



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 10 - VENTA REMOTA MÓVIL 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: CLARO DRIVE

≡ UNIDAD 2: CLARO CLUB

≡ UNIDAD 3: POLÍTICA DE DEUDAS

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: CLARO DRIVE

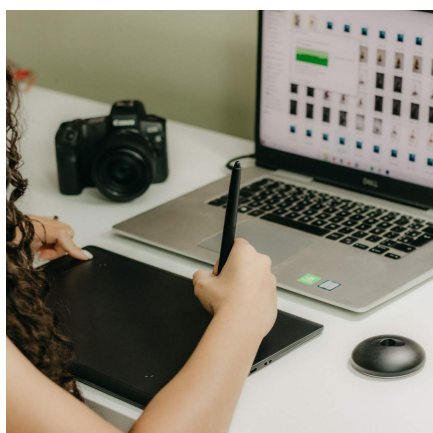


¿QUÉ ES CLARO DRIVE?

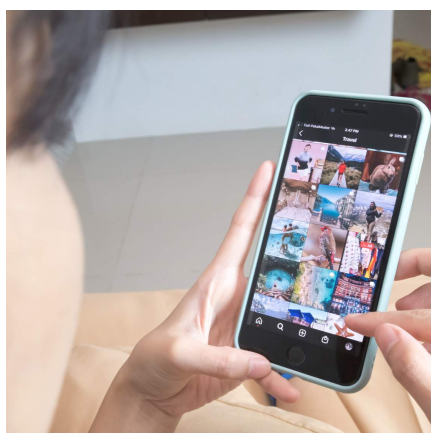
Es una plataforma de almacenamiento gratuito en una nube virtual, donde todos nuestros clientes Claro Móvil podrán guardar sus archivos de manera segura para tener siempre estos en línea sin necesidad de dispositivos o utilizar espacio del computador. **Este servicio, está disponible para clientes móviles activos Postpago y Cuenta Exacta.**

BENEFICIOS:

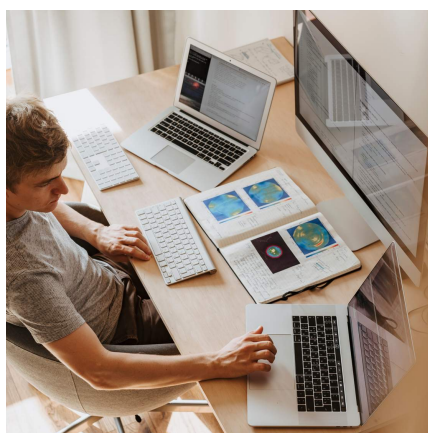
Revisemos a continuación los beneficios del servicio:



Un espacio ideal para compartir el mundo digital entre amigos, familia y compañeros de trabajo.



La mejor opción para guardar fotos, videos, música, documentos y más, de manera segura.



25 GB gratis de almacenamiento seguro para que el cliente pueda compartir su contenido donde sea que vaya y desde cualquier dispositivo.

PLANES DISPONIBLES:

En caso de que el cliente necesite mucho más espacio en esta nube virtual, tiene la posibilidad de obtener un plan a la medida donde tendrá una mayor capacidad de almacenamiento. Revisemos a continuación los planes disponibles:

75 GB

\$750
Mensual

150 GB

\$1.490
Mensual

1024 GB

\$6.490
Mensual

En caso de que el cliente contrate alguno de estos planes, el costo del servicio se realizará en la boleta de servicios mensual

¡CLARO DRIVE PARA TODOS!

El cliente tiene la posibilidad de descargar Claro Drive desde las tiendas de Google Play, IOS y AppGallery.



IMPORTANTE:

Una vez que el cliente habilita su línea móvil podrá acceder a este beneficio, para ello, debe ingresar a la página web de Claro Drive, registrarse y de esta forma acceder a esta nube virtual exclusiva que Claro dispone para todos sus clientes.

Para conocer cómo el cliente puede registrarse accede aquí:

CLARO DRIVE REGIS...



¡Repasemos lo aprendido!

Arrastra a la opción que consideres correcta:



¿Cuánto GB gratuitos
dispone el cliente en Claro
Drive?

25 GB



¿Claro Drive se encuentra disponible para qué tipo de clientes?

Para clientes activos Postpago y Cuenta Exacta.



¿Puede el cliente obtener planes con mayor capacidad de almacenamiento en la nube?

Si, el cliente puede obtener más espacio en la nube y el costo se realiza en la boleta

SUBMIT

CONTINUAR

UNIDAD 2: CLARO CLUB



¿QUÉ ES CLARO CLUB?

Es un programa de fidelización exclusivo para clientes Claro Móvil, el cual busca brindar los mejores beneficios y experiencias a sus clientes. Pueden acceder todos aquellos clientes que dispongan de un servicio móvil (Prepago o Postpago). Este club no requiere inscripción previa.

Claro Club

¿Cómo obtener el beneficio de Claro Club?

Revisa a continuación el paso a paso que debe seguir el cliente para obtener los beneficios de Claro Club

Paso 1

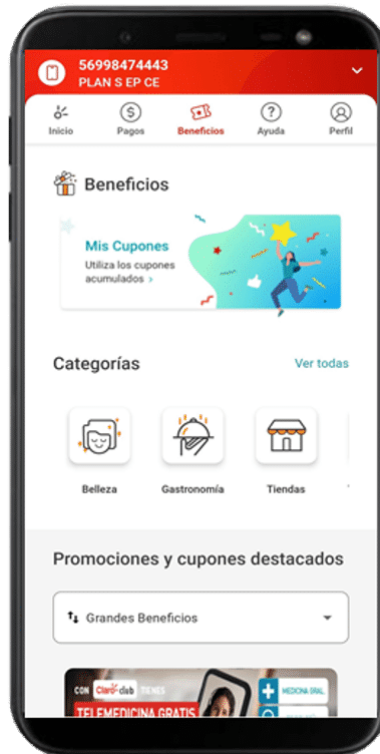
Ingreso a la App Mi Claro



El cliente como primer paso debe ingresar a la App Mi Claro y dirigirse a la opción "Beneficios"

Paso 2

Selección del beneficio



El cliente debe revisar los distintos descuentos y/o promociones disponibles y seleccionar el beneficio que más le guste

Paso 3

Obtener Cupón



Una vez seleccionado el beneficio se debe dirigir a la botonera "obtener el cupón"

Paso 4

Beneficio entregado



Luego, el cliente debe volver a la sección "Beneficios" e ingresar a "Mis cupones" y buscar el código que deberá entregar en el comercio (digital o físico)

IMPORTANTE:

Para acceder a los descuentos de Claro Club el cliente debe ingresar a nuestro amplio catálogo de beneficios y seleccionar el que más le guste.

CATÁLOGO



¡Repasemos lo aprendido!

Selecciona la opción que consideres correcta:

¿Cómo el cliente puede obtener los beneficios de Claro Club?

☐

El cliente debe acceder a la App Mi Claro para obtener los beneficios de Claro Club

☐

El cliente para obtener los beneficios debe llamar al 800171171 y solicitar los descuentos

SUBMIT

¿Todos los clientes que dispongan de los servicios móviles podrán acceder a Claro Club?

☐

Verdadero

☐

Falso

SUBMIT

CONTINUAR

UNIDAD 3: POLÍTICA DE DEUDAS



Todo cliente que quiera contratar servicios no debe poseer deuda al momento de realizar la contratación del producto. Estos deben regularizar su situación comercial con Claro antes de contratar, no obstante, existe la posibilidad que un cliente en dicha situación, pueda contratar de acuerdo a las siguientes consideraciones.



El sistema permitirá el ingreso de ciertos clientes con deuda, de acuerdo a lo que defina el área de Crédito y Riesgo Comercial. Toda liberación de clientes con deuda (vigente o histórica) está inserta dentro de todos los sistemas de venta y, por lo tanto, el ejecutivo no necesita validar en ninguna otra plataforma ningún tipo de campaña o excepción.



Si al evaluar, el sistema indica “cliente solo opta plan diferido – equipo propio”, el ejecutivo debe ingresar la venta con planes de reconocimiento diferido, sin excepción. Toda venta que incumpla lo anterior será rechazada.



IMPORTANTE:

Debes tener en cuenta que el resultado de la evaluación es mandatorio en el proceso de la venta, por lo tanto, te recomendamos que siempre al momento

de realizar la evaluación en FVM, FC o ONE consideres el mensaje que entrega como respuesta el motor de crédito con el detalle de lo que debes ofrecer según cada cliente.

CONSIDERACIONES

¿Qué son las deudas vencidas?	¿Qué son las deudas históricas?
Son aquellas que se generan desde que el documento/boleta ha vencido y éste no ha sido cancelado por el cliente.	Se refieren a deudas que ya están vencidas y ya tienen años de antigüedad.

CASO 1

Camila es un cliente con una línea Postpago (con una antigüedad mayor a 30 días) activa en Claro. Tiene una boleta vencida desde el mes pasado. Ella desea contratar un nuevo servicio móvil Postpago.

En este caso el sistema **no permitirá avanzar la venta, ya que el Rut de la cliente tiene una deuda vencida.**

CASO 2

Pedro es un cliente que desea contratar un plan Postpago. El sistema y evaluación arrojan que el cliente tiene una deuda por \$25.628 del año 2018, solo puede optar a equipo propio y está afecto a la Campaña Winback

El sistema permite avanzar, porque el cliente está validado y liberado por la política de crédito. Se puede realizar la venta siempre respetando el resultado de la evaluación en cuanto a: tipo de plan (diferido o inmediato), tipo de adquisición (equipo propio o arriendo), tipo de financiamiento (cuotas o contado), etc.

CAMPAÑA WINBACK

Para incentivar que ex clientes vuelvan a contratar con Claro, se diseñaron diversas Campañas Winback **las cuales consisten en permitir a una cantidad determinada de clientes con deuda**, poder realizar nuevas contrataciones de servicio móvil, donde, según el tipo de venta y nivel de riesgo del cliente, entre otras variables de riesgo crediticio, **la venta podrá ser ingresada con planes de Reconocimiento Inmediato (RI) o Planes Diferidos (DIF), dependiendo del mensaje que entregue la Evaluación de crédito.**

Si el sistema indica **“Cliente solo opta plan diferido-equipo propio”**, la venta SOLO puede ser realizada con planes de reconocimiento diferido, sin excepción, aunque el sistema indique **“Campaña Winback Móvil: SI”**.

Importante: No se ha modificado la política para Campaña Winback.

Front Comercial	 Error en el servicio Score, mensaje= Cliente con una situación comercial pendiente OK
Front de Ventas Móvil	 Error Cliente con una situación comercial pendiente X
ONE	 Cliente con una situación comercial pendiente

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°10 - VENTA REMOTA Móvil CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
VENTA REMOTA MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR