



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS JUNIO - DAC 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.

≡ FRONT DE VENTA EMPRESA (FVE)

≡ MODELO 3D

≡ CAMBIO DE SIM CARD SERVICIO MÓVIL

≡ CAMBIO DE SIMCARD PARA CLIENTES MIGRADOS Y CON SIM CARD OBSOLETAS

≡ DESAFÍO TERMINADO

FRONT DE VENTA EMPRESA (FVE)



OFERTA COMERCIAL

Una vez realizada la validación del cliente, el front te dirigirá a la **“Oferta Empresa”**. En esta pantalla debemos registrar la configuración del negocio que está solicitando nuestro

cliente.

Nueva Oferta

Delivery Presencial

Cliente califica para plan con Equipo Propio o en Venta.

Plan Portar

Plan a contratar: 10 2021 - ARR - Plan Empresas M Cantidad: 1

10 2021 - ARR - PLAN EMPRESAS M
\$ 11.990
/mes con IVA

200 GB Libre min \$ 10.076 s/IVA

Equipo

Modalidad de adquisición: VENTA Marca

Equipo: Buscar equipo...

Seleccione un equipo para su plan

Agregar +

VENTA LINEA NUEVA

NUEVA OFERTA

1. En la pantalla de oferta, lo primero que debes realizar es seleccionar el "Tipo de entrega" si es presencial o con delivery. Para este caso, veremos la venta Presencial (1).
2. Posteriormente seleccionamos el "Tipo de venta". Si la venta corresponde a contratación de líneas nuevas, NO se debe activar.
3. Selecciona el Plan a contratar. Ej: 10 2021 EP-Plan Empresa XL.

4. Ingresa el Q de líneas a contratar. Solo podrás ingresar hasta 150 líneas.

5. Datos del o los equipos móviles asociados a las líneas.

Si la venta es con equipo propio, debe quedar reflejado aquí.

The screenshot shows a web form titled "Nueva Oferta". At the top, there are two tabs: "Delivery" and "Presencial", with a red circle and arrow labeled "1" pointing to the "Presencial" tab. Below the tabs, there are two main sections. The left section is titled "Plan" and contains a "Plan a contratar" dropdown menu (annotated with a red circle and arrow labeled "3"), a "Portar" toggle switch (annotated with a red circle and arrow labeled "2"), and a "Cantidad" input field with the value "1" (annotated with a red circle and arrow labeled "4"). Below this section is a placeholder text "Seleccione un plan para comenzar". The right section is titled "Equipo" and contains a "Modalidad de adquisici..." dropdown menu, a "Marca" input field, and an "Equipo" input field (all annotated with a red circle and arrow labeled "5"). Below this section is a placeholder text "Seleccione un equipo para su plan". At the bottom right of the form is a button labeled "Agregar +".

PROPUESTA

- Para generar la propuesta, presiona el botón **"Agregar"**, de este modo irás generando el resumen de la venta. Si la venta está constituida por diferentes planes o líneas asociadas a equipo propio y otras con equipo en arriendo, debes agregar cuantas ofertas sea necesario, haciendo clic en el **botón Agregar +** y replicar los pasos anteriores
- Una vez finalizada la configuración de la oferta, **envía la propuesta al cliente** para su aprobación. Este recibirá un correo con el resumen de la oferta que debe Aprobar o Rechazar. Cuando cliente apruebe el negocio, el **botón "Siguiente"** se habilitará para continuar con el ingreso. (*)
- Luego, el front mostrará un **resumen general de la oferta**. En este paso, valida que este todo ok y presiona **"Siguiente"**.

Listado de Productos									
 Enviar Propuesta					 Siguiente				
Cantidad	PCS's a Portar	Plan	Modalidad	Descuento	CF c/IVA	Equipo	Valor cuota c/IVA	PIE c/IVA	Acciones
15		10 2021 - ARR - Plan Empresas M	Venta	46 %	\$ 97.122	035 5G 256GB Negro emp	\$ 0	\$ 0	 

RESPALDO DOCUMENTACIÓN

Toda venta debe contar con un kit de documentos (*) como respaldo. Para ello y mientras el cliente aprueba la propuesta, dirígete a la pestaña **"Subir Documentos"** y respalda.

Kit de documentos

- Foto de la Cédula de Identidad del o los representantes legales que firman. Debe ser de buena calidad y estar legible y vigente. (solo cédula nacional)
- Escritura o Extracto con una antigüedad no mayor a 3 años desde la fecha de contratación. En el documento se debe identificar al representante legal (o los RRLL) que firman.

1. Haz clic sobre **"Subir documentos"**.
2. Selecciona en la lista desplegable el **"tipo"** de documento. Ej: Escritura
3. **Adjunta el documento** de respaldo. (Se permiten archivos en formato PDF)
4. **Agrega un comentario** complementario sobre el documento

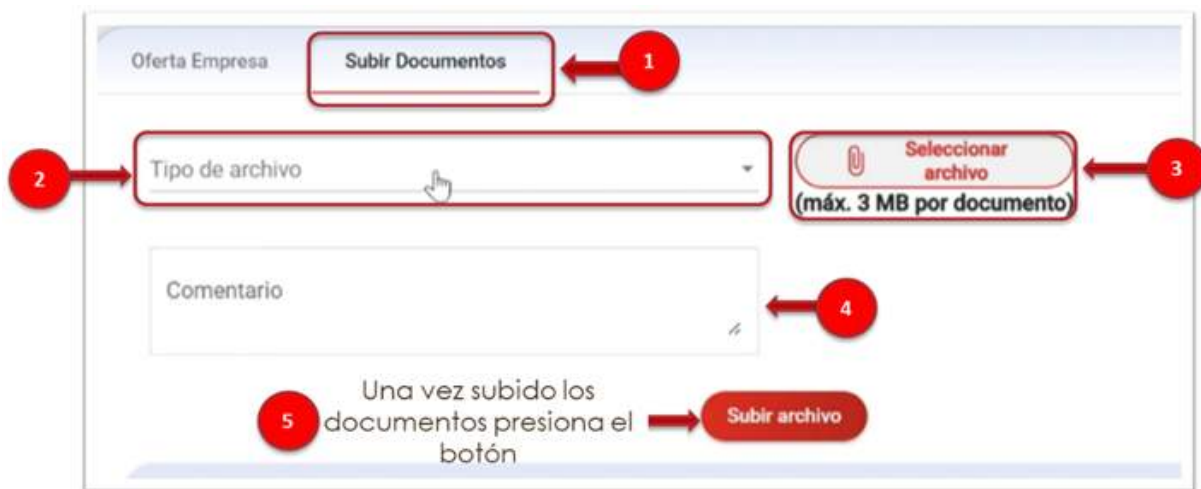


Diagrama de la interfaz de "Subir Documentos" con los siguientes elementos:

- 1:** Botón "Subir Documentos" en la pestaña "Oferta Empresa".
- 2:** Selector desplegable "Tipo de archivo".
- 3:** Botón "Seleccionar archivo" con el límite "(máx. 3 MB por documento)".
- 4:** Campo de texto "Comentario".
- 5:** Botón "Subir archivo" con la instrucción "Una vez subido los documentos presiona el botón".

DERIVACIÓN A BACKOFFICE

Si la venta cumple con las siguientes condiciones:

Las ventas que presenten las siguientes consideraciones, deberán ser revisadas por el área de Back Office, quién revisará en línea los antecedentes para aprobar, rectificar o rechazar el negocio:

- Venta supera el \$1.000.000 en inversión (Planes + equipo).
- Se ha modificado los datos del RR.LL.
- Se ha creado el cliente.
- Venta sobre 25 líneas con equipo.

IMPORTANTE:

El SLA es entre 5 y 10 min. Debes esperar y refrescar desde el Dashboard para retomar.



Revisa esta información en Clave ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

MODELO 3D



MODELO 3D

ACTITUD DE SERVICIO



La actitud es la disposición que tenemos como seres humanos frente a las diversas situaciones, transmite nuestro comportamiento con el entorno y el contexto que afrontamos en cada instancia. Para que tengamos una mejor actitud, en cada momento debemos ser conscientes de “estar presentes en el aquí y ahora”, tener una correcta postura (alineación de la espalda), respiración tranquila y controlada, concentración y conocimiento de la labor que se está realizando

BIENVENIDA

Es la primera oportunidad que tenemos con el cliente para presentarnos y conocerlo. Debemos mantener un saludo seguro, mirando a los ojos, mencionando nuestro nombre, preguntando el nombre del cliente y romper el hielo con un: “¿Cómo está?” Este es el primer paso para generar un vínculo con quien tengas al frente.



ENCUESTA



La forma de descubrir las necesidades de los clientes es preguntando. Debes aprovechar el vínculo que has construido para realizar buenas preguntas, que son las que te permiten obtener información relevante, tanto del producto que utiliza el cliente, su contexto personal, laboral e intereses.

OFERTA

Se trata de hacer un anclaje entre lo que sabes de tu cliente gracias a los pasos anteriores, y el mejor de tus productos para su realidad. Presenta el producto de forma personalizada, un traje a la medida!

Importante, la oferta se compone de Precio – Atributos – Conveniencia

No te quedes sin ofertar.



MANEJO DE OBJECIONES



Que existan objeciones es una buena noticia, es tu oportunidad de generar más confianza con tu cliente y puedas asesorar en base a sus cuestionamientos. Para las objeciones que nos presente el

cliente, siempre debemos estar preparados (as), conocer al detalle nuestros productos, conocer los productos de la competencia, tener en consideración lo que nuestro cliente nos está entregando como información y generar la contención de las dudas de nuestro cliente.

CIERRE

El cierre es un “llamado a la acción”, donde sí hemos desarrollado todos los pasos anteriores en nuestra negociación, ahora solo debemos cerrar nuestro acuerdo con el cliente. El cierre debe componer un resumen de los acuerdos realizados anteriormente y además el paso a la acción, el que se traduce en; firmar un documento, acordar la fecha de entrega del producto o generar una un compromiso de ambas partes para instalar el producto.



CONTINUAR

CAMBIO DE SIM CARD SERVICIO MÓVIL



Detallar como atender a clientes que solicitan un cambio de simcard post pago y prepago.

VERIFICA PRECONDICIONES:

IMPORTANTE

CONSULTA AL CLIENTE SI ES EL TITULAR DEL SERVICIO

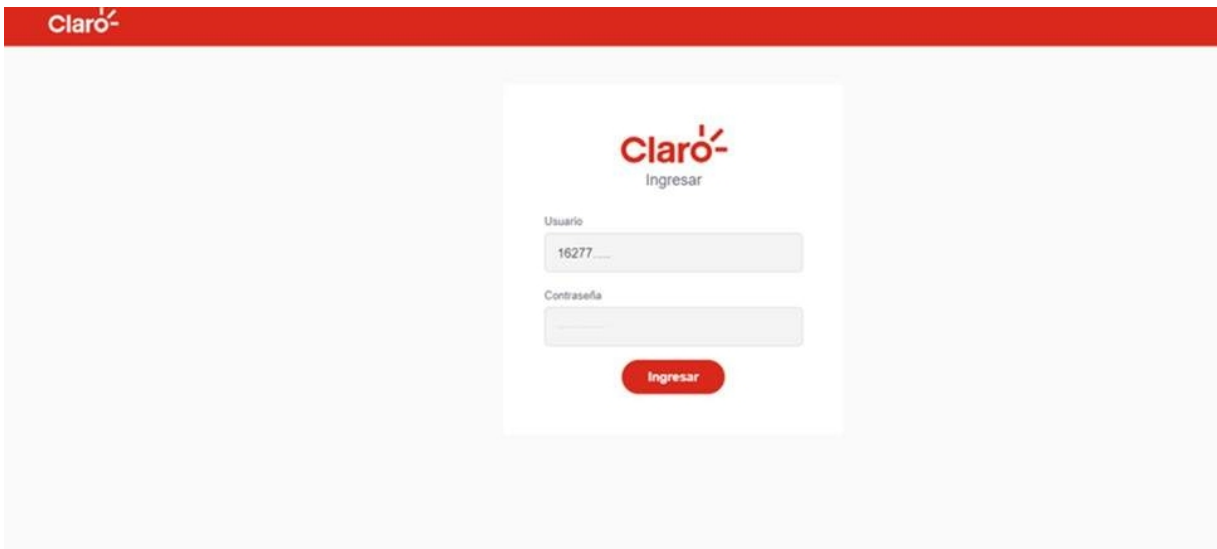
Consulta al cliente si es el titular de la línea en la que se desea realiza el cambio de SIM Card.

- Si el cliente indica que **es el titular**, continúa con el apartado **GESTIÓN**.
- Si el cliente indica que es un **tercero usuario del servicio**, informa que, por resguardo y seguridad con la información del cliente, esta atención se brinda solo al titular.



GESTIÓN POR FRONT POST VENTA (FPV)

Paso 1

The image shows a login interface for Claro. At the top, there is a red header bar with the Claro logo. Below this, the main content area is light gray. In the center, there is a white box containing the Claro logo and the word 'Ingresar' (Login). Below the logo, there are two input fields: 'Usuario' (Username) and 'Contraseña' (Password). The 'Usuario' field contains the text '16277'. Below the password field, there is a red button with the word 'Ingresar'.

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

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).

Paso 2

1.1. Si el cliente **no tiene su carnet 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) XXXX, le informo para validar su identidad e iniciar la atención son necesarios estos datos, y si no dispone de ellos en estos momentos, la invito a que una vez que los tenga nos vuelva a contactar.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Sim Card

Resultado: Imposible Completar

Paso 3

1.2. 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) XXXX, 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.

- Si el cliente acepta entregar los datos, continúa con el **PASO N°2.3.**
- Si el cliente no acepta entregar los datos, finaliza la atención y deja el siguiente registro de atención:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Sim Card

Resultado: Imposible Completar

Paso 4



The screenshot shows the Claro website interface. At the top, there is a red navigation bar with the Claro logo on the left, the text "Ejecutivo Recambio De Equipo CAC 180836500" in the center, and three buttons on the right: "Inicio", "Estados de Solicitud", and "Cerrar Sesión". Below the navigation bar, the main content area is light gray. In the center, there is a white rectangular box containing the Claro logo and the text "Para comenzar, ingresa los datos del cliente:". Below this text are two input fields, each with a red border. The first field is labeled "Rut Cliente" and contains the text "12.345.678-9". The second field is labeled "N° de serie de carnet de identidad" and contains the text "108285902". Below these two fields is a red button labeled "Buscar".

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

Paso 5



2. 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 cliente que verifique el estado de su carnet de identidad.

Finaliza la atención y deja el siguiente registro:

Registro de atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Comerciales

Motivo 2: Modificaciones al Contrato

Motivo 3: Cambio de Sim Card

Resultado: Imposible Completar

Paso 6

3. Selecciona cambio sim e ingresa la información necesaria

Paso 7



4. Una vez ingresado en el Front del Post Venta con los datos del cliente, selecciona el botón **Cambio SIM** para realizar el cambio.

Paso 8

The screenshot displays the Claro website interface for a SIM card change request. The top navigation bar is red and contains the Claro logo, the user's role 'Ejecutivo Recambio De Equipo CAC 180836500 [J138]', and links for 'Inicio', 'Estados de Solicitud', 'Cancelar Solicitud', and 'Cerrar Sesión'. Below this, a red banner shows the user's details: 'RUT TITULAR: 15.821.786-4 | NOMBRE APELLIDO: Paulette Cristine Belmar Arevalo | ID: 100717'. The main content area has a light gray background with four tabs: 'Información SIMCard' (active), 'Validación de Identidad', 'Nueva SIMCard', and 'Resumen'. The 'Información SIMCard' form is centered and contains the following fields: 'N° PCS' with a dropdown menu showing '+56'; 'Mail' with the email 'paulette@claro.cl' and a red edit icon; 'SIMCard actual' with a text input field containing 'Esperando datos...'; 'Motivo de cambio' with a dropdown menu showing a downward arrow; and 'Ingresa una observación' with a large text area containing the placeholder 'Máximo 600 caracteres'. At the bottom of the form are two red buttons: 'Limpiar' and 'Continuar'.

5. Al seleccionar el botón **Cambio SIM**, deberás completar los datos solicitados en la pestaña **Información SIMcard**. Aquí debes ingresar el PCS al que realizaras el cambio de sim, confirmar el e-mail y validar la simcard actual con el cliente. Luego, debes seleccionar el motivo de cambio (robo, pérdida, cambio de tecnología o mal funcionamiento del servicio) e ingresar una observación, y presionar **Continuar**.

Paso 9

5.1. Si el correo está correctamente ingresado, continúa con el **punto 4**.

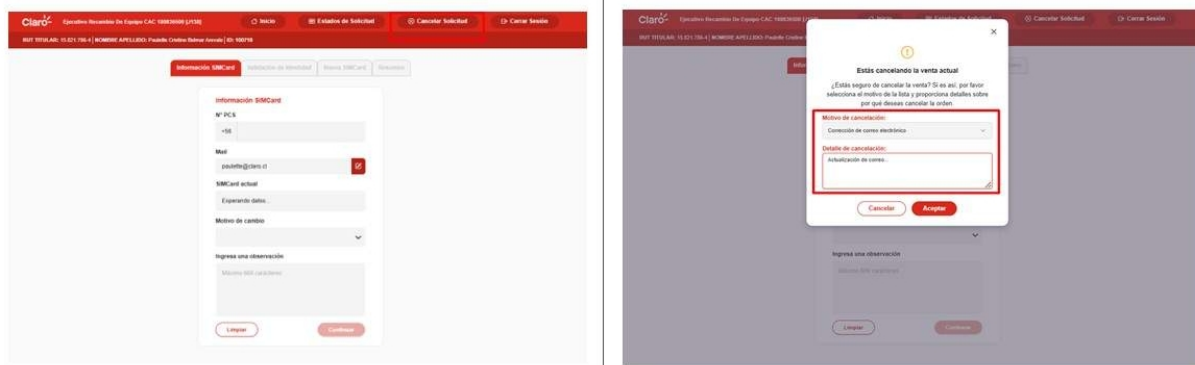
Paso 10

The image shows two parts of a web interface. On the left is a form titled 'Información SIMCard' with tabs for 'Validación de Identidad', 'Nueva SIMCard', and 'Resumen'. The form contains fields for 'N° PCS' (with '+56' selected), 'Mail' (containing 'paulette.belmar@clarovtr.cl' and a red pencil icon), 'SIMCard actual' (with 'Esperando datos...'), 'Motivo de cambio' (a dropdown menu), and 'Ingresa una observación' (a text area with a 'Máximo 600 caracteres' limit). At the bottom are 'Limpiar' and 'Continuar' buttons. On the right is a list of four email addresses, each with a red pencil icon in a red box. The first email is 'paulette@claro.cl'. The second email is 'paulette@claro.cl' with a red checkmark. The third email is 'paulette.belmar@clarovtr.cl' with a red checkmark. The fourth email is 'paulette.belmar@clarovtr.cl' with a red pencil icon.

5.2. Si el correo no está correcto, lo debes actualizar según lo siguiente:

a. Si el cliente indica que desea actualizar el correo **solo para esta solicitud**, procede a presionar el lápiz del costado derecho de recuadro **EMAIL** y modifícalo (recuerda que esta modificación la puede realizar solo el titular). El recuadro estará en amarillo para que pueda ser editado y luego debes dar clic en el ticket para que el recuadro cambie a color verde y la actualización se haga efectiva. Debes considerar que esa modificación solo queda asociada a esta solicitud y no modifica el correo que está registrado a One, por lo tanto, es a este correo donde será enviado el link para la validación de identidad y los contratos.

Paso 11



b. Si el cliente indica que desea actualizar el correo **que también está registrado en CRM One**, debes proceder a corregirlo directo en CRM One. Para realizar la modificación, debes cancelar la solicitud en FPV seleccionado el motivo **Corrección de correo electrónico** y en detalle debes indicar que es por la actualización del correo. Luego debes ingresar a CRM One, modificar el correo del cliente, y volver a ingresar una solicitud con los datos del cliente en FPV.

Apóyate del procedimiento **CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN** para corregir el correo del cliente en CRM One.

Una vez corregido el correo e ingresado nuevamente a FPV, continúa con la gestión de cambio de sim.

Paso 12

6. Luego, FPV mostrará la pestaña Validación de Identidad Apóyate en la publicación **POLÍTICA VALIDACIÓN IDENTIDAD**

IMPORTANTE: Sólo en caso que no sea posible validar identidad mediante biometría dactilar se debe validar mediante biometría facial.

Paso 13

The screenshot shows the Claro website interface for a SIM card replacement process. The header is red and contains the Claro logo, the text 'Ejecutivo Recambio De Equipo CAC 180836500 [J138]', and navigation links: 'Inicio', 'Estados de Solicitud', 'Cancelar Solicitud', and 'Cerrar Sesión'. Below the header, a red bar displays user information: 'RUT TITULAR: 15.821.786-4 | NOMBRE APELLIDO: Paulette Cristina Belmar Arevalo | N° PCS: +56 9 9175 1620 | ID: 100719'. The main content area has a light gray background with four tabs: 'Información SIMCard', 'Validación de Identidad', 'Nueva SIMCard', and 'Resumen'. The 'Nueva SIMCard' tab is active. Below the tabs, there is a form titled 'Información SIMCard' with the text 'Bodega: J138 • SKU: 7005701'. Inside this form, the 'Nueva SIMCard' section is highlighted with a red border. It contains a text input field with a cursor and a small red icon to its right. Below the input field are two buttons: 'Limpiar' and 'Procesar'.

7. Una vez validada la identidad exitosamente, en la pestaña **Nueva SIMcard** ingresa la serie de la simcard que será asignada al pcs, **considera tener cuidado en el ingreso de este dato para no generar una inconsistencia en la información y provocar una mala experiencia en el cliente.** Luego presiona **Procesar**.

Paso 14

The screenshot shows the Claro website interface. At the top, there is a red header bar with the Claro logo and the text "Ejecutivo Recambio De Equipo CAC 258798953". To the right of the header are four buttons: "Inicio", "Estados de Solicitud", "Cancelar Solicitud", and "Cerrar Sesión". Below the header, a red bar displays the user's information: "RUT TITULAR: 28.435.281-5 | NOMBRE APELLIDO: MARIA VALENTINA GARCIA HUANCAYO | N° PCS: +56 9 8617 4141 | ID: 517425".

Below the header bar, there are four tabs: "Información SIMCard", "Validación de Identidad", "Nueva SIMCard", and "Resumen". The "Resumen" tab is currently selected and highlighted in red.

The main content area displays a success message: "¡Cambio de SIM exitoso!" followed by "La solicitud N° 517425 se ha creado exitosamente". Below this message is a teal box containing the following information:

Nombre Cliente:	RUT:
MARIA VALENTINA GARCIA HUANCAYO	28.435.281-5
N° PCS:	Nueva SIMCard:
+56 9 8617 4141	8956032244725780911
Método de Validación:	Nuevo IMSI:
Biometría Facial	730030425920137
AMDOCS ID:	Auditoría:
2017139758	678d485692a11487d9d4058d

Below the teal box is a red button labeled "Volver a Inicio".

8. En la pestaña **Resumen** se indica el detalle de la gestión de cambio de sim realizada.

Paso 15

Historial						
Trabajo						
Contactos						
Items de facturación						
Suscripciones						
Cuenta Financiera de Cobro						
Historial de Campaña						
Cliente Cuenta Financiera Contacto						
Buscar Ahora						
Búsqueda sin Guardar						
Ajustar						
7 Registros						
Creado	Identifi...	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado	Notas
19/01/2025	1239543183	SOLICITUDES COMERCIALES	MODIFICACIONES AL CONTRATO	CAMBIO DE SIM CARD	SOLICITUD COMPLETADA	FRE - Cambio de SIMCARD - ORDERID: 2017139758 MSIS...
19/01/2025	1239541544	SOLICITUDES COMERCIALES	SUSPENSION-ACTIVACION DE S...	RE-ACTIVACION DE SE...	SE GENERA ORDEN	258798953 : SE REALIZA REACTIVACION DEL SERVICIO P...
9/01/2025	1239165183	SOLICITUDES COMERCIALES	SUSPENSION-ACTIVACION DE S...	SUSPENSION DE SERV...	SE GENERA ORDEN	480424476 : Nombre:MARIA VALENTINA GARCIA HUANC...
9/01/2025	1239168946	SOLICITUDES COMERCIALES	SUSPENSION-ACTIVACION DE S...	SUSPENSION DE SERV...	SE GENERA ORDEN	6307148K : Número solicitud 4593030MotivoBloqueo por R...
18/11/2024	1237141656	SOLICITUDES COMERCIALES	SERVICIOS ADICIONALES	ACTIVAR/DESACTIVA...	IMPOSIBLE COMPLETAR	572962636 : Call Center ATENTO, Retencion Movil, / RUT 2...
29/10/2024	1236395336	CONSULTAS COMERCIALES	VENTAS	ESTADO DELIVERY	SOLICITUD COMPLETADA	12338910 : Se contacta a cliente via telefonica para reprog...
19/08/2024	1233773202	NOTIFICACIONES CLIENTE	NOTIFICACION EXITOSA	CARTA	SOLICITUD COMPLETADA	Se ha contratado un plan Plan MAX L LIBRE(1); desde Eco...

9. Presiona **Volver al Inicio** para cerrar la atención en el FPV y podrás revisar la interacción creada en CRM One.

Paso 16

10. Por último, retira la simcard de la bodega con el número de orden indicado en la sección AMDOCS ID (debes agregar una A al final de los números) y entrégasela al cliente.



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CAMBIO DE SIMCARD PARA CLIENTES MIGRADOS Y CON SIM CARD OBSOLETAS



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- ✓ Debes realizar el cambio de simcard a todos los clientes que se encuentran en esta situación, esto es sin excepción y es clave para

garantizar que puedan utilizar correctamente su servicio y mejorar su experiencia en cobertura, red, datos y calidad de llamadas.

✓ Si el cliente fue migrado de VTR a Claro y ya realizó un cambio de SIM Card en Claro, **no es necesario volver a realizar el cambio.**

✓ El cambio de SIM Card es **sin costo** para el cliente.

INFORMA:

INFORMA

Si el cliente se encuentra considerado para realizar el cambio de SIM Card, atiéndelo según tu canal de atención:

En **Sucursal / DAC** → Se debe realizar el cambio de simcard de forma inmediata. Puedes apoyarte de la publicación **CAMBIO DE SIM CARD SERVICIO MÓVIL**. Utiliza el siguiente script para informar al cliente:

Sr(a) XXXX, le comento que para que pueda tener mejor cobertura, mejor calidad en sus llamadas y una mejor experiencia de navegación, es necesario realizar un cambio de simcard a su servicio. Este cambio es completamente gratuito y lo realizaremos de inmediato para que pueda aprovechar todos los beneficios de la red Claro.

En **Canales Remotos** → Se debe informar al cliente que debe acercarse a una sucursal para realizar el cambio, explicando los beneficios. Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para que pueda mejorar su cobertura, calidad de llamadas y experiencia de red es necesario realizar un cambio de simcard a su servicio.

Este cambio no tiene costo y debe realizarse de forma presencial en una sucursal. Le recomendamos acercarse a la sucursal más cercana para que pueda disfrutar de una mejor experiencia con su servicio.

PREGUNTAS FRECUENTES:

IMPORTANTE

1. ¿El cambio tiene costo?

No. El cambio de SIM Card es totalmente gratuito.

2. ¿Es obligatorio realizar el cambio?

Sí. Es necesario para asegurar el correcto funcionamiento del servicio en la red Claro.

3. ¿Qué pasa si el cliente no realiza el cambio?

Podría presentar intermitencias, menor cobertura o una experiencia de red no óptima.

4. ¿Cómo identifico si el cliente debe cambiar su SIM?

Revisa el mensaje en el Botón Recomendaciones de CRM One o por medio de la BASE DE CONSULTA disponible en la publicación.

5. ¿El cliente pierde su número?

No. Mantiene el mismo número telefónico.

6. ¿Cuánto demora el proceso?

En sucursal es un proceso rápido que se realiza en pocos minutos.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°05 - DAC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°06 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR