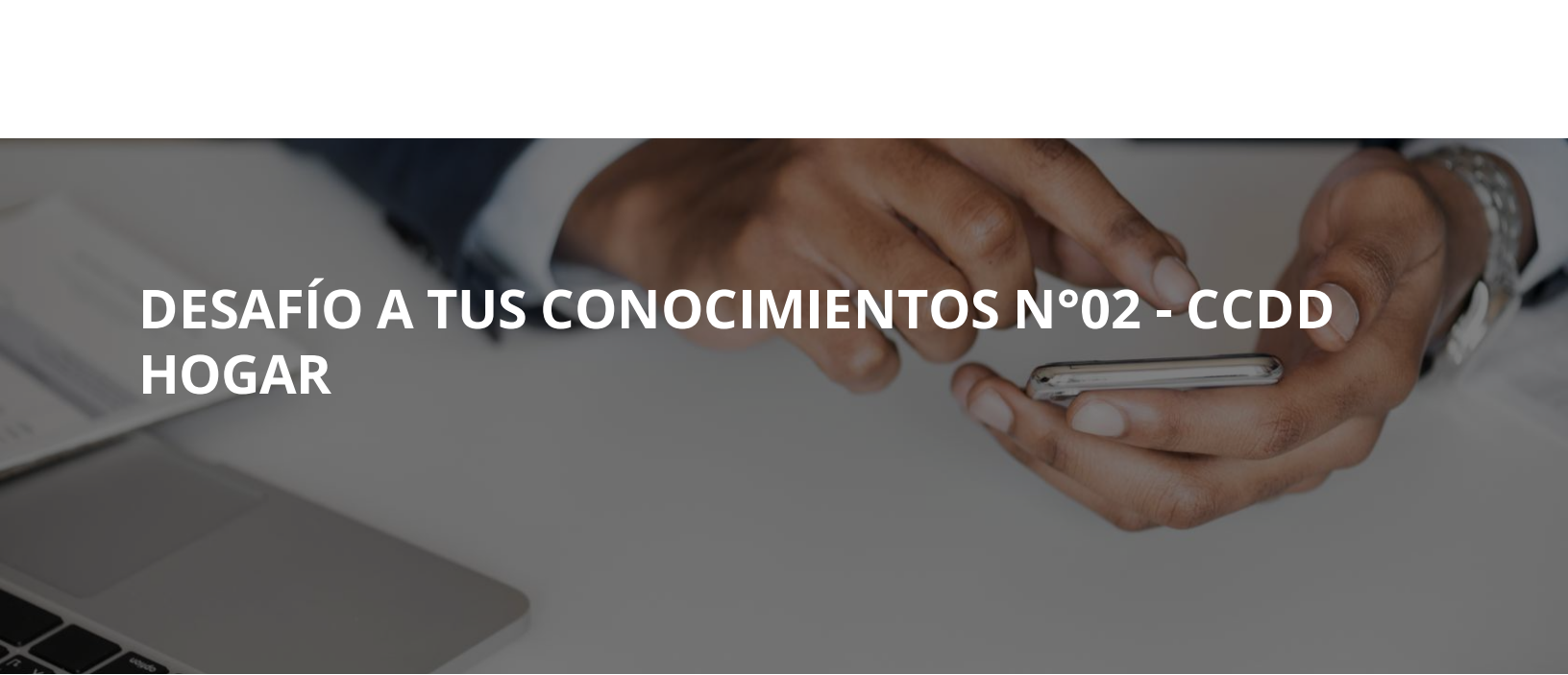




# DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°02 - CCDD HOGAR

## 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: ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO



UNIDAD 2: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



UNIDAD 3: ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA



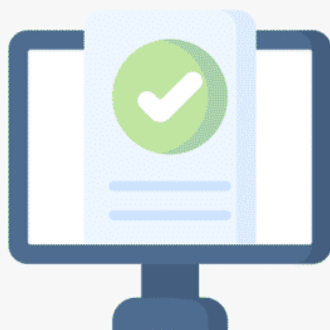
DESAFÍO TERMINADO

# UNIDAD 1: ANDES - ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO

---



**DEBES SABER:**



1. Ejecutivos de Call Center primera línea NO DEBEN REALIZAR ACTUALIZACIONES DE PROMOCIÓN, NI TAMPOCO OFRECERLAS DE MANERA PROACTIVA.
2. Solo la plataforma de Botón Rojo realiza actualizaciones de promoción.

## GESTIÓN:



El siguiente paso a paso te ayudará a abordar a los clientes que se contactan con nosotros por los siguientes motivos:

**CASO 1: CLIENTE SOLICITA  
EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU  
PLAN**

**CASO 2: CLIENTE INDICA QUE  
DESEA BAJAR COSTOS DE SU  
BOLETA / DESEA PAGAR  
MENOS**

**CASO 3: CLIENTE SOLICITA  
MEJORAR SU PLAN / UPGRADE  
DE SERVICIOS**

**Revisar que la boleta no esté vencida (cuenta al día). En caso de que tenga la boleta vencida, indicar que no es posible generar un cambio de plan y que**

## **vuelva a llamar cuando su boleta esté regularizada.**

**1.** Consultar al cliente el motivo por el que necesita actualizar su plan:

a. Si el cliente indica que busca rebajar el monto de su boleta actual debes ofrecer:

i) Primero eliminar el o los SVA de su cuenta y después eliminar Canales Premium, si el cliente acepta, puedes apoyarte con las publicaciones:

[VENTA Y ELIMINACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJO](#)

[VENTA Y ELIMINACIÓN DE CANALES PREMIUM](#)

Si el cliente no quiere eliminar o no tiene Activos Sva y/o Canales Premium, ir al punto 2.

**2.** Consultar al cliente cuál es el plan en el que está interesado para realizar el cambio, una vez confirmado, informar que será derivado para que su solicitud sea gestionada por un especialista.

Si la actualización de promoción que solicita el cliente conlleva a la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de retención de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#)

Si la actualización de promoción que solicita el cliente **NO** conlleva la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de Botón Rojo de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#)

a. Si Botón Rojo tarda más de 30 segundos en atender al cliente, debes indicar que puede solicitar la actualización de promoción también a través de SUCURSAL VIRTUAL. Puedes apoyar al cliente a realizarlo apoyándote con la siguiente publicación [SUCURSAL VIRTUAL](#)

## **REGISTRA:**

General ->Transferencias -> Transfiere a Botón Rojo

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

**CASO 1: CLIENTE SOLICITA  
EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU  
PLAN**

**CASO 2: CLIENTE INDICA QUE  
DESEA BAJAR COSTOS DE SU  
BOLETA / DESEA PAGAR  
MENOS**

**CASO 3: CLIENTE SOLICITA  
MEJORAR SU PLAN / UPGRADE  
DE SERVICIOS**

El rol del ejecutivo de primera línea es, para estos casos, asesorar al cliente a eliminar SVA y/o Canales Premium para reducir costos y **NO OFRECER CAMBIOS DE PLAN.**

1. Revisar si el cliente tiene Canales Premium y/o SVA para eliminar. Ingresar a la cuenta de servicios del cliente y revisar en la sección de **PRODUCTOS INSTALADOS.**

2. Si cliente tiene SVA y/o canales premium activos en su plan, indicar al cliente que la única forma para bajar el precio de su plan es eliminando SVA y/o Canales Premium que tenga activos en su plan.

a. Si cliente acepta eliminar SVA y/o canales premium, puedes apoyarte con las publicaciones:

[VENTA Y ELIMINACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO \(SVA\) FIJO](#)

[VENTA Y ELIMINACIÓN DE CANALES PREMIUM](#)

b. Si el cliente no tiene canales Premium o SVA activos en su cuenta, ir al punto 3.

c. Si el cliente indica conocer planes más convenientes e insiste en bajar aún más el valor de su boleta, debes continuar con el punto 3.

3. Consultar al cliente cuál es el plan en el que está interesado para realizar el cambio, una vez confirmado, informar que será derivado para que su solicitud sea gestionada por un especialista.

a. Si la actualización de promoción que solicita el cliente conlleva a la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de retención de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#)

b. Si la actualización de promoción que solicita el cliente **NO** conlleva la desconexión de algún servicio principal, debes derivar a la plataforma de Botón Rojo de forma asistida según la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#)

Apóyate con el siguiente script:

***"Sr. XXXX las únicas opciones para rebajar valores es eliminar SVA y/o canales Premium, sin embargo, lo voy a transferir con un equipo especialista para revisar su caso."***

## **REGISTRA:**

Atención Comercial -> Cambio de serv contrat/Susp -> SVA canal premium

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

| Productos Instalados                                                                                                                                                                    |               |                      |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------|--------|
| <div> <div> <div>Modificar</div> <div>Desconectar</div> <div>Reanudar</div> <div>Actualizar promoción</div> <div>Reset / Refresh</div> </div> <div> <div>1 - 5 de 5</div> </div> </div> |               |                      |        |
| Fecha de instalación▲▼                                                                                                                                                                  | Vigente desde | Producto             | Estado |
| ▼ 12/12/2014                                                                                                                                                                            | 12/12/2014    | Banda Ancha          | Activo |
| ▶ 06/04/2021                                                                                                                                                                            | 06/04/2021    | Extensor Wifi        | Activo |
| ○ 28/02/2022                                                                                                                                                                            | 28/02/2022    | 500 Mega Residencial | Activo |
| ○ 19/04/2022                                                                                                                                                                            | 19/04/2022    | Internet Finix 0422  | Activo |
| ○ 12/12/2014                                                                                                                                                                            | 12/12/2014    | Equipo               | Activo |
| <div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>                                                                                                                            |               |                      |        |
| *Imagen de referencia                                                                                                                                                                   |               |                      |        |

**CASO 1: CLIENTE SOLICITA EXPLÍCITAMENTE CAMBIAR SU PLAN**

**CASO 2: CLIENTE INDICA QUE DESEA BAJAR COSTOS DE SU BOLETA / DESEA PAGAR MENOS**

**CASO 3: CLIENTE SOLICITA MEJORAR SU PLAN / UPGRADE DE SERVICIOS**

En estos casos, que el cliente explícitamente dice que quiere mejorar su plan, lo que debes hacer es asesorar al cliente a elegir el mejor plan apuntando a mejorar sus servicios.

### **CAMBIO A PLAN SPORT:**

Cliente sólo internet desea cambiarse a uno de los planes SPORT -> Debes realizar una actualización de promoción.

Cliente internet y televisión quiere agregar TNT SPORT Realiza un pedido de modificación para agregar el canal premium. Apóyate en la publicación [Venta de Canales Premium](#)

Cliente con 2 play o triple pack quiere cambiarse a uno de los planes SPORT -> Transfiere a retención.

Revisar que la boleta no esté vencida (cuenta al día), para ayudar al cliente a regularizar su cuenta puedes apoyarte con la publicación [LUGARES DE PAGO](#)

1. Revisar en la cuenta de servicios del cliente, el plan actual que tiene activo.
2. Asesorar al cliente de los planes que tiene disponibles según lo que desee mejorar, puedes revisar el PLAN COMERCIAL.

3. Una vez que el cliente haya quedado claro del plan que va a tomar, debes transferir de forma asistida a Botón Rojo, puedes revisar la publicación [PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL \(ATENCIÓN REMOTA\)](#)

### REGISTRA:

General ->Transferencias -> Transfiere a Botón Rojo

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

Productos Instalados

1 - 5 de 7

Modificar

Desconectar

Reanudar

Actualizar promoción

Reset / Refresh

Fecha de instalación▲▼

Vigente desde

Producto

Estado

○

13/12/202113/12/2021Descuento Multi ServicioActivo

○

09/11/201709/11/2017EquipoActivo

▶

13/12/202113/12/2021TelevisionActivo

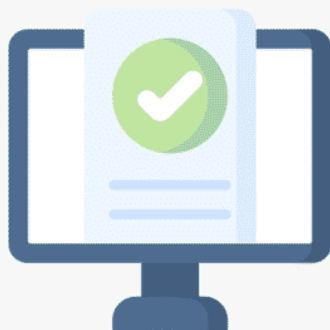
▶

09/11/201709/11/2017Banda AnchaActivo

○

17/03/202217/03/2022Triple Pack Finix 0322iActivo

## ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN SIN PORTABILIDAD:



### IMPORTANTE

#### 1. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN:

1.1. En la Sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la cuenta de servicio, posíciónate en la promoción a cambiar.

Validar a qué tipo de red corresponde la promoción contratada por cliente (si termina en "F" es FTTH, si no termina en "F" corresponde a HFC).

**ADEMÁS, PUEDES REVISAR EN PRODUCTOS INSTALADOS SI EL CLIENTE FUE MIGRADO, ASÍ PUEDES ELEGIR CON CERTEZA EL PLAN QUE LE CORRESPONDE.**

1.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

1.3. Selecciona el nuevo plan acordado con el cliente. Procura elegir el plan correcto.

Recuerda, si el cliente tiene contratada una **promoción HFC**, debes seleccionar catálogo disponible para esta red. Si cliente tiene **promoción FTTH**, debes seleccionar catálogo finalizado en "F".

Si el catálogo aparece en blanco, es necesario ingresar una Solicitud de Servicio de Validación de factibilidad.

Haz clic en Ingreso de Venta Nueva y Portabilidad Hogar HFC y Escalamiento Factibilidad Técnica, Domicilio Principal o Interior GDC para revisar la publicación. **NO** se debe ingresar ticket por este motivo.

Si al realizar la actualización, eliges la misma promoción, se mostrará un mensaje de Alerta:

## 2. PERSONALIZAR EL PEDIDO:

2.1. Ingresa a botón EDITAR PROMOCIÓN

2.2. Presionar el botón “Verificar” (1) y luego el botón “Terminado” (2).

## 3. Ingreso de Petición varia:

- Aplica para los casos en donde el pedido no conlleve una visita técnica automática y se realice:

- Upgrade/Downgrade o venta de Banda Ancha existiendo previamente telefonía
- Upgrade/Downgrade o venta de telefonía existiendo previamente banda ancha

**Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:**

| Caso | Aplica petición varia? | Qué debes informar? | Cliente no acepta |
|------|------------------------|---------------------|-------------------|
|------|------------------------|---------------------|-------------------|

|                                                            |    |                                                                                                               |                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CLIENTE CON<br/>INTERNET<br/>CONTRATA<br/>TELEFONÍA</b> | NO | El equipo telefónico no está incluido en el plan de telefonía                                                 | Si expresamente el cliente indica que no sabe cómo hacerlo/ no puede ingresar la PETICIÓN VARIA |
|                                                            |    | Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1) |                                                                                                 |
| <b>CLIENTE CON<br/>TELEFONÍA<br/>CONTRATA<br/>INTERNET</b> | SI | informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente                                               |                                                                                                 |

En caso de no generar la petición varia, se finalizará el pedido automáticamente.

Revisa el ingreso en PETICIÓN VARIA

3.1. Completar la casilla COMENTARIOS con una observación de la actualización de promoción realizada.

3.2. Presionar el botón VERIFICAR para comprobar que comercialmente no hay errores en la transacción realizada.

3.3. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo DESDE CUANDO, es aconsejable que sea fijada para el último día del CICLO DE FACTURACIÓN y así evitar cobros proporcionales. Luego presionar TERMINADO.

Es muy IMPORTANTE modificar sólo la fecha y NO la hora de este campo.

#### **4. Verificar TSQ:**

4.1. revisar la publicación VERIFICAR TSQ

#### **5. GENERAR DOCUMENTO:**

5.1. Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento GENERAR CONTRATO

#### **6. ENVIAR PEDIDO:**

6.1. Presionar el botón ENVIAR, para enviar el pedido.

6.2. Una vez enviado el pedido y SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA, automáticamente se despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.

6.3. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección "Actividades" del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente.

La Actualización de Promoción que conlleva visita técnica, quedará en estado ABIERTA hasta que se realice la visita y entonces cambie el estado a COMPLETADA.

Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada.

## ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN CON PORTABILIDAD:



### IMPORTANTE

#### 5. CREAR PEDIDO ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN:

5.1. En la Sección de PRODUCTOS INSTALADOS de la cuenta de servicio, posíciónate en la promoción a cambiar.

Validar a qué tipo de red corresponde la promoción contratada por cliente (si termina en "F" es FTTH, si no termina en "F" corresponde a HFC).

**ADEMÁS, PUEDES REVISAR EN PRODUCTOS INSTALADOS SI EL CLIENTE FUE MIGRADO, ASÍ PUEDES ELEGIR CON CERTEZA EL PLAN QUE LE CORRESPONDE.**

5.2. Luego haz Clic en ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN.

5.3. Selecciona el nuevo plan acordado con el cliente.

Recuerda, si el cliente tiene contratada una promoción HFC, debes seleccionar catálogo disponible para esta red. Si cliente tiene promoción FTTH, debes seleccionar

catálogo finalizado en "F".

Si el catálogo aparece en blanco, es necesario ingresar una Solicitud de Servicio de Validación de factibilidad.

Haz clic en Ingreso de [Venta Nueva y Portabilidad Hogar HFC y Escalamiento Factibilidad Técnica, Domicilio Principal o Interior GDC](#) para revisar la publicación. **NO** se debe ingresar ticket por este motivo.

5.4. Modificar el **TIPO PORTADO** según el origen del número.

## 6. PORTABILIDAD:

**Para ingresar la portabilidad, revisa CÓMO INGRESAR UNA PORTABILIDAD FIJA**

## 7. PERSONALIZAR PEDIDO:

7.1. Ingresar al botón EDITAR PROMOCIÓN

7.2. Presionar el botón "Verificar" (1) y luego el botón "Terminado" (2).

## 8. INGRESO DE PETICIÓN VARIA:

Ten en claro en qué casos corresponde el ingreso:

| Caso | ¿Aplic a petición varia ? | ¿Qué debes informar? | Cliente no acepta |
|------|---------------------------|----------------------|-------------------|
|------|---------------------------|----------------------|-------------------|

|                                                                |           |                                                                                                               |                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CLIENTE<br/>CON<br/>INTERNET<br/>CONTRATA<br/>TELEFONÍA</b> | <b>NO</b> | El equipo telefónico no está incluido en el plan de telefonía                                                 | Si expresamente el cliente indica que no sabe cómo hacerlo/ no puede ingresar la PETICIÓN VARIA |
|                                                                |           | Para que el servicio funcione correctamente debe conectar equipo telefónico al puerto L1 del modem (imagen 1) |                                                                                                 |
| <b>CLIENTE<br/>CON<br/>TELEFONÍA<br/>CONTRATA<br/>INTERNET</b> | <b>SI</b> | informar el agendamiento según sistema y acuerdo con el cliente                                               |                                                                                                 |

Revisa PETICIÓN VARIA 7.3. Completar la casilla **COMENTARIOS** con una observación de la actualización de promoción realizada.

7.4. Confirmar con cliente la fecha de actualización en el campo **DESDE CUANDO**, es aconsejable que sea fijada para el último día del CICLO DE FACTURACIÓN y así evitar cobros proporcionales. Luego presionar **TERMINADO**.

Es muy **IMPORTANTE modificar sólo la fecha y NO la hora de este campo**.

7.5. Pinchar el botón **VERIFICAR** para asegurar que todo lo ingresado, comercialmente esté correcto.

## 8. Verificar TSQ

Revisar la publicación VERIFICAR TSQ

**9. GENERAR CONTRATO** 9.1. Una vez aprobado el TSQ, deber generar Documento, GENERAR CONTRATO

## **10. ENVIAR PEDIDO**

10.1. Una vez enviado el pedido y SÓLO para los casos que NO se ingresó PETICIÓN VARIA, automáticamente se despliega el calendario de agendamiento, en el cual debe indicarse el día y bloque horario acordado con el cliente. Luego ACEPTAR y GUARDAR.

10.2. Una vez ingresado el agendamiento se puede verificar en la sección "Actividades" del pedido, la actividad específica del agendamiento para que un técnico vaya al domicilio del cliente

**CONTINUAR**

## UNIDAD 2: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

---



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

---

## ELEMENTOS TRANSVERSALES:

### LENGUAJE

### ENTENDIMIENTO

### RELACIONAMIENTO

Se debe utilizar un vocabulario: **RESPETUOSO** sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

#### Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.
- Escribir con una redacción y ortografía correcta.
- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente no tutearlo.
- Utilizar solo los emojis autorizados y según corresponda, de acuerdo al siguiente detalle:

#### GRUPO 1:

1. Cuándo se logra resolver el requerimiento del cliente.
2. Para complementar una respuesta de agradecimiento por parte del cliente.
3. Cuándo cliente finaliza una acción que le solicitamos.

#### GRUPO 2:

1. Para responder a cliente con una afirmación: OK, perfecto.

#### CARACTERÍSTICAS:

1. No utilizar en cliente con RUT menores a 7 millones.
2. No abusar del uso de emoticones
3. No usar en caso de fallas masivas
4. No usar en caso de clientes molestos

**Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:**

- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, cachai, sí poh, qué pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o igualito.
- Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA.
- Utilizar abreviaciones.



**LENGUAJE**

**LENGUAJE**

**ENTENDIMIENTO**

**RELACIONAMIENTO**

**Escuchar activamente y concentrado al cliente**, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente.

**Además, para lograr un correcto entendimiento debes:**

- Si cliente responde con emoticones, emojis, gif, mensajes de voz o videos confirmar con cliente el correcto entendimiento del mensaje.
- Puedes solicitar imágenes o videos al cliente para entender mejor el requerimiento.
- Puedes enviar contenido multimedia (imágenes y link) autorizados en cada procedimiento.

**Además, para lograr un correcto entendimiento NO debes:**

- Preguntar dos veces la misma información.
- Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea.
- Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico.
- Mirar el celular, conversar con el compañero, comer, y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.



| LENGUAJE                                                                                                                                                                                               | ENTENDIMIENTO | RELACIONAMIENTO |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| <p>Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD</p> |               |                 |

DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.

### **Además, para lograr un correcto Relacionamento debes:**

- Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.
- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "Gracias a ti por contactarte", "Con mucho gusto", "Estamos para atenderte".
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.

### **Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:**

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y el cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos, o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.



**RELACIONAMIENTO**

## PROCESO DE ATENCIÓN:



Revisemos a continuación el detalle del proceso de atención:

| BIENVENIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE | OFRECER CAMPAÑA | REGISTRO EN SISTEMA |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|---------------------|--|
| <p><b>Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro".</li><li>• Presentarte con tu nombre y apellido.</li><li>• Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:<ul style="list-style-type: none"><li>◦ "Soy el encargado de ayudarlo hoy".</li><li>◦ "Soy el encargado de atender su requerimiento".</li><li>◦ "Estoy feliz de poder atenderle".</li><li>◦ "Soy su ejecutivo asignado por este día".</li><li>◦ "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?"</li><li>◦ "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".</li><li>◦ "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".</li></ul></li></ul> |                            |                 |                     |  |

- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, en caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera SOLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

### Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM: Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
  - *"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?"*.
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
  - *"Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en qué lo (la) puedo ayudar?"*.

| BIENVENIDA | INFORMAR<br>ACCIÓN AL<br>CLIENTE | OFRECER<br>CAMPAÑA | REGISTRO EN<br>SISTEMA |  |
|------------|----------------------------------|--------------------|------------------------|--|
|------------|----------------------------------|--------------------|------------------------|--|

### Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda que es importante:

- Hacer un resumen de gestión realizada en sistema.
- Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos o pasos a seguir, si corresponde.

### Ejemplo de informar acción al cliente:

- Visita técnica:
  - **“Juan, entonces, el inconveniente presentado requiere de una visita técnica en su domicilio, la cual será efectuada mañana martes entre 17:00 y 18:00 horas.”**

| BIENVENIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | INFORMAR ACCIÓN<br>AL CLIENTE | OFRECER<br>CAMPAÑA | REGISTRO EN<br>SISTEMA |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|------------------------|--|
| <p><b>Para informar lo que hiciste para resolver el problema debes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisar la información recibida en los comunicados y la publicación <a href="#">CAMPAÑAS BLINDAJE.</a></li><li>• Si existe campaña:<ul style="list-style-type: none"><li>◦ <i>No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.</i></li><li>◦ <i>Si se atiende a un tercero, también debes ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.</i></li></ul></li></ul> |                               |                    |                        |  |

| BIENVENIDA                                                   | INFORMAR ACCIÓN<br>AL CLIENTE | OFRECER<br>CAMPAÑA | REGISTRO EN<br>SISTEMA |  |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|------------------------|--|
| <p><b>Para registrar correctamente en sistema debes:</b></p> |                               |                    |                        |  |

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza SUR/ESAC y TIPIFICA, servicios móviles ONE y TIPIFICA). En el campo observación, ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la atención.
- Información Entregada
- Gestión realizada.
- Número de contacto.

### Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
  - *Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.*
- Visita Técnica
  - *Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.*

|            |                               |                    |                        |
|------------|-------------------------------|--------------------|------------------------|
| BIENVENIDA | INFORMAR ACCIÓN<br>AL CLIENTE | OFRECER<br>CAMPAÑA | REGISTRO EN<br>SISTEMA |
|------------|-------------------------------|--------------------|------------------------|

**Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental:**

- Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).

### **Ejemplo:**

- ***“Juan, de acuerdo a tu solicitud para disminuir el costo de tu boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tienes alguna duda adicional que desees resolver? ¿tus servicios están funcionando correctamente?”***
- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
- Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida. Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta. puedes apoyarte en la publicación [CAMBIO EN DISTRIBUCIÓN DE BOLETA.](#)
- Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretención, entre otros.
- ***“Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro donde podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros”***
- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.
- Informar que dentro de los próximos días se enviará una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:

### **Apóyate con el siguiente Script:**

***“XXXX, te informo que dentro de los próximos días, enviaremos una encuesta, donde podrás evaluar mi atención, en una escala de 0 a 10, donde la nota mínima es un 0 y***

*la nota máxima es un 10. Agradecemos tu evaluación, esta es muy importante para seguir mejorando nuestra calidad de atención".*

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

**Ejemplos de despedida:**

- *XXX ¿Te puedo ayudar en algo adicional? ¿Tus servicios están funcionando correctamente? ¿Tienes alguna duda de carácter comercial?*
- *XXX, por favor ¿me puedes indicar tu correo electrónico, también el correo electrónico al que desea recibir su boleta y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?*
- *XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche).*

CONTINUE

## UNIDAD 3: ANDES - INHIBICIÓN DEL FLUJO DE COBRANZA

---



### POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

-La inhibición de cobranza evita acciones de cobranza, pero no que el servicio se siga facturando.

-**Rut** del Cliente para saber quién está llamando.

-Verificar el **domicilio** y la cuenta de facturación sobre el cual el cliente está consultando.

**Prohibido ingresar inhibición como herramienta de retención.**

-La plataforma de retención no puede ingresar inhibiciones a excepción de que se presenta uno de los siguientes casos:

- Pago no aplicado: cliente indica que ya realizó el pago de su boleta y éste no se ve reflejado en sistema.
- Reclamo en curso a la espera de su resolución
- Para ingresar desconexión a cliente suspendido
- Para ingresar descuento/cambio de plan a cliente retenido que se encuentra con servicios suspendidos

-Todo ingreso de inhibición que supere los 6 días de corrido será considerado como fuera de política.

## DEBES SABER:

### IMPORTANTE

✗ La prórroga (extender la fecha de pago por problemas para pagar) no existe en Andes por política interna, por lo tanto, puedes explicarle al cliente que tiene la opción de pagar desde que su boleta se emite o bien hasta **5 días después de la fecha de vencimiento** sin recargos adicionales.

✗ La prórroga por ningún motivo se debe ingresar si el cliente indica problemas económicos para realizar el pago de la cuenta.

Puedes apoyarte con el siguiente script:

***“Sr. XXX lamentablemente por políticas de la empresa, no tenemos disponible la opción de cambiar su fecha de pago o prorrogar el plazo para pagar. Recuerde que desde que su boleto se emite y hasta 5 días antes que venza su boleto puede hacer el pago de su cuenta sin riesgo que se cobren recargos adicionales”***

-Para clientes que poseen PAC/PAT activo, **SOLO** se debe ingresar inhibición cuando implique un RIESGO DE CORTE DE SUS SERVICIOS.

- La aplicación de la inhibición del flujo de cobranza aplica únicamente en casos de **PAGO NO APLICADO y RECLAMOS.**

- El plazo máximo que se puede inhibir el flujo de cobranza es de 6 días de corrido (se debe empezar a contar del día siguiente de la atención).

- La inhibición de flujo de cobranza puede ser aplicable a clientes con cuentas al día o vencidas.

-En caso de tener los servicios **SUSPENDIDOS** estos serán **REANUDADOS** en un plazo **máximo de 2 horas.**



## GESTIÓN:



### IMPORTANTE

1. Desde la vista 360 de la cuenta de cliente, ingresar a la pestaña de **JERARQUÍA DE CUENTAS** y seleccionar la cuenta de facturación correspondiente a la dirección vinculada.
2. Ingresar a la pestaña de **PERFILES** desde la vista 360 de la cuenta de facturación.
3. Verifica en la columna **FECHA HASTA INHIBICIÓN** si existe una inhibición ingresada anteriormente.  
  
! Deben haber pasado 30 día desde esta fecha para poder ingresar una nueva inhibición, de lo contrario, **NO PODRÁS INGRESAR UNA NUEVA.**
4. Pinchar la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA.**

**5.** Seleccionar el botón de **CALENDARIO** y confirmar la fecha de término de la inhibición en el calendario desplegado haciendo clic sobre el día correcto.

El tiempo máximo de la inhibición de cobranza es de 6 días De corridos.

**6.** La fecha quedará indicada en la sección **FECHA HASTA INHIBICIÓN COBRANZA**, por lo cual solo se debe presionar **GUARDAR** y luego **ENVIAR INHIBICIÓN**.

**7.** Verificar que el pedido de **REANUDACIÓN** quede en estado **COMPLETADA** (En caso de tener servicios suspendidos). Para mayor información de estados de pedidos, puedes revisar la publicación [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).

### INFORMA:

De acuerdo a la gestión realizada, explica lo siguiente:

- o Detalle de la gestión
- o Plazo de solución

### REGISTRA:

Atención Comercial→ Descuentos y prórroga→ Prórroga /Inhibición Registrar en la atención:

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

The screenshot shows a web form titled 'Perfil de facturación'. It includes a dropdown menu for 'Nombre' and a search icon. Below this is a table with columns: 'Nombre', 'Principal', 'Frecuencia', 'Método de pago', 'Medio de Distrib', and 'Dirección de Email'. The first row contains the following data: '201700138450', a checked box, 'Mensual', 'Medio Pago no...', 'Electrónico', and 'mariahenah1980@g...'. A blue callout box with white text points to the table, stating: 'En este caso la Inhibición se puede ingresar después del 30 de septiembre.' To the right of the table, there is a date field labeled 'Fecha Hasta Inhibición Cobranza' with the value '31/08/2022 23:59:00' highlighted by a red border. Above the date field is a button labeled 'Enviar Inhibición'.

CONTINUE

# DESAFÍO TERMINADO

---

---

## DESAFÍO N°02 - CCDD HOGAR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°02 -  
CCDD HOGAR**

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

**FINALIZAR**