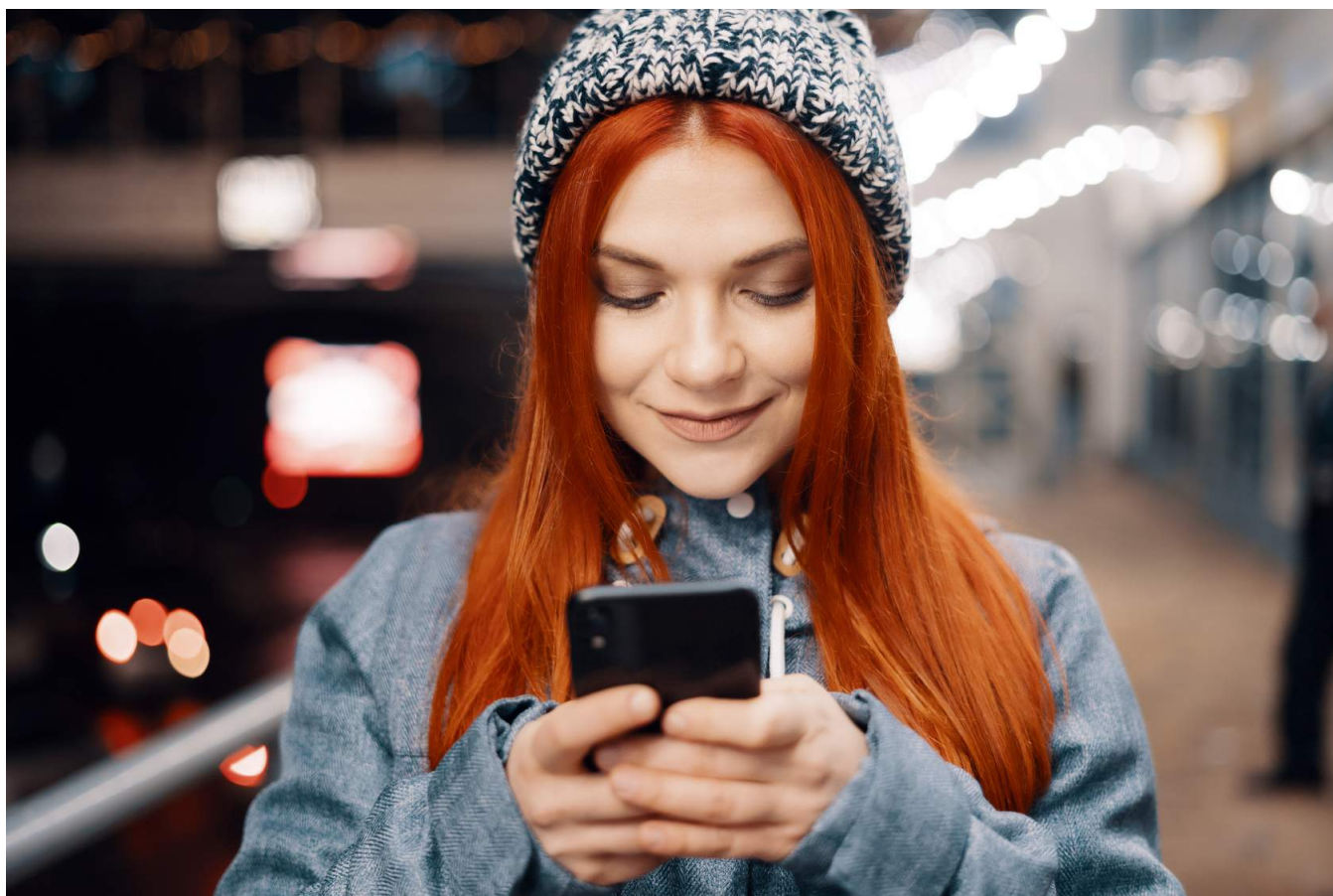
- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- No podrás avanzar a menos que hayas revisado todo el material y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.

≡ UNIDAD 1: ROAMING MÓVIL

≡ UNIDAD 2: AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: ROAMING MÓVIL



Detallar como atender a clientes que consulten sobre el servicio Roaming, incluyendo consultas de activación, desconocimiento de cobros e inconvenientes con el funcionamiento del servicio.

PLAN CUENTA EXACTA S Y PREPAGO:

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- La línea debe tener saldo proveniente de una recarga efectuada para utilizar el servicio Roaming, por tanto, no aplica la recarga inicial de regalo.
- El cobro del consumo se realiza directamente del saldo maestro, por lo que el cliente debe recargar un monto mínimo de \$5.000.
- Los servicios de Roaming que se pueden utilizar son voz y SMS, y solo en países con red Claro. Puedes revisar las tarifas y los países [aquí](#).

MATRIZ DE ATENCIÓN CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING CUENTA EXACTA Y PREPAGO:

GESTIÓN	INFORMA	REGISTRA
1. Ofrece al cliente realizar un cambio de plan a un plan Max que sí tiene incluido Roaming. 1.1. Si el cliente acepta, continúa la atención según la publicación CAMBIO DE PLAN MÓVIL.		

1.2. Si el cliente **no acepta**, lamenta la situación e informa que solo podrá usar los servicios de voz y SMS, siempre y cuando tenga un saldo de \$5.000 en el saldo maestro y viaje a un país con red Claro, luego finaliza la atención.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Sr(a). XXXX, lamentamos que no desee modificar su servicio. De todas formas, le informo que podrá utilizar los servicios de voz y SMS siempre que cuente con un saldo mínimo de \$5.000 en su saldo maestro y se encuentre en un país con red Claro.

GESTIÓN

INFORMA

REGISTRA

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas comerciales

Motivo 2: Productos y servicios Activos

Motivo 3: Roaming

Resultado: Solicitud completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención

- Información entregada
- Gestión realizada

ACUERDO BRASIL Y ARGENTINA:

IMPORTANTE:

El consumo en ambos países NO DESCUENTA DE LA BOLSA DE ROAMING que tiene el plan Max del cliente, si no que se descuenta del plan base, es decir, se consumen los minutos, SMS y datos móviles tal como si se hiciera uso de ellos en Chile y solo en caso de que se consuma la totalidad de alguno de estos servicios se comienza el uso a granel.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

INFORMA

PREGUNTAS FRECUENTES

- Desde el 29 de agosto de 2023 el servicio de Roaming de telefonía, mensajería (SMS) y datos móviles en Brasil y Argentina, está siendo descontado del plan base a nivel nacional.
- El precio del servicio consumido es el siguiente:
 - Llamadas locales \$60/min
 - Llamadas Internacionales \$360/min.
 - SMS \$50.
- Uso de datos \$2,4/Mb- Esta nueva tarificación fue por una nueva normativa de Subtel para dejar con tarifa local el servicio de Roaming tanto en Brasil como en Argentina para todas las compañías de telecomunicaciones del país.
- Si el cliente excede el consumo de su Plan, comenzará a cobrarse por consumo adicional, a precio local.

- Para clientes Prepago y Cuenta Exacta, se le cobrará a granel a tarifa local, esta tarifa es la misma que se les cobra a los clientes postpago.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

INFORMA

PREGUNTAS FRECUENTES

Para dudas o consultas del cliente por estas nuevas tarifas del servicio, puedes apoyarte con el siguiente script:

Sr(a). XXXX, le informo que el servicio de Roaming de telefonía, mensajería (SMS) y datos móviles en Brasil y Argentina, está siendo descontado de su plan y solo si excede de su cuota se le cobrará a granel a valor tarifa local.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

INFORMA

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Por qué siguen cobrando el servicio de Roaming? Ya que no es lo que indican las noticias.

Según la nueva normativa de Subtel, no obliga a las compañías de telecomunicaciones entregar el servicio de Roaming a costo \$0. Lo que indica es que todo consumo del cliente se descontará de su plan nacional y solo en el caso que se exceda de su cuota nacional se le cobrará a granel a tarifa local, sobre su boleta final.

2. ¿Es para todos los países este cambio en las tarifas?

Por el momento solo está vigente para Argentina y Brasil.

3. ¿Desde cuándo se empezará a cobrar con estas nuevas tarifas?

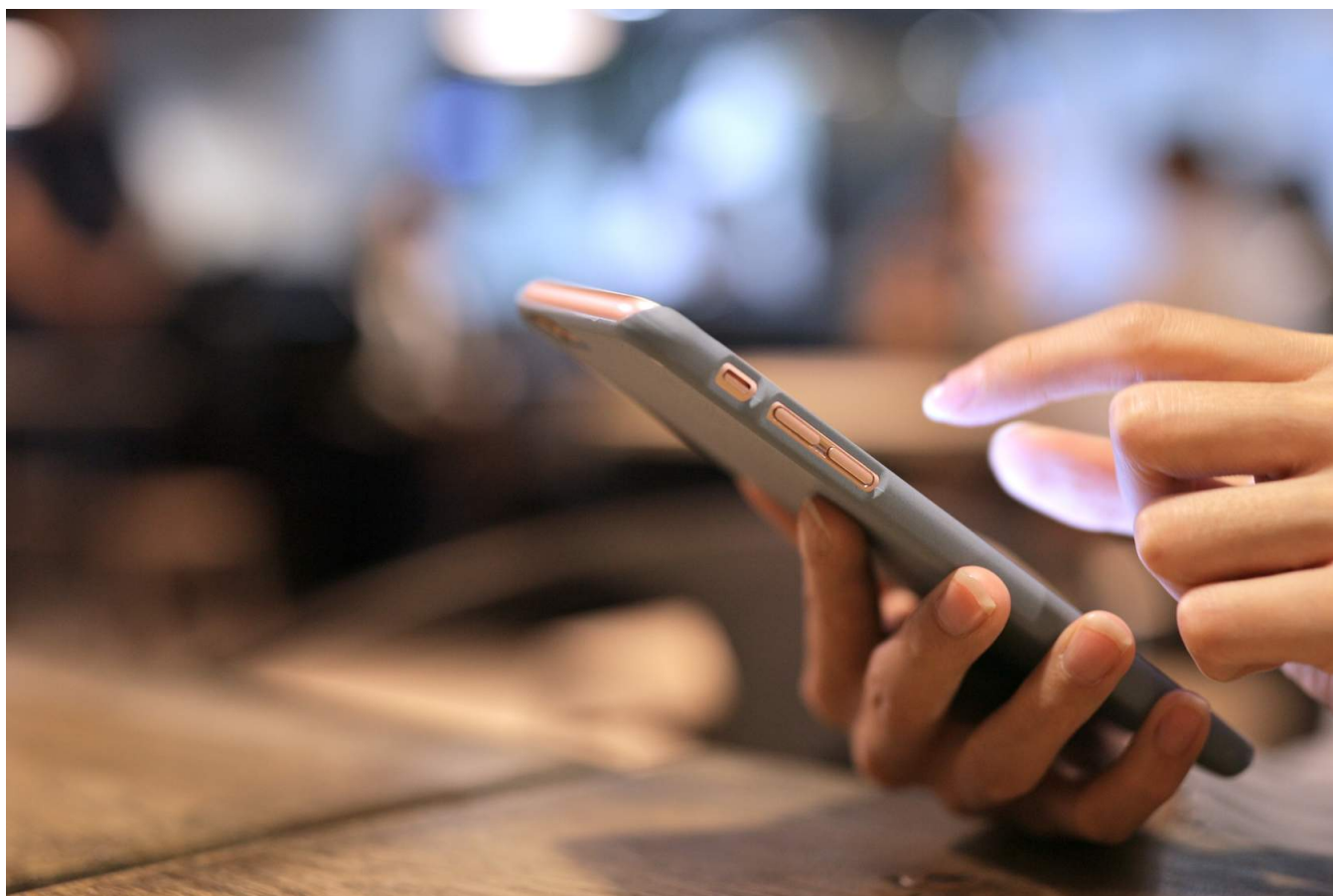
Desde el 29 de agosto de 2023 comenzó esta nueva tarificación.

4. ¿Cómo puedo revisar mi consumo?

Esto lo puedes revisar desde tu Sucursal Virtual o la APP Mi Claro.

CONTINUE

UNIDAD 2: AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



Objetivo: Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

ALCANCE

✓ Este procedimiento aplica para ejecutivos de **Call Center, Canales Digitales, Soporte Diferido Móvil y Sucursales.**

✓ Aplica para clientes con **servicios fijos y/o móviles.**

IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.

✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, ordenes o casos según corresponda.

✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso.**

MATRIZ DE ATENCIÓN

TOMA EN CUENTA

VERIFICACIONES PREVIAS:

- En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.
- Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a \$7.000 o mayor.

GESTIÓN:

● Si el monto a ajustar es **menor o igual a \$7.000** debes realizar un **Caso de Impugnación** en CRM One y luego lo debes aprobar para que el ajuste se haga efectivo.

● Si el monto es **mayor a \$7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a \$7.000

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de clarochile.cl.

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a \$7.000

Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de XXXX por un valor de \$XXXX, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta y es de \$XXXXX. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en nuestra Sucursal Virtual.

REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras

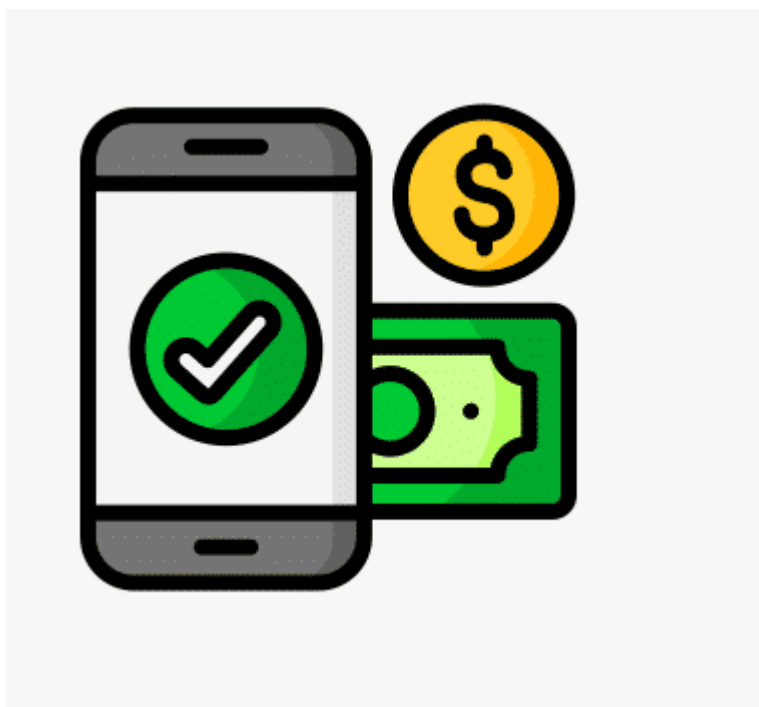
Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultados: Solicitud Completada

En notas debes dejar el siguiente registro:

- Monto de la Nota de Crédito
- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo



CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°01 - CCDD MÓVIL TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°01

- CCDD MÓVIL

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

FINALIZAR