

Caso 1:

Cliente con deuda móvil asociada a su RUT

Cliente quiere hacer una portabilidad a Claro, pero al validar su RUT aparece una deuda antigua por un plan móvil que estuvo asociado hace dos años. El cliente indica que ya no recuerda esa contratación y que quiere regularizar solo si la información es clara. Habla calmado, pero pide explicaciones detalladas, respaldo y documentos.

El tipo de cliente presentado es un cliente de tipo Analítico (detallista y racional)

Ejemplo de Sondeo esperado que realice el ejecutivo:

- ¿Hace cuánto tiempo dejó de usar servicios móviles asociados a su RUT?
- Al validar su información aparece una deuda anterior, ¿tenía conocimiento de ella?
- ¿Le preocupa que esta situación detenga su portabilidad al operador?
- Si puedo explicarle cómo revisar el detalle de la deuda y cómo continuar con su portabilidad, ¿le gustaría avanzar?

Ofrecimiento que podría realizar el ejecutivo según el caso presentado:

- Producto: Desde Plan Max L
- Atributo: Plan con redes sociales libres y minutos ilimitados.
- Ventaja: Mantiene conectividad completa sin preocuparse por consumos extra.
- Beneficio: Puede continuar su día con estabilidad, sin sorpresas en la factura y con respaldo detallado de su uso.

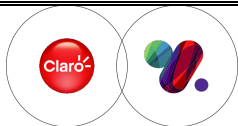
Conclusión ideal:

El ejecutivo debe aplicar venta consultiva, entregando información concreta, explicando cómo resolver la deuda y acompañando el proceso para avanzar con la portabilidad.

Debe enviar respaldo por correo y detallar los documentos que se emitirán.

Es ideal ofrecer este plan porque:

- El cliente analítico valora facturación clara, estabilidad y transparencia.
- El plan Sin Límites tiene esquema simple, fácil de comprender y controlar.
- Evita cargos extras, lo que reduce su preocupación futura por nuevas deudas.



Caso 2:

Cliente quiere portarse, pero está apurado

Cliente llama porque vio una promoción de portabilidad en redes sociales. Quiere cambiarse “rápido” para aprovechar el descuento. Habla directo, con sentido de urgencia, rechaza explicaciones largas y pregunta solo por “qué tengo que hacer para portarme hoy”.

El tipo de cliente presentado es un cliente de tipo Asertivo (directo y decidido)

Ejemplo de Sondeo esperado que realice el ejecutivo:

- ¿Actualmente tiene plan o prepago con su operador
- ¿Está experimentando problemas de velocidad, señal o facturación?
- ¿Qué consecuencias le genera no tener un servicio estable hoy?
- ¿Le gustaría activar el plan hoy mismo para no perder la promoción?

Ofrecimiento que podría realizar el ejecutivo según el caso presentado:

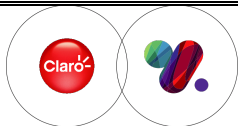
- Producto: Plan MAX XL
- Atributo: Plan de alta capacidad + opción de renovar smartphone con cuotas sin interés (TC)
- Ventaja: Resuelve 2 necesidades al mismo tiempo: plan potente + renovación inmediata.
- Beneficio: Puede portarse hoy mismo y mejorar su dispositivo sin trámites adicionales.

Conclusión ideal:

El ejecutivo debe usar un cierre directo, enfatizar tiempos, pasos y envío inmediato del código de portabilidad.

Es ideal ofrecer este plan porque

- Los clientes asertivos buscan rapidez + soluciones completas.
- Un plan robusto + un equipo nuevo en cuotas genera sensación de “avance inmediato”.
- Elimina fricciones y responde a su estilo de compra práctico y orientado a resultados.



Caso 3:

Cliente con familia numerosa que quieren plan familiar

Cliente indica que tiene **4 líneas a su nombre** (adolescentes y adultos). Gastan muchos datos, ven TikTok, YouTube y juegan online. Busca un plan familiar, pero quiere “algo que todos puedan usar sin quedarse sin gigas”.

El tipo de cliente presentado es un cliente de tipo Amistoso (cercanía y confianza)

Ejemplo de Sondeo esperado que realice el ejecutivo:

- ¿Cuántas personas en casa usan el celular de forma intensiva?
- ¿Han tenido problemas quedándose sin datos antes del fin del mes?
- ¿Cómo afecta eso la convivencia o el uso de los teléfonos del hogar?
- ¿Le gustaría una solución familiar donde todos tengan datos suficientes sin preocupaciones?

Ofrecimiento que podría realizar el ejecutivo según el caso presentado:

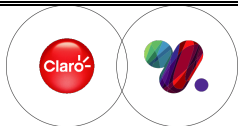
- Producto: Plan Max XL Libre + Líneas adicionales
- Atributo: Todas las líneas comparten beneficios y tienen datos individuales
- Ventaja: Nadie se queda sin navegación y el costo por línea baja al agregar más.
- Beneficio: Mantiene a la familia conectada sin discusiones por “quién queda sin gigas”.

Conclusión ideal:

El ejecutivo debe usar un **enfoque emocional**, conectando con la vida diaria del cliente y reforzando tranquilidad, convivencia y familia.

Es ideal ofrecer plan familiar porque:

- Se ajusta a familias grandes con diferentes necesidades.
- Reduce el costo por línea, lo que es un beneficio claro.
- Permite conexión continua, clave en familias con alto uso digital.



Caso 4:

Cliente interesado solo en un plan barato

Cliente adulto de 72 años, llama preguntando: “¿Cuál es el plan más barato que tienen?” No le interesan redes sociales ni roaming. Solo quiere **llamadas para comunicarse con su familia** y pocos datos para WhatsApp.

El tipo de cliente presentado es un cliente de tipo Analítico (detallista y racional)

Ejemplo de Sondeo esperado que realice el ejecutivo:

- ¿Qué uso le da normalmente al celular?
- ¿Ha tenido problemas antes con cargos extra o exceso de datos?
- ¿Le preocupa pagar por servicios que realmente no utiliza?
- ¿Le gustaría un plan económico que cubra lo esencial sin costos adicionales?

Ofrecimiento que podría realizar el ejecutivo según el caso presentado:

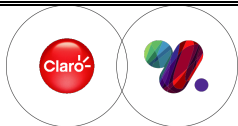
- Producto: Plan Persona Mayor (Controlado 50 GB)
- Atributo: Plan económico y sencillo.
- Ventaja: Los datos cubren uso ligero.
- Beneficio: Cumple exactamente lo que necesita sin pagar de más.

Conclusión ideal:

El ejecutivo debe aplicar venta consultiva simple, ofreciendo un plan económico pero asegurando claridad absoluta

Es ideal ofrecer este plan porque:

- Es el plan más ajustado a su necesidad real (llamadas + datos simples).
- Evita confusión y cargos inesperados.
- Refuerza la confianza de un cliente con preocupación por el presupuesto.



Caso 5:

Cliente quiere un smartphone de alta gama

Cliente joven quiere portar a un plan móvil pero su interés es tener un smartphone de alta gama. Le interesa la cámara, el rendimiento y la batería. Compara operadores y quiere saber “qué beneficios tiene Claro que no tengan los otros”. Es impulsivo, motivado por lo tecnológico.

El tipo de cliente presentado es un cliente de tipo Asertivo (directo y decidido)

Ejemplo de Sondeo esperado que realice el ejecutivo:

- ¿Qué equipo tienes actualmente y qué te está faltando?
- ¿Has tenido problemas con batería, cámara o rendimiento?
- ¿Cómo afecta eso tu trabajo o tus hobbies (fotografía, gaming, redes)?
- ¿Te gustaría un equipo de alta gama con cuotas y un plan de datos que acompañe ese rendimiento?

Ofrecimiento que podría realizar el ejecutivo según el caso presentado:

- Producto: Desde Plan L Libre + iPhone
- Atributo: Muchísimos datos , equipo de calidad y altas prestaciones.
- Ventaja: Permite aprovechar todo el potencial del smartphone.
- Beneficio: Puede cambiar de equipo sin desembolso inicial y navegar sin límites reales. Al pagar con tarjeta opta a un precio preferencial y posibilidad de cuotas sin interés dependiendo del banco.

Conclusión ideal:

El ejecutivo debe usar **cierre directo**, reforzando rendimiento, tecnología y rapidez del proceso.

Por qué este producto es ideal:

- El cliente quiere **tecnología**, y el plan + equipo premium son la solución natural.
- Responde a su interés emocional (status, potencia, rendimiento).
- Le da sensación de “mejora inmediata” —clave para clientes asertivos.