

VTR - DESAFÍO N° 08 - 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 25 DE AGOSTO



VER TIPO DE RED



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



ACTIVIDAD



SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN

 PROTOCOLOS DE CIERRE CAMBIO DE PLAN

 DESAFÍO TERMINADO

VER TIPO DE RED



Debes ingresar desde la **cuenta de SERVICIO**

RED

Pinchar el detalle de la dirección y validar en el PopUP el **“Tipo de red”**

[Página inicial](#)
[Clientes](#)
[Solicitudes de servicio](#)
[Actividades](#)
[Validaciones venta](#)
[Pedidos](#)
[Pedido de ventas](#)
[Contacto](#)

[Lista de clientes](#)
[Lista de clientes](#)

Rut: 13944015-3
 Nombre: ROXANA SABINA
 Apellido paterno: MEDINA
 Apellido materno: JEREZ
 Segmento valor: FTTH
 Tipo de documento: Cédula
 Profesión: -

Dirección: PEDRO MARIN
 Comuna: PEDRO AGUIRRE
 e-mail: rmedina@GMAIL
 Edad: 39
 Nacionalidad: CHILENO
 Estado email: Pendiente Validac
 Región: REGION METROP
 Código postal:

Teléfono principal: 999127849
 En cobranza: ☐
 Fallas masivas: ☐
 Reiterados: ☐
 Cuenta Migrada: ☐
 Tipo: Residencial
 Clase: Servicio
 Subtipo:
 Subclase: Fijo

Resultado última encuesta EPA:
 Fecha última encuesta EPA:
 Resultado última encuesta NPS:
 Fecha última encuesta NPS:
 Id Twitter:
 Género:
 Fecha de nacimiento: 24/11/1980
 Estado: Activo
 Cambio de Titularidad: ☐

RED FTTH:

RED HFC:

RED DUAL

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

Id NAP	Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red
QUIN-010-004	SANTIAGUILLO 336	GPON	FTTH

Aceptar

RED FTTH:

RED HFC:

RED DUAL

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

	Id NAP	Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red
RO			ALTA	HFC

Aceptar

RED FTTH:

RED HFC:

RED DUAL

Factible para servicios **HFC y FTTH**

Direcciones de la cuenta

1 - 1 de 1

Dirección (1ª línea)

JOSE ZAPIOLA 8240 CAS

1 - 1 de 1

Disponible

Dirección (1ª línea)	Dirección (2ª línea)
JOSE ZAPIOLA 8240 CASA Q	SANT

Seleccionado

Id NAP	Ubicación NAP	Frecuencia	Tipo de Red
LACI-888-993	JOSE ZAPIOLA ...	ALTA	DUAL

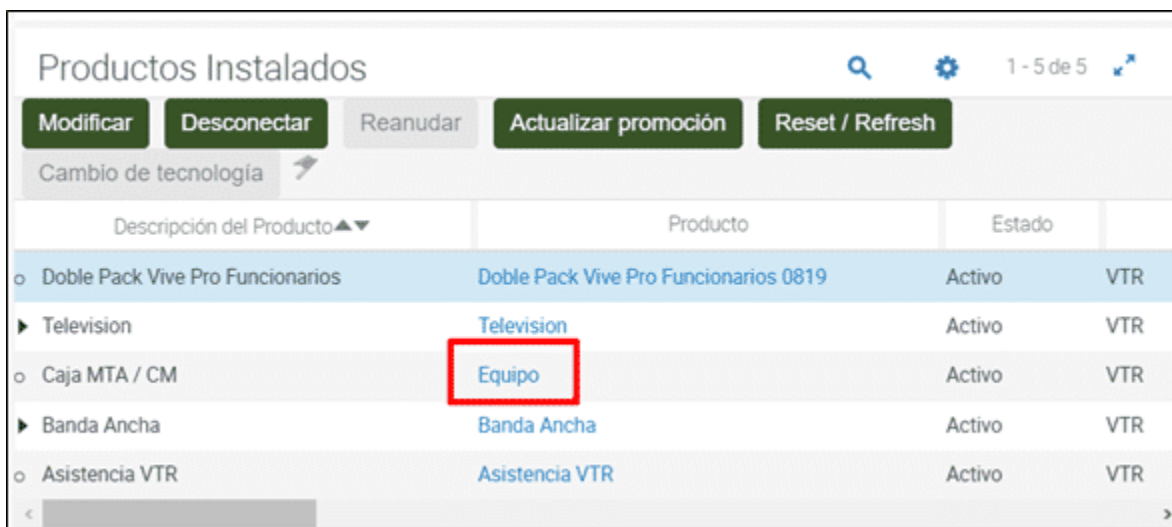
TIPO DE EQUIPO

PASO 1

MTA

ONT

1. Ir a la cuenta de **SERVICIO**, en “**Productos instalados**” seleccionar “**EQUIPO**”.



The screenshot shows the 'Productos Instalados' section of a user interface. At the top, there are several buttons: 'Modificar', 'Desconectar', 'Reanudar', 'Actualizar promoción', and 'Reset / Refresh'. Below these buttons is a table with the following columns: 'Descripción del Producto', 'Producto', 'Estado', and an unlabeled column. The table contains five rows of data. The 'Equipo' option is highlighted with a red box in the 'Producto' column of the third row.

Descripción del Producto▲▼	Producto	Estado	
○ Doble Pack Vive Pro Funcionarios	Doble Pack Vive Pro Funcionarios 0819	Activo	VTR
▶ Television	Television	Activo	VTR
○ Caja MTA / CM	Equipo	Activo	VTR
▶ Banda Ancha	Banda Ancha	Activo	VTR
○ Asistencia VTR	Asistencia VTR	Activo	VTR

PASO 1

MTA

ONT

2. En sección “**ATRIBUTOS**”, revisar qué CPE Type indica Andes.

MTA: Corresponde a servicio de HFC.

Atributos
Fallas masivas
Consulta Saldo Prepago
Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

▼

➔

Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor
CPE Technology	Texto	D 3.0
CPE Type	Texto	MTA
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2

PASO 1

MTA

ONT

ONT: Corresponde a servicio de FTTH.

Atributos
Fallas masivas
Consulta Saldo Prepago
Consulta Detalle Tráfico Prepago

Atributos

▼

➔

Nombre de atributo	Tipo de datos	Valor
CPE Technology	Texto	GPON 1.0
CPE Type	Texto	ONT
Routing Mode	Texto	NAT
Tipo Wifi	Texto	2



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

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

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cierre de la venta se debe realizar con el titular del servicio o un tercero con poder notarial.

- ☐ Falso
- ☐ Verdadero

SOLICITUD VALIDACIÓN FACTIBILIDAD DE DIRECCIÓN



PROCEDIMIENTO

ALCANCE

- Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica aún contrato.
- Aplica para contratación de servicios y traslados.

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

- ¿Cuál es la dirección factible?

INDAGA

VERIFICAR PRECONDICIONES

1. Verificar que los datos como **RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos**. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de "[MODIFICACIÓN DE DATOS](#)".
2. Verificar que **la dirección a validar sea la correcta y sin errores**, puedes apoyarte en la publicación [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

GESTIÓN

Confirma con el cliente la factibilidad en el domicilio que consulta, para ello, debes realizar los siguientes pasos:

CLIENTE SIN DIRECCIÓN CREADA

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

1. Ingresa a Andes, en la **pestaña Clientes** debes hacer clic en la lupa
2. Ingresa en el Rut en la columna **RUT** y aprieta **ENTER**
3. En la siguiente pantalla, dirígete al apartado **CREAR NUEVO CLIENTE** y haz clic en el botón **CREAR**
4. En la sección Dirección, debes **buscar la dirección indicada por el cliente** y haz clic en botón indicado
5. Selecciona dirección (1° línea) e **Ingresa la dirección exacta que buscas.**
6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna **DESCRIPCIÓN DE RED.**

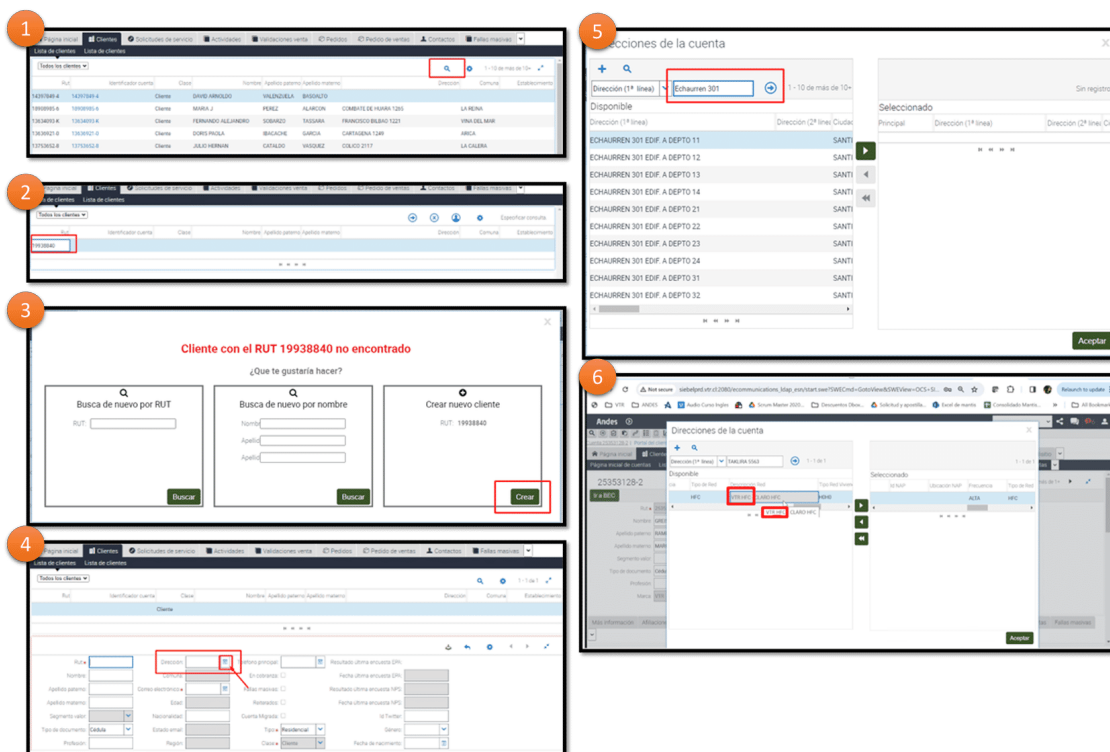
a. Si la columna **DESCRIPCIÓN DE RED** indica **VTR HFC o VTR FTTH**, por lo que se pueden realizar gestiones.

Por ejemplo:

- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC
La dirección tiene factibilidad para vender solo servicios HFC VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR FTTH
La dirección tiene factibilidad para vender solo servicios FTTH VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC – FTTH
La dirección tiene factibilidad para vender servicios HFC VTR y servicios FTTH VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC - CLARO HFC
La dirección tiene factibilidad para vender servicios HFC VTR y servicios CLARO HFC

b. Si la columna **DESCRIPCIÓN DE RED** indica algo **DISTINTO a VTR HFC, VTR FTTH**, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.

c. En caso que el cliente solicite revisión de posibilidad de venta de servicios VTR en su domicilio, se debe ir al paso de **Ingreso de solicitud.**



CLIENTE SIN DIRECCIÓN CREADA

CLIENTE CON DIRECCIÓN CREADA

1. Ingresas a Andes, en la **pestaña Clientes** debes hacer clic en la lupa
2. Ingresas en el Rut en la columna **RUT** y aprietas ENTER
3. Pinchas sobre el **N° de Cliente**
4. Dirígete hacia el icono de **"Detalles del cliente Applet de formulario"**
5. Selecciona dirección (1° línea) e **Ingresas la dirección exacta que buscas.**
6. Desliza la barra inferior para poder revisar la columna **DESCRIPCIÓN DE RED.**

a. Si la columna **DESCRIPCIÓN DE RED** indica **VTR HFC** o **VTR FTTH**, por lo que se pueden realizar gestiones.

Por ejemplo:

- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC
La dirección tiene factibilidad para vender solo servicios HFC VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR FTTH
La dirección tiene factibilidad para vender solo servicios FTTH VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC – FTTH
La dirección tiene factibilidad para vender servicios HFC VTR y servicios FTTH VTR
- DESCRIPCIÓN RED: VTR HFC - CLARO HFC

La dirección tiene factibilidad para vender servicios **HFC VTR y servicios CLARO HFC**

b. Si la columna **DESCRIPCIÓN DE RED** indica algo DISTINTO a VTR HFC, VTR FTTH, debes informar al cliente que no tiene factibilidad técnica.

c. En caso que el cliente solicite revisión de posibilidad de venta de servicios VTR en su domicilio, se debe ir al paso de Ingreso de solicitud.

The screenshots illustrate the steps to check service availability:

- 1** Search for a client in the 'Lista de clientes' table. The search criteria are highlighted.
- 2** The search results show a list of clients. The 'Dirección' column is highlighted.
- 3** The client details are displayed, including the 'Dirección' field.
- 4** The client details are displayed, including the 'Dirección' field.
- 5** The 'Direcciones de la cuenta' window is shown, displaying a list of addresses. The 'Dirección' column is highlighted.
- 6** The 'Direcciones de la cuenta' window is shown, displaying a list of addresses. The 'Dirección' column is highlighted.

Ingreso de Solicitud para Revisión de Factibilidad

DEBES SABER

- La **solicitud de servicios se ingresa solo cuando un cliente o no cliente solicita contratar servicios o trasladar** a una nueva dirección, y en sistema no aparece dicho domicilio.
- Tiene **72 horas hábiles de respuesta**, dado que se realizan validaciones en terreno.
- Esta solicitud se ingresa en los casos de **pedido de venta y Traslado de Domicilio**.
- La respuesta de la solicitud sea **factible o no, el cliente será contactado por VTR**. Para Traslados lo contacta el BBOO Comercial y **para la Contratación el ejecutivo que genero la venta**.
- En el caso de esta solicitud la realice un **NO CLIENTE VTR**, se debe crear a cliente en ANDES e ingresar la solicitud en la cuenta CLIENTE. Revisa el procedimiento de [CREACIÓN DE CLIENTES](#)
- Si el cliente lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

Caso 1: Ingreso por Venta

1. Ingresar una Solicitud de Servicio desde la **cuenta de CLIENTE** dependiendo el caso:

1.1. Solicitud de validación **FACTIBILIDAD PARA VENTA**:

- **TIPO** DATOS
- **ÁREA** VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- **SUBÁREA** VALIDAR DIRECCIÓN VENTA
- **DESCRIPCIÓN** Ingresar descripción correspondiente
- **GUARDAR**

2. Después de **GUARDAR**, llevará inmediatamente a la vista para realizar el llenado de campos adicionales

- La actividad tendrá sus campos completados, pero no estará derivada

3. Luego de completar los campos adicionales seleccionar **Guardar**

4. La actividad quedará **derivada al área respectiva**.

- Para revisar el correcto ingreso de la solicitud de servicios puedes apoyarte en la publicación [INGRESO DE SOLICITUD INCONVENIENTE CON SERVICIO](#)

5. En la vista 360°, en el área **SOLICITUDES DE SERVICIO** podemos revisar el estado de la solicitud. Hacer **Clic en N° DE SS y podemos revisar el detalle**

1. Crear en M

2. Actividades

3. Actividades

4. Actividades

Caso 2: Ingreso por Traslado de Servicios

Solicitud de validación **FACTIBILIDAD PARA TRASLADO**

- **TIPO DATOS**

- **ÁREA** VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- **SUBÁREA** VALIDAR DIRECCIÓN TRASLADO
- **DESCRIPCIÓN** Ingresar descripción correspondiente
- **GUARDAR**

Debes gestionar en base a la publicación Traslado de Servicios (Cambio de Domicilio), para ello, apóyate [aquí](#)

Recuerda que en los casos de no existir factibilidad para el Traslado, debemos ofrecer alguna alternativa de retención, Se debe realizar transferencia "Botón Rojo". Apóyate en la publicación [PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA Y ESCALAMIENTO A SUPERVISOR.](#)



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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLOS DE CIERRE CAMBIO DE PLAN



CAMBIO DE PLAN / ACTUALIZACIÓN PROMOCIÓN SERVICIOS FIJOS

- **IMPORTANTE:** Revisa la publicación Cliente [Quiere Retomar Servicios Desconectados](#) para revisar las directrices para atención de estos casos.
- 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

- Titular del servicio o un tercero con poder notarial en el caso de sucursales. Ejecutivos de primera línea NO pueden realizar cambios de plan.

1. REPASO DETALLADO DE LA SOLICITUD DE CAMBIO DE PLAN —

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

Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de 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, el nuevo plan/pack contratado 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 solicita el cambio de plan
- Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- Correo electrónico de contacto y el cual va a recibir su boleta. Si tienes dudas de cómo actualizar el correo de recepción de boleta, puedes apoyarte con la publicación **CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA** (recuerda que debe ser un correo válido).
- [Solo si es Convenio] Nombre institución sujeta al Convenio.
- 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 quedará contratado el nuevo plan/pack es XXXX, (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 encuentran los servicios instalados 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 éste correo desea que le llega su boleta?" (Cliente debe indicar Sí)

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

3. CONFIRMA EL NUEVO PLAN/PACK CONTRATADO

i. Menciona el nombre del **nuevo plan/pack solicitado y de cada servicio individual**. A continuación, lee la descripción de cada uno de los servicios o pack que forman parte del nuevo plan/pack está contratando.

ii. Indica la **renta mensual del nuevo plan o pack** que está contratando.

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

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

"Sr(a) XXXX lo que usted está contratando el Plan XXX/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 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).

4. CONFIRMA PROMOCIONES (SI CORRESPONDE)

i. Indica **renta mensual**.

ii. Indica **todas las promociones a las que accede al cliente**, detallando duración, condiciones y restricciones de la promoción.

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

[Si proceden promociones] *Inicialmente por XXX meses le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es): [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento]. ¿Está de acuerdo?"* (Cliente debe indicar Sí).

5. ENTREGA INFORMACIÓN CON RESPECTO A LA FACTURACIÓN DEL CAMBIO DE PLAN / PACK

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su próxima 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) Indica que la renta se reajusta por IPC (Excepto clientes FINIX).
- d) Costo de instalación para cambio de módem (si es que corresponde).

Siguiente boleta incluye: renta del nuevo plan + renta de los servicios adicionales contratados + días proporcionales por cambio de plan + costo de instalación (si aplica).

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

[Facturación anticipada de los servicios y cobro de días proporcionales] *"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 plan/pack, junto con los días proporcionales del cambio de plan/pack, que corresponden al valor de los días que transcurren entre el alta del nuevo plan/pack y la fecha de emisión de su facturación. El cobro de estos días se aplica solo una vez, y lo puede revisar en su próxima boleta. Por ejemplo: si se habilitan los nuevos sus servicios el día 1 y su facturación se realiza los días 5, la siguiente boleta 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". (Cliente debe indicar Sí).

[Sólo si se cobra instalación] *"Además en la siguiente boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XXXX."*
Es importante entonces que considere que la siguiente boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí)

6. (SI SE CONTRATA FONO) ENTREGAR 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. Desde ahora, usted cuenta con 600 minutos gratis para llamar a celulares. Una vez que se hayan utilizado esos minutos, se comenzará a cobrar la tarifa normal. ¿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 de 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."*

7. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y DESCONEXIÓN

i. Informa que el **contrato regirá desde la habilitación del nuevo plan/pack contratado.**

ii. **Informa sobre la desconexión de los servicios**, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja el plan/pack contratado cuando lo estime conveniente.

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

"Sr(a) XXXX le informo que el contrato regirá desde el momento en que el nuevo pack/plan esté habilitado 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.

"Le enviaremos por 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."

"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).

8. AGENDA LA INSTALACIÓN EN LÍNEA CON EL CLIENTE (SÓLO CUANDO APLIQUE)

i. Informa el **horario de agendamiento** acordado para la instalación del nuevo pack contratado, 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 horas. 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"]".

9. 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

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 08 FINALIZADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º 08.

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

FINALIZAR