



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°03 - SUCURSAL CLARO

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: MODELO 3D - ACTITUD DE SERVICIO Y BIENVENIDA



UNIDAD 2: ANDES - SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA)



UNIDAD 3: ANULACIÓN DE VENTA E-COMMERCE



UNIDAD 4: BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: MODELO 3D - ACTITUD DE SERVICIO Y BIENVENIDA



**TEMPERAMENTOS DE CLIENTES Y SUS
CARACTERISTICAS**

El objetivo de identificar el temperamento de un interlocutor es describir actitudinalmente a una persona, es decir, poder entender con qué conductas se relacionará con el entorno.



TIPOS DE CLIENTE - ESTRATEGA ¿CÓMO RECONOCERLOS?

ESTRATEGA / TEMPERAMENTO COLÉRICO

**CUERPO****LENGUAJE****EMOCIONES**

- Contacto visual.
- Cuerpo erguido.
- Orientado hacia adelante.
- Paso decidido.

CUERPO**LENGUAJE****EMOCIONES**

- Habla fuerte y claro.

- Velocidad rápida.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Coraje. • Miedo al engaño. • Búsqueda de control.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Arriesgado. • Resolutivo. • Decidido. • Competitivo. • Exigente. • Propósito firme.		

- Disciplina y perseverancia.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Agresivo y dominante. • Excesivamente controlador. • Autoritario. • Pesado. • Intolerante e intransigente.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que seamos rápidos y eficientes al solucionar sus problemas. Acciones, no explicaciones. Espera una actitud de “estoy listo”, “soluciono y me anticipo.”		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Comunicaciones rápidas y precisas.	

- Puntualidad y eficiencia en el uso del tiempo.
- Ser claro, específico y directo.
- Mantener la distancia que él establece.
- Concentrarse en acciones resolutivas.
- Hablar con seguridad.
- Cumplir los compromisos.
- Mostrarse organizado y orientado a resultados.
- Estudiar los argumentos.
- Preparación técnica no sólo en áreas específicas.

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Ir con rodeos.
- Invadir su espacio personal con contacto físico.
- Dar muchos detalles.
- Dejar ideas vagas.
- Ser desorganizado.
- Hablar de temas no relacionados.

COMUNICADOR / TEMPERAMENTO SANGUÍNEO



CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Histriónico.
- Sonríe.
- Mantiene contacto físico.

CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Tono cálido y amigable.
- Velocidad rápida.

- Volumen elevado.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Optimismo y positividad. • Miedo al rechazo. • Necesidad de experimentar e interactuar.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Encantador. • Sociable. • Persuasivo. • Dinámico. • Expresivo. • Entusiasta. • Optimista.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Nervioso. • Frenético. • Indiscreto. • Extravagante. • Superficial.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Ser tratados como clientes especiales. "...para Ud... por supuesto!"		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Actitud levemente informal y amigable. • Hablar pausado y en tono moderado. • Preguntarles si tienen dudas. • Ayudarlo a entregar información específica y a llegar a acuerdos. • Expresar empatía y comprensión. • Escuchar e interesarse por temas personales, pero volver al foco comercial.	

- Verificar siempre comprensión.

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Presionar para que tome decisiones sin respetar sus tiempos ni necesidades.
- Desatender sus sentimientos.
- Tratarlo en forma distante y fría.

ANALÍTICO / TEMPERAMENTO MELANCÓLICO



CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Movimientos tímidos.
- Lentitud y paso calmo.
- Observadores de mirada esquiva.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Volumen bajo – silencioso. • De lenguaje lento y pausado. • Lenguaje formal.		

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Temor a equivocarse. • Tristeza y melancolía.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Perfeccionista • Cauteloso • Organizado • Preciso • Detallista • Analítico • Formal		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Complicado • Indeciso • Suspica • Frío • Reservado		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que sea 100% profesional, que transmita seguridad y profesionalismo. Que seamos un asesor.		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Mostrarse formal y hablar en forma pausada. • Entregar información técnica detallada. • Dar alternativas, mostrar pros y contras. • Planificar argumentos precisos para no confundirlo y darle seguridad en lo que se está ofreciendo. • Mantenerlo constantemente informado. • Enviarle respaldo de lo que se ofrece.	

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Presionar para que tome decisiones sin respetar sus tiempos ni necesidades. • Interrumpirlo y no dejarlo explicar con detalles su problema. • Hablar rápido o apurarlo a responder. • Plantear una opinión sin fundamentos.	

- Impacientarse con su silencio o lentitud.

SERENO / TEMPERAMENTO FLEMÁTICO



CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Tranquilo.
- Centrado.
- Plácido y sin dolencias.

CUERPO

LENGUAJE

EMOCIONES

- Volumen medio.

- De lenguaje lento, amigable y pausado.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Desinterés. • Miedo a tomar decisiones y ser juzgados. • Temor a quedarse solos.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Confiable. • Responsable. • Cooperador. • Leal. • Afectuoso. • Solidario. • Abierto. • Paciente.		

- Estable.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Hipersensible. • Terco. • Inseguro. • Dependiente. • Lento.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que sea 100% calidez. Si somos amables, pueden hacer “vista gorda” frente a fallas que se escapan de nuestro control.		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Tomarse un largo tiempo para atenderlo.	

- Reforzar sus decisiones y hacerlo sentir seguro.
- Mostrarse experto.
- Entregar poca información, pero clara y concreta.
- Aclarar todos los pasos asociados al servicio..
- Generar una relación cálida y de confianza.
- Ejemplificar con casos de éxito.

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Apurarlo a que tome una decisión.
- Entregar mucha información técnica.
- Cambiar de idea o discurso.
- Tratarlo de forma fría o poco personalizada.
- No manejar toda la información del producto o servicio.

COMUNICADOR / TEMPERAMENTO SANGUÍNEO

**CUERPO****LENGUAJE****EMOCIONES**

- Contacto visual.
- Cuerpo erguido.
- Orientado hacia adelante.
- Paso decidido.

CUERPO**LENGUAJE****EMOCIONES**

- Habla fuerte y claro.

- Velocidad rápida.

CUERPO	LENGUAJE	EMOCIONES
• Coraje. • Miedo al engaño. • Búsqueda de control.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Arriesgado. • Resolutivo. • Decidido. • Competitivo. • Exigente. • Propósito firme.		

- Disciplina y perseverancia.

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
• Agresivo y dominante. • Excesivamente controlador. • Autoritario. • Pesado. • Intolerante e intransigente.		

ZONA EFICAZ	ZONA INEFICAZ	¿QUÉ ESPERA DE NOSOTROS?
Que seamos rápidos y eficientes al solucionar sus problemas. Acciones, no explicaciones. Espera una actitud de “estoy listo”, “soluciono y me anticipo.”		

¿QUÉ HACER?	¿QUÉ NO HACER?
• Comunicaciones rápidas y precisas.	

- Puntualidad y eficiencia en el uso del tiempo.
- Ser claro, específico y directo.
- Mantener la distancia que él establece.
- Concentrarse en acciones resolutivas.
- Hablar con seguridad.
- Cumplir los compromisos.
- Mostrarse organizado y orientado a resultados.
- Estudiar los argumentos.
- Preparación técnica no sólo en áreas específicas.

¿QUÉ HACER?

¿QUÉ NO HACER?

- Ir con rodeos.
- Invadir su espacio personal con contacto físico.
- Dar muchos detalles.
- Dejar ideas vagas.
- Ser desorganizado.
- Hablar de temas no relacionados.

CONTINUAR

UNIDAD 2: ANDES - SALDO A FAVOR (ABONO O DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA)



**CLIENTE SOLICITA DEVOLUCIÓN DE DINERO A
TRAVÉS DE TRANSFERENCIA / VALE VISTA**

VERIFICA PRECONDICIONES:

PASO 1 APROBACION DE SALDO A FAVOR

PASO 2 GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRASNFERENCIA

1. Para hacer la devolución de un saldo, en primer lugar, se debe autorizar dicho saldo; esto se realiza con el ingreso de la SOLICITUD DE SERVICIO APROBAR DEVOLUCIÓN, la cual debes crearla estando en la cuenta de facturación.!

La Solicitud de Servicio siempre debe ser ingresada por un Ejecutivo, nunca por Coordinador o jefe de sucursal.

1.1. Completar los Datos de la Solicitud de Servicio:

- **TIPO** FACTURACIÓN
- **ÁREA** APROBAR DEVOLUCIÓN
- **SUB-ÁREA** SALDO A FAVOR
- **DESCRIPCIÓN** Registrar las observaciones según el análisis realizado.

1.2. Finalizar el ingreso de la Solicitud, presionando el botón **Guardar**

! Recordar que esta Solicitud y su Aprobación se debe efectuar al momento de la atención, de igual forma ante eventualidades tiene un tiempo máximo de resolución de 24 hrs. Hábiles.

1.3. Pinchar sobre el N° de SS creada e ingresa los datos requeridos: Comentarios Adicionales y Saldo **y luego GUARDAR.**

En la Casilla **SALDO**, se debe ingresar:

- El monto que se realizará la devolución, siempre con un signo **NEGATIVO (-)** antes del monto. Como lo muestra la imagen a continuación.
- **Además, la Solicitud debe estar en estado APROBADO**

1.4. Una Vez Guardado los campos mencionados anteriormente, se creará de manera automática una actividad para el puesto Superior (Jefatura), quien tiene la facultad de aprobar dicha [devolución.La](#) Jefatura deberá atender la solicitud

completando los campos:

MOTIVO: Registrar porqué se genera la devolución

CÓDIGO DE CIERRE: APROBADA

ESTADO: FINALIZADA

1.5. Hacer clic en el botón **GUARDAR para** finalizar el ingreso. Recuerda continuar con el ingreso de DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Andes Archivo Edición Ver Desplazarse Consulta Herramientas Ayuda

Cuenta 10112505-K | Cuenta 10112505-K | Cuenta 379573728 | Nº de SS:

Página inicial Clientes Solicitudes de servicio Actividades Direcciones Pedidos Pedido de ventas Contactos Fallos masivos

Lista de solicitudes de servicio

Convertir en N° Reclamo

Información SS

Nº de SS: 1-449724738 Tipo: Facturación Estado: Abierta Descripción: devolución de saldo a favor por ajuste 28-8

Rut del Cliente: 10112505-K Área: Aprobar Devoluta Prioridad: Bajo Comentarios:

Nombre Completo Cliente: FERNANDO UBIERO Subárea: Saldo a Favor Propietario: MBAQUEROB

RUT Solicitante: 10112505-K Activo: Tipo requerimiento: Requerimiento

Nombre Completo Solicitante: FERNANDO UBIERO Dirección: APOQUINDO AV. Número reclamo: Fecha de creación: 20/09/2017 13:29:33

Número serie CI solicitante: Correo electrónico: christian caro@160 Canal de ingreso: Sucursal Fecha de solución:

Teléfono laboral solicitante: Teléfono residencial solicitante: 998326095 Teléfono celular solicitante: 998326095 Fecha de cierre:

Id Azuma Falla Masiva: Solicitud devuelta? Usuario creador: MBAQUEROB

Actividades Fallos masivos SS relacionadas Seguimiento de auditoría Notas Archivos adjuntos Servicio Técnico SUBTEL Ingreso N° reclamo Validación APN

Saldo: 17.241 Resultado aprobación: Aprobado Fecha de aprobación: 20/09/2017 13:30:2

Comentarios Adicionales: se aprobó devolución por... Aprobador: MBAQUEROB División aprobador: Ejecutivo Atención

Sucursal devolución: VTR

Actividades

Id Actividad	Tipo	Estado	Propietario	Descripción	Fecha Inicio	Vencimiento	Código Cierre	Área a Devolver	Motivo	Fecha Creación	Fecha Cierre	Razón
1-7FR5XH	Resolución	Abierta	MBAQUEROB	Paso 1: Ingresar información para devolución	20/09/2017 13:29					20/09/2017 13:29:33		

PASO 1 APROBACION DE SALDO A FAVOR

PASO 2 GESTIÓN DE DEVOLUCIÓN POR TRANSFERENCIA

Luego de tener aprobada la devolución, DEBES INGRESAR UNA SEGUNDA SOLICITUD DE SERVICIO, para hacer efectiva la devolución por transferencia, ingresar desde la cuenta de cliente.

Completar los Datos de la Solicitud de Servicio:

- **TIPO:** GESTIÓN
- **ÁREA:** GESTIÓN COMERCIAL

- **SUB-ÁREA:** DEVOLUCIÓN
- **DESCRIPCIÓN:** BANCO (DE TITULAR DE SERVICIOS) // N° DE CUENTA//TIPO DE CUENTA//MONTOS DE DEVOLUCIÓN//MOTIVO POR EL CUAL EL CLIENTE TIENE ESTA DEVOLUCIÓN
- DEBES REGISTRAR CORRECTAMENTE LOS DATOS DE DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE.
- SIEMPRE CONFIRMA LOS DATOS CON EL CLIENTE ANTES DE GUARDAR LA SOLICITUD DE SERVICIO
- FINALIZAR EL INGRESO DE LA SOLICITUD PRESIONANDO EL BOTÓN **GUARDAR**

CONTINUAR

UNIDAD 3: ANULACIÓN DE VENTA E-COMMERCE



OBJETIVO: Detallar como atender a clientes frente a consultas por la compra de un producto o la contratación de un servicio vía e-commerce (tienda web de Claro Chile).

ANULACIÓN DE VENTA – CLIENTE NO HA RECIBIDO EL PRODUCTO

- ✓ La devolución de dinero se hace en máximo 15 días hábiles. Si la compra fue con crédito, la devolución del dinero se realizará a la misma tarjeta registrada en la compra (por medio de una anulación de transacción). En caso de ser débito (cuenta corriente, de ahorro, vista o cuenta RUT) o, débito/crédito prepago (Tenpo / Mach / Súper Digital, etc.) debes solicitar al cliente los datos de la cuenta del titular de la compra para realizar la transferencia. En caso de no poseer una cuenta bancaria se le podrá emitir un Vale Vista.
- ✓ Se debe indicar al cliente que en caso de que el Delivery igualmente lleve el producto a su domicilio, no lo debe recepcionar. Esto es debido que el producto ya puede estar en ruta para ser entregado.
- ✓ Si el cliente ya recepcionó el producto y se atiende desde un canal remoto, debes informar que lo debe entregar en una Sucursal antes de los 10 días corridos para proceder con la anulación.

VERIFICA PRECONDICIONES

REVISA QUE EL CLIENTE NO TENGA UN CASO DE ANULACIÓN EN CURSO

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 A	REGISTRA	FUE
--------	----------	------------	----------	-----

Ingresa a CRM One con el Rut del cliente y en la Página Principal de Interacción revisa la pestaña **Historial**.

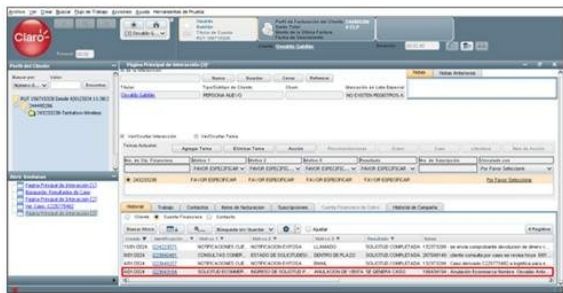
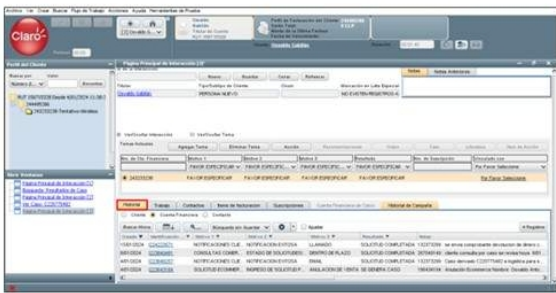
Revisa si existe una interacción con los siguientes tópicos:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce

Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Motivo 3: Anulación de Venta

Resultado: Se Genera Caso



PASO 1

PASO 1.1

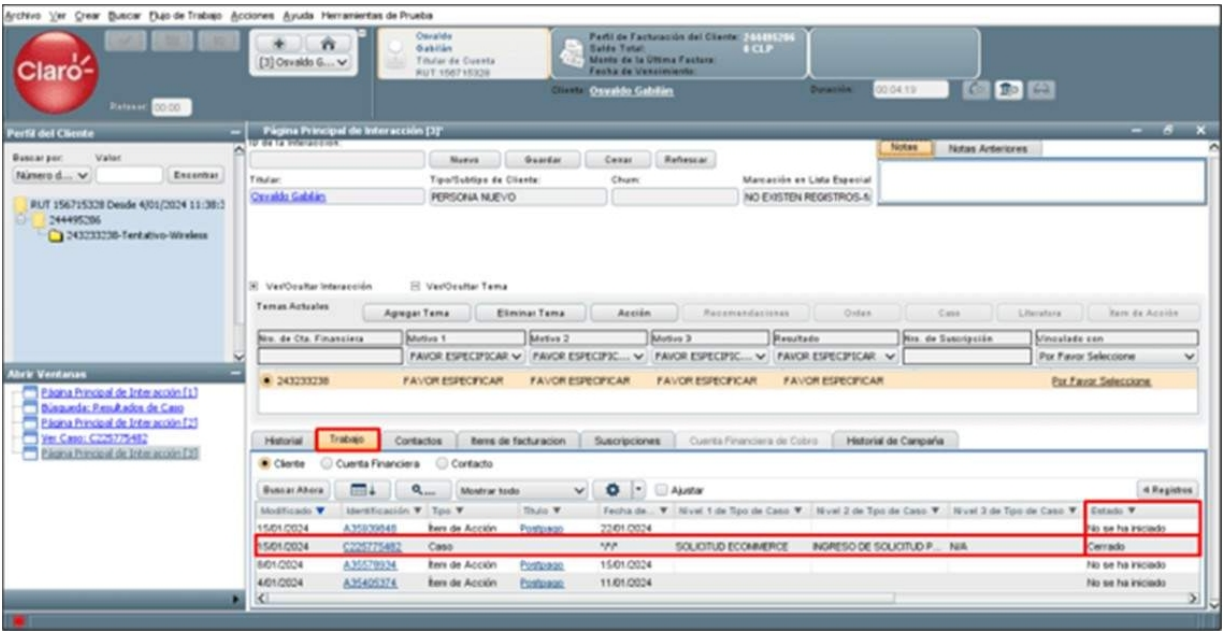
PASO 1.1 A

REGISTRA

FUE

Si **existe una interacción por Anulación de Venta**, ingresa a la pestaña **Trabajo** para revisar el estado del Caso, el cual debe tener los siguientes niveles:

Tipo 1: Solicitud Ecommerce**Tipo 2:** Ingreso de Solicitud Postventa**Tipo 3:** N/A



PASO 1

PASO 1.1

PASO 1.1 A

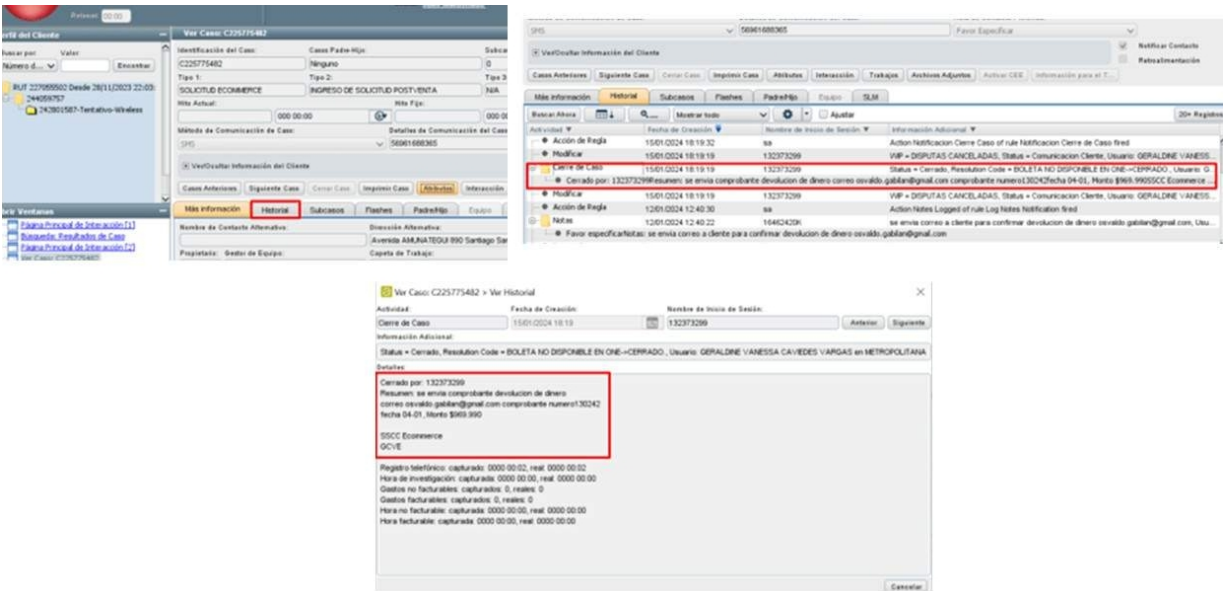
REGISTRA

FUE

Si el Caso se encuentra **Cerrado**, revisa el motivo del cierre del Caso e infórmaselo al cliente. Para esto, haz clic en el número de Caso, ingresa a la pestaña **Historial** y haz doble clic en la fila **Cierre de Caso**, columna **Información Adicional**.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que registra una solicitud ya resuelta por este mismo motivo en nuestros sistemas. El cierre de esta solicitud indica lo siguiente ... (indicar resolución). ¿Está usted de acuerdo?



PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 A	REGISTRA	FUE
--------	----------	------------	----------	-----

i. Si el cliente **ESTA DE ACUERDO**, registra la atención según lo siguiente:

REGISTRAR Registro de atención en CRM One:

- Motivo 1:** Consultas Comerciales
- Motivo 2:** Estado de Solicitudes/Reclamos
- Motivo 3:** Estado Solicitudes
- Resultado:** Solicitud Completada

PASO 1	PASO 1.1	PASO 1.1 A	REGISTRA	FUE
--------	----------	------------	----------	-----

ii. Si el Caso se encuentra **fuera de plazo**, revisa en el **Historial** del Caso si presenta notas adicionales ingresadas por el área especialista e informa al cliente que su Caso se encuentra en análisis y que puede recibir contacto vía teléfono o vía correo electrónico dentro de un plazo máximo de 48 hrs. hábiles.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que registra una solicitud en revisión en nuestros sistemas, la cual se encuentra aún en análisis por parte de nuestra área especialista. Dentro de un plazo de 48 hrs. hábiles recibirá respuesta vía llamada o mediante correo electrónico.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Estado de Solicitudes/Reclamos

Motivo 3: Fuera de Plazo

Resultado: Solicitud Completada

REVISA EL ESTADO DE LA COMPRA DEL CLIENTE

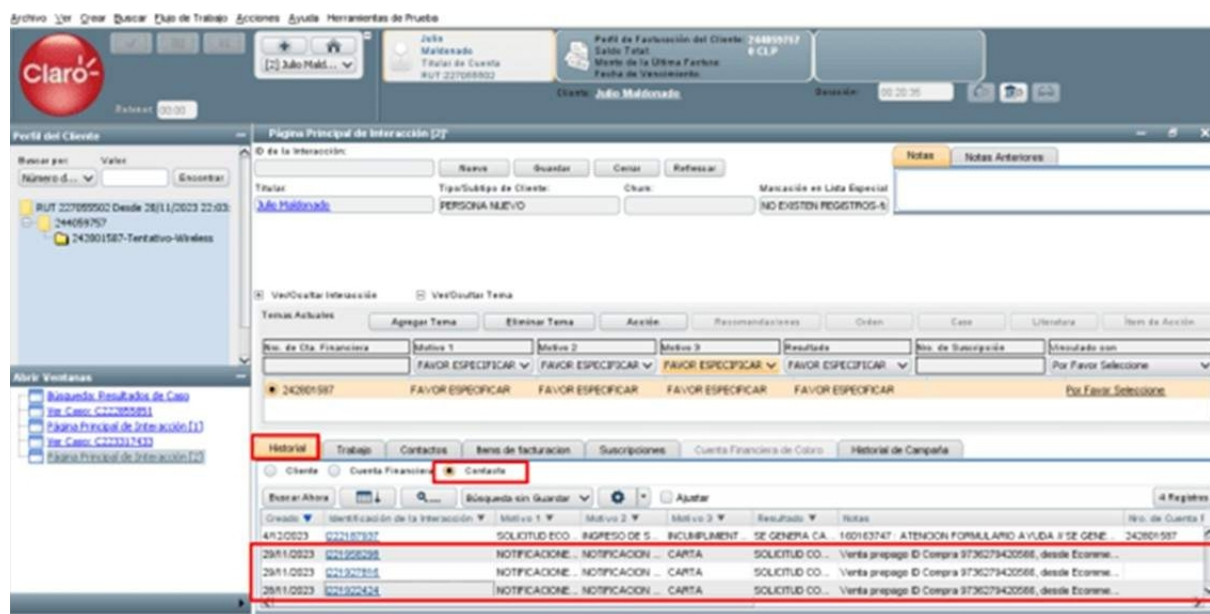
PASO 1

PASO 2.1

PASO 2.2

PASO 2.3

En CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña **Historial** y luego **Contacto** para revisar la última interacción de la compra realizada por el cliente vía e-commerce.



PASO 1

PASO 2.1

PASO 2.2

PASO 2.3

2.1. Si la última interacción de la compra en CRM One es **En Preparación** o **Listo para Despacho**, verifica que se informe el mismo estado en el **Portal de Seguimiento**, para esto apóyate de la sección **SEGUIMIENTO DE COMPRA EN CLAROCHILE.CL**.

- Si se confirma el estado, continúa con el apartado **GESTIÓN**.
- Si el estado en el **Portal de Seguimiento** es **En Delivery**, continúa con el punto 2.2.
- Si el estado en el **Portal de Seguimiento** es **Entregado**, informa al cliente que el producto se encuentra entregado. Si el cliente confirma la recepción del producto y la atención es presencial, continúa con el apartado **ANULACIÓN DE VENTA - CLIENTE YA RECIBIÓ EL PRODUCTO**. Si la atención es por canales remotos, informa al cliente que debe acercarse a una Sucursal para gestionar la anulación de la compra devolviendo el producto, y que para esto tiene un plazo de 10 días corridos.

Apóyate del siguiente script:

Call Center

Sr(a) XXXX, le informo que para realizar la anulación de la compra debe devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales, para esto, tiene un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

Canales Digitales

XXXX, te informo que para realizar la anulación de la compra debes devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales, para esto, tienes un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

REGISTRA Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Comerciales

Motivo 2: Ventas

Motivo 3: Estado Delivery

Resultado: Solicitud Completada

PASO 1

PASO 2.1

PASO 2.2

PASO 2.3

Si la última interacción de la compra en CRM One es **En Delivery**, verifica que se informe el mismo estado en el **Portal de Seguimiento**, para esto apóyate de la sección **SEGUIMIENTO DE COMPRA EN [CLAROCHILE.CL](https://clarochile.cl)**.

a. Si en el **Portal de Seguimiento** el estado es **En Delivery**, revisa en la Plataforma de Asignación de Transporte con el Rut del cliente sin guión, la empresa Delivery que tiene asignado el despacho. Si el Delivery asignado es Chilexpress, 99 minutos o Logytech, puedes revisar el estado del despacho en sus plataformas de consulta, para esto apóyate del apartado **DELIVERY**. Si en la plataforma de Delivery el producto no ha sido entregado, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

b. Si el estado es **Entregado**, informa al cliente que el producto se encuentra entregado. Si el cliente confirma la recepción del producto y la atención es presencial, continúa con el apartado **ANULACIÓN DE VENTA - CLIENTE YA**

RECIBIÓ EL PRODUCTO. Si la atención es por canales remotos, informa al cliente que debe acercarse a una Sucursal para gestionar la anulación de la compra devolviendo el producto, y que para esto tiene un plazo de 10 días corridos.

Apóyate del siguiente script:

Call Center Canales Digitales

XXXX, te informo que para realizar la anulación de la compra debes devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales. Para esto, tienes un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

REGISTRA

Sr(a) XXXX, le informo que para realizar la anulación de la compra debe devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales. Para esto, tiene un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Comerciales

Motivo 2: Ventas

Motivo 3: Estado Delivery

Resultado: Solicitud Completada

PASO 1	PASO 2.1	PASO 2.2	PASO 2.3
Si la última interacción de la compra en CRM One es Entregado, verifica que se informe el mismo estado en el Portal de Seguimiento, para esto apóyate de la sección SEGUIMIENTO DE COMPRA EN CLAROCHILE.CL. a. Si el cliente confirma que recibió el producto y la atención es presencial, continúa con el apartado ANULACIÓN DE VENTA – CLIENTE YA RECIBIÓ EL PRODUCTO. Si la atención es por canales remotos, informa al cliente que debe			

acercarse a una Sucursal para gestionar la anulación de la compra devolviendo el producto, y que para esto tiene un plazo de 10 días corridos.

Apóyate del siguiente script:

Call Center

Sr(a) XXXX, le informo que para realizar la anulación de la compra debe devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales. Para esto, tiene un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

Canales Digitales

XXXX, te informo que para realizar la anulación de la compra debes devolver el producto en perfecto estado en una de nuestras sucursales. Para esto, tienes un plazo de 10 días corridos desde recibido el producto.

REGISTRA

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Reclamos Comerciales

Motivo 2: Ventas

Motivo 3: Estado Delivery

Resultado: Solicitud Completada

b. Si el cliente indica que **no ha recibido el producto**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.

GESTIÓN

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Ingresa los siguientes tópicos en la Página Principal de Interacción de CRM One asociado al Rut del cliente para registrar el **Caso por Anulación de Venta**. Para los casos en que el cliente no esté creado en CRM One, debes crear su perfil para después ingresar el Caso,

apóyate del procedimiento [**Creación de datos y modificación.**](#)

Los tópicos del Caso son los siguientes:

Motivo 1: Solicitud Ecommerce

Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa

Motivo 3: Anulación de Venta

Resultado: Se Genera Caso

Luego presiona **Acción.**



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Completa los datos obligatorios dentro del Caso. Utiliza los Tipos y Template definidos para esta gestión.

- **Tipo 1:** Solicitud Ecommerce
- **Tipo 2:** Ingreso de Solicitud Postventa
- **Tipo 3:** N/A **TemplateCanal Ingreso:** CAC / Call / RRSS
- **Dirección:**

- **Referencias Dirección:**
- **Fecha de la Compra:**
- **Especificar si existe reiteración en la llamada:**
- **¿Qué compró?:** teléfono, chip, accesorio, etc.
- **Se adjunta evidencias:** Si/No (se carga información en el Gestor Documental)
- **Delivery:** (obtener de la plataforma de Asignación de Transporte)
- **OT del despacho:** (obtener de la plataforma de Asignación de Transporte)
- **Medio de Pago:** Débito/Crédito

En caso de débito solicitar:

- **Banco:**
- **Tipo de cuenta** (cuenta RUT, vista, ahorro, corriente):
- **Número de cuenta:**

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Ejecutivo:

3. Haz clic en los botones **Guardar y Despachar**, y luego **Guardar**.

Recibido de:
 Por favor especificar

Prioridad: Normal Estado: Nuevo Padre-Hijo: Ninguno Identificación de Padre-Hijo:

Nombre de Contacto Alternativo: Dirección Alternativa: Calle VOLCAN MACA 804 San Bernardo Maipo , METROPOLITANA DE SANTIAGO Chile

Notas:

Guardar y Despachar Caso Resuelto Guardar Cancelar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

En la pestaña Atributos Flexibles, completa los datos obligatorios y presiona **Guardar y Cerrar**.

Ver Caso: C21994779 - Atributos Flexibles

Nombre	Valor
Nombre Quien Realizo la Compra:	SANDRA ORREGO OLIVARES
Rut Quien Realizo la Compra:	10648252-7
Telefono de Contacto:	56966726667
Telefono de Contacto 2:	56966726667
Correo Electronico:	sorrego.010@gmail.com
Nro Orden:	7457928910141
Motivo del Reclamo:	Anulacion Venta
Solicitud Copia Boleto:	SI

Reiniciar Guardar Guardar y cerrar

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

Una vez ingresado el Caso por Anulación de Venta, informa al cliente que su solicitud ha sido reportada y que dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles recibirá la respuesta vía llamada o correo electrónico.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, le informo que hemos escalado su caso bajo número de requerimiento CXXXXXX. Dentro de un plazo máximo de 15 días hábiles recibirá respuesta de su solicitud vía llamada telefónica o mediante correo electrónico. Recuerde no recibir el producto en caso de que el Delivery igualmente lleve el producto a su domicilio.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Registro de atención en CRM One: Motivo 1: Solicitud Ecommerce Motivo 2: Ingreso de Solicitud Postventa Motivo 3: Anulación de Venta Resultado: Se Genera Caso				

CONTINUAR

UNIDAD 4: BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809

Detallar como atender a clientes que soliciten el bloqueo o desbloqueo de llamadas con prefijo 809 correspondientes a comunicaciones comerciales no solicitadas.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL BLOQUEO/DESBLOQUEO DE LLAMADAS 809:

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁL ES EL REQUERIMIENTO PARA EL BLOQUEO/DESBLOQUEO?
Titular del servicio.				
¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁL ES EL REQUERIMIENTO PARA EL BLOQUEO/DESBLOQUEO?
Sí aplica. Verifica la identidad del cliente revisando su cédula de identidad en la página web del Registro Civil. Para realizar esta validación correctamente, apóyate en la publicación POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD , específicamente en la sección VALIDACIÓN POR REGISTRO CIVIL.				

Utiliza el siguiente script:

Sr(a). XXX, para avanzar con esta gestión necesito realizar una breve validación de identidad. Por favor, indíqueme su RUT y el número de serie de su cédula. Este proceso es muy rápido y no tomará más de un minuto.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁ REQU RE BL DES
• Prefijo 809: Son llamadas no solicitadas, principalmente con fines comerciales o informativos. • Prefijo 600: Identifican las llamadas solicitadas, es decir, aquellas que han sido requeridas o aceptadas previamente.				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁ REQU RE BL DES
Solo es posible bloquear las llamadas con prefijos 809. Las llamadas con prefijos 600 no se pueden bloquear. Si el cliente solicita bloquear estas llamadas infórmale que no se es posible ya que desde estos números recibe llamadas desde compañías con las que mantiene una relación contractual. Apóyate del siguiente script: <i>Sr(a) XXX, las llamadas con prefijo 600 no se pueden bloquear, ya que desde estos números se emiten comunicaciones oficiales de las compañías con las</i>				

que usted mantiene una relación contractual, como gestiones de servicio, avisos o confirmaciones. Por esta razón, no es posible restringirlas.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁNTO TIEMPO SE REQUIERE PARA BLOQUEAR DESDE EL SERVIDOR?
• Servicio activo. • La línea debe ser postpago o cuenta exacta. • La línea debe tener activo el perfil VoLTE. • No aplica para prepago. • Se puede gestionar incluso si el cliente tiene deuda vencida.				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁNTO TIEMPO SE REQUIERE PARA BLOQUEAR DESDE EL SERVIDOR?
Se puede identificar de dos formas: • Revisando la interacción dejada de forma automática en CRM One con los siguientes tópicos: Motivo 1: Solicitudes Comerciales Motivo 2: Modificaciones al Contrato Motivo 3: Cambio de Equipo Resultado: Otros.				

- En el **Front de Postventa**, al intentar realizar la gestión en **el apartado Bloqueo de Prefijos**, el bloqueo aparecerá activo asociado a la línea del cliente.

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

- La gestión se debe realizar a **través del Front de Postventa Móvil (FPV)** 📱 y consiste en bloquear la recepción de llamadas provenientes de números con el **prefijo 809** 📞. Al realizar esta gestión, el cliente no recibe una notificación.
- **No existe un límite definido** 🔄 para que el cliente solicite el bloqueo.
- Esta gestión **no tiene costo** 💰 para el cliente.
- El bloqueo se realiza **directamente sobre el servicio (PCS)** ⚙️ y no depende del equipo móvil que utilice el cliente.
- Esta gestión es distinta al procedimiento **NO MOLESTAR** 📞, que aplica cuando el cliente **no desea recibir promociones o publicidad de Claro** 📧 (llamadas con prefijo 600). En cambio, el bloqueo de llamadas con **prefijo 809** corresponde a **comunicaciones no deseadas realizadas por otras compañías**, generalmente con fines comerciales o informativos.

VERIFICACIONES PREVIAS:

VERIFICACIONES PREVIAS

1. Revisa en CRM One que la línea del cliente se encuentre en estado **activo**, para esto, apóyate de la publicación **REVISAR ESTADOS DE SERVICIO:**

1.1. **Si la línea se encuentra en estado activo**, continúa con el **PASO N°2**.

1.2. **Si la línea se encuentra en estado cancelado**, quiere decir que fue dada de baja. Si es la situación del cliente infórmale que no es posible realizar la gestión por este motivo y finaliza la atención.

2. **Revisa si la línea del cliente es postpago o prepago**. Para esto, en CRM One, en la Página Principal de Interacción, selecciona la pestaña **"Suscripciones"**, selecciona el PCS del cliente y luego presiona **"Ver los Productos Asignados"**. Dentro de los Productos Asignados, visualiza el apartado **"Inalámbrico"** y revisa la fila **"Tipo de Plan"** o **"Plan Family Category"**:

2.1. **Si la línea es postpago**, continúa con el apartado **GESTIÓN**

2.2. **Si la línea es prepago**, informa al cliente que no es posible realizar esta gestión y finaliza la atención.

GESTIÓN:

1. Ingresa al **Front de PostVenta (FPV)** por medio del siguiente link **<https://fpv-prod.clarovtrcloud.com>** con las credenciales de IDM.



2. Solicita al cliente su **Rut y el número de serie de su carnet de identidad** (o número de documento si el carnet es antiguo con formato AXXXXXXXXX) para iniciar la atención en el Front de PostVenta (FPV).

2.1. **Si el cliente no tiene o actualmente se encuentra sin su carnet de identidad**, informa que estos datos son necesarios para validar su identidad e iniciar la atención, y que si no dispone de ellos puede volver contactarnos cuando lo tenga disponible para realizar la solicitud. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, lo invito a que una vez que los tenga nos vuelva a contactar.

2.2. **Si el cliente muestra desconfianza para entregar el número de serie de su carnet de identidad**, informa que este dato es necesario para validar su identidad y para iniciar la atención y que no será mal utilizado. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención es necesario este dato. Le entrego la tranquilidad que sus datos no serán mal utilizado.

a. **Si el cliente acepta entregar los datos**, continúa con el **PASO N°2.3**.

b. **Si el cliente no acepta entregar los datos**, finaliza la atención.

2.3. **Si el cliente si entrega su Rut y número de serie**, ingresa estos datos en FPV y presiona Buscar

a. **Si el número de serie es inválido**, informa al cliente que la información entregada no es correcta o que su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que

esté vencido o bloqueado. Con esto, no es posible efectuar la atención y debes recomendar al

este vencido o bloqueado. Con esto, no es posible efectuar la atención y debes recomendar al cliente que verifique el estado de su carnet de identidad. Apóyate del siguiente script y finaliza la atención:

Sr(a) XXX, le informo que los datos que me entrega no están correctos o su carnet de identidad presenta algún inconveniente, como, por ejemplo, que este caducado o bloqueado. Frente a esto, no es posible continuar la atención y le recomiendo que verifique el estado de su carnet de identidad.

b. **Si el número de serie es válido**, continúa con el **PASO N°3**.

3. Selecciona el botón **Bloqueo de Perfiles** para realizar la gestión



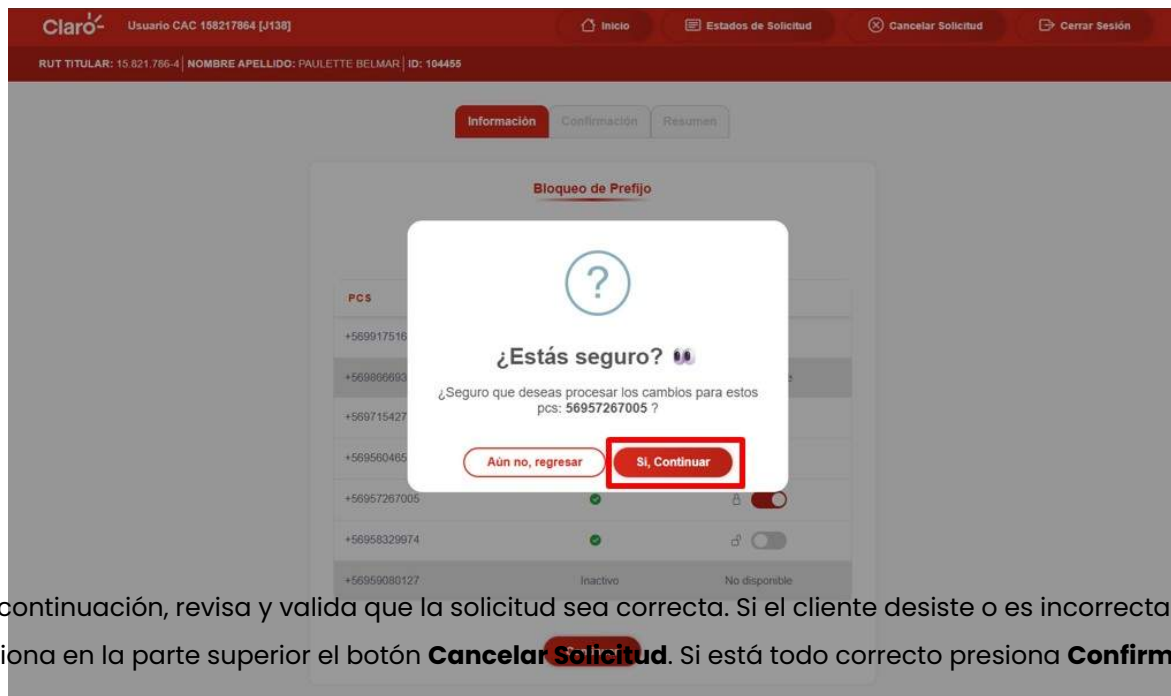
4. Se mostrarán todas las líneas asociadas al Rut del cliente. Posiciónate sobre la línea consultada y desliza **el botón hacia la derecha para activar el bloqueo en la columna Pref.**

809 (para desbloquear debes deslizar el botón hacia la izquierda). Luego presiona **Continuar**.



IMPORTANTE: Si la línea del cliente no tiene activo el perfil VOLTE no podrá ser seleccionada apareciendo el siguiente mensaje "Por favor seleccione un PCS para bloquear o desbloquear".

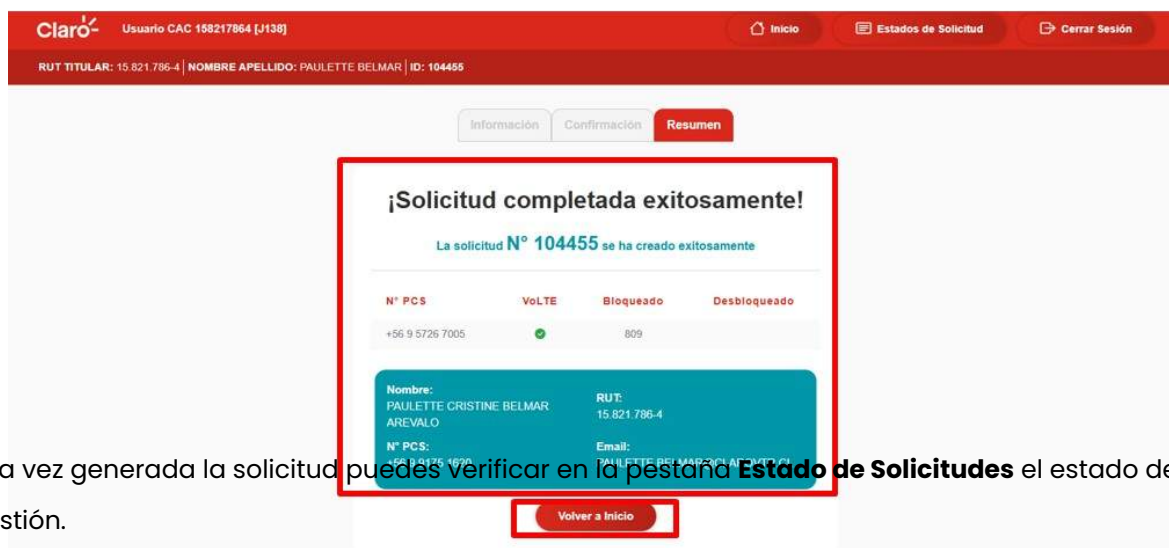




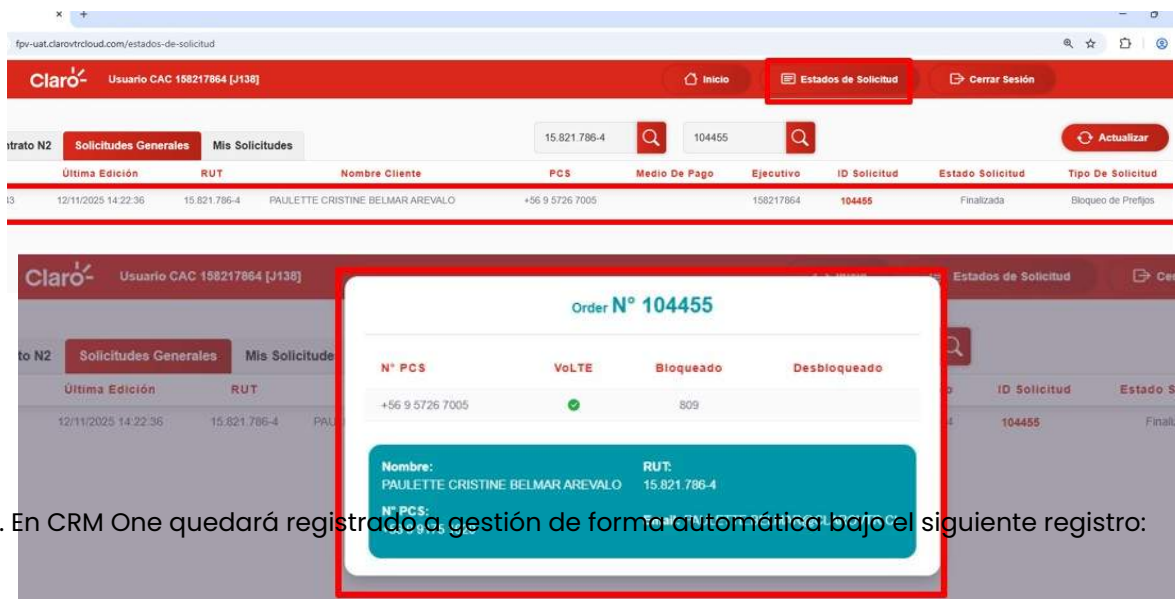
Si la gestión es de bloqueo:



7. Se generará un resumen de la solicitud, el cual incluirá el detalle de la gestión realizada y el número de seguimiento correspondiente. Presiona **Volver al Inicio**.



8. Una vez generada la solicitud puedes verificar en la pestaña **Estado de Solicitudes** el estado de la gestión.



9. En CRM One quedará registrado a gestión de forma automática bajo el siguiente registro:

- Motivo 1: Solicitudes Comerciales
- Motivo 2: Modificaciones al Contrato
- Motivo 3: Cambio de Fauino

E: Información del Cliente		
Datos de Interacción:		
FPV - Solicitud Bloqueo de Prefijos ingresada -	ID de la Interacción:	
ID de la orden: FPV104455	Dirección:	Q51293672
PCS: 56957267005	Canal:	Web
Bloqueos: 809	Entrante:	
Desbloques: No Aplica	Creación (fecha/hora):	12/11/2025 14:22:41
Activa VoLTE: No	Duración:	00:00:00
	Identificación del Cliente:	
	Logín del Comerciante:	☐ Transferido
		☐ Autenticado
		☐ En Representación de

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°03- SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°03 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR