



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 06- ROAMING 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.

☰ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

☰ BOLSAS Y TARIFAS

☰ CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING

☰ DESAFÍO TERMINADO

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****CORRECTO USO DE
HOLD-MUTE**

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.

Para lograr un correcto lenguaje debes:	Para lograr un correcto lenguaje NO debes:
Utiliza correctamente el término "Señor(a)" acompañado del apellido y/o "Don" con el nombre del interlocutor. si el contacto es una mujer, utilizar "Señorita" o "Señora".	Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
Usar términos como: SITUACIÓN, ESTADO o INCONVENIENTE.	Usar términos como ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA
Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.	Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, cachai, sí poh, qué pena con usted.
Generar una fluidez en la conversación (diálogo continuo con el cliente).	Usar muletillas y diminutivos



LENGUAJE

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

CORRECTO USO DE HOLD-MUTE

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:

Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente.

Además, para lograr un correcto entendimiento NO debes:

- Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente.
- 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

CORRECTO USO DE HOLD-MUTE

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 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 relacionamiento debes:

- Personalizar al cliente a lo menos un a vez, a lo largo de toda la atención.
- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.
 - Ej: "Sr(a) XX, le pedimos disculpas..." / "Sr(a) XX, lamentamos..."
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: "Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle".
- 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.

- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor o a la empresa se debe transferir al supervisor. Si fue posible indagar el motivo del llamado con el cliente, se debe informar al supervisor, si no fue posible, el supervisor debe realizar dicha indagación. Si el supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado, independiente que el cliente no desee la devolución, ya que es debido a los improperios(malas palabras) que no es posible continuar con la atención. Si el cliente solo llama para decir improperios, no siendo posible entablar una conversación, se debe enviar a corte de llamada.
- Controlar los tiempos de espera.
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación **CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER**

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y 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.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.



RELACIONAMIENTO

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

CORRECTO USO DE
HOLD-MUTE

•POLÍTICAS DE USO:

- Siempre debes entregar el contexto al cliente de la espera ya que se utilizará el Hold y generará una barrera en la comunicación.
- Debes solicitar la espera y agradecer al retomar la atención.

• El uso de MUTE **no está permitido** bajo ningún caso. **1.¿En qué momento está permitido Hold? Evitando que el cliente se sienta desatendido o abandonado:MOTIVOS:**

1. Si al momento de estar atendiendo a un cliente te enfrentas a un ruido que no te permite escucharlo; como, por ejemplo: camión, perro, ambulancia, bomberos, llanto de un niño(a).

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

"Sr.(a) xxx, le pido disculpas, en estos momentos tengo un ruido externo a nuestra conversación que no me permite escuchar claramente lo que me comenta, lo dejaré en silencio unos segundos mientras se soluciona esta interrupción".

Al retomar:

"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea" (continuar la atención)

2. Cuando requieres escalar llamado con un Supervisor.

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

"Sr.(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso con mi supervisor, vuelvo enseguida".

Al retomar:

"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea" (continuar la atención)

3. Cuando requieres preguntar algo puntual a un Matter Expert/Supervisor

SCRIPT

Previo a dejar en estado Hold:

"Sr.(a) XXX permítame un momento para hacer una consulta sobre su caso, vuelvo enseguida"

o Al retomar:

"Sr.(a) xxx muchas gracias por la espera en línea" (continuar la atención)

1. ¿Qué debes comunicar al cliente durante la atención, si alguno de los 3 puntos mencionados te ocurre?

2. ¿Dónde lo identificamos en la pauta de calidad?

SUBCAUSA MANEJO Y CLARIDAD EN LA EXPOSICIÓN, afectando la Resolutividad y tu indicador de PEC UF RAC

3. ¿Cuánto tiempo máximo, puede permanecer el cliente en Hold sin que afecte tu calidad de atención?

Es deber del ejecutivo al dejar al cliente en espera, retomar la atención en un plazo máximo de 1 minuto con el objetivo de no generar sensación de abandono. Si el ejecutivo requiere más tiempo, deberá retomar la llamada y volver a dejar nuevamente al cliente en espera y cumplir con el umbral. Así sucesivamente hasta que pueda continuar con la atención.

ACOGER Y EMPATIZAR

Definición: Es capaz de escuchar con atención lo expresado por el cliente, es agradable, se pone en el lugar del cliente y se adapta a él.

Es mostrar interés en la atención, es la oportunidad de hacer sentir al cliente importante y escuchado mientras presenta su requerimiento.

- Escuchar con atención y no interrumpir para conocer las necesidades del cliente, agradecer el tiempo en espera si éstos son necesarios.
- Evitar pausas o silencios prolongados en la conversación.
- Ya que no puedes solicitar tiempo de espera fuera de las 3 casuísticas mencionadas, siempre debes mantener al tanto al cliente de la gestión que te encuentras realizando para evitar la sensación de abandono.
- En caso que el cliente haga un llamado de atención haciendo notar el abandono (por ejemplo: "Aló?", "Estas ahí"?), debes responder al cliente de manera inmediata argumentando el motivo por el cual permaneciste en silencio.



PROCESO DE ATENCIÓN:



Veamos a continuación el detalle de cada uno de los pasos del proceso de atención

BIENVENIDA

**ENTENDER Y
RESOLVER EL
REQUERIMIENTO**

**INFORMAR
ACCIÓN AL
CLIENTE**

**OFRECER
CAMPAÑA**

RE

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:

- "Soy el encargado de ayudarlo hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por este día".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo hoy?"
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- 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	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	----------------------------------	--------------------	----

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de entender el problema de cliente, parafraseando lo que él te comenta.

- Si el cliente tiene más de una necesidad, debes ordenar los requerimientos y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- Mantenerte actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Clave.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso de que necesites, a los procedimientos publicados en Clave.
- Pedir “por favor” y “agradecer” al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RESEÑA
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: • Carga de descuento en planes: ◦ <i>“Don Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta”.</i>				

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	-------------------------------	--------------------	----

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación **CAMPAÑAS BLINDAJE**
- Si existe campaña:
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.
 - Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.
- Para el servicio Móvil, siempre que el cliente tenga activo el botón Recomendador en CRM One con una oferta de recambio de equipo tanto en boleta como en tarjeta, debes ofrecer la renovación de su equipo de forma proactiva. Si el cliente acepta renovar, debes utilizar el procedimiento descrito en la publicación **RENOVACIÓN DE EQUIPO MÓVIL** en la sección Call Center.
- El ejecutivo puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto ad-hoc según lo averiguado del cliente.

BIENVENIDA	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	----------------------------------	--------------------	----

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones en los sistemas correspondientes. En el campo observación o notas ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- Gestión realizada.
- Número de contacto.

- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
- Si el cliente es prepago móvil y está registrado como Anónimo en CRM One, apóyate de la publicación Procedimientos Prepago Móvil para validar y registrar la atención.

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	ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO	INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE	OFRECER CAMPAÑA	RE
------------	--	----------------------------------	--------------------	----

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

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: *"Sr.(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"*

- Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención no necesariamente en el cierre. No es necesario mencionar el envío del SMS en la llamada de atención. Puedes apoyarte de la publicación **ENVÍO DE E-MAIL Y SMS A CLIENTES DESDE SOFTPHONE.** El mensaje de referencia es el siguiente: "Bienvenido al canal de atención digital. Ingresa en **<https://linktr.ee/ClaroChile>** y comenzaras tu atención". **A excepción de servicio Roaming y Botón Rojo Móvil.**

- Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención se debe pedir y no entregar la información directamente. Si. Si se necesita actualizar datos, apóyate con el procedimiento **CREACIÓN DE DATOS Y MODIFICACIÓN.** Sólo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar correo y teléfono, puedes apoyarte del procedimiento **PROTOCOLO TRANSFERENCIAS HOGAR Y MÓVIL** un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.

- 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"

- **Informar que posterior a la finalización de la llamada será transferido con la finalidad de calificar la atención recibida. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:**

1. Clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.

2. En aquellos casos en que el cliente no permite entregar la información.

3. Caída de sistemas y/o aplicativo de evaluación.

Apóyate con el siguiente Script:

"Sr (a) XXXX, con motivo de mejorar su experiencia, lo transferiré para que responda una pequeña encuesta de una pregunta. Agradecemos que se mantenga en línea, ya que, es muy importante seguir mejorando nuestra calidad de atención".

Debes transferir a EPA Call Center "Transferencia_EPA", con el fin, de que se emita la encuesta.

1. Pincha en y luego escribe Transferencia_EPA

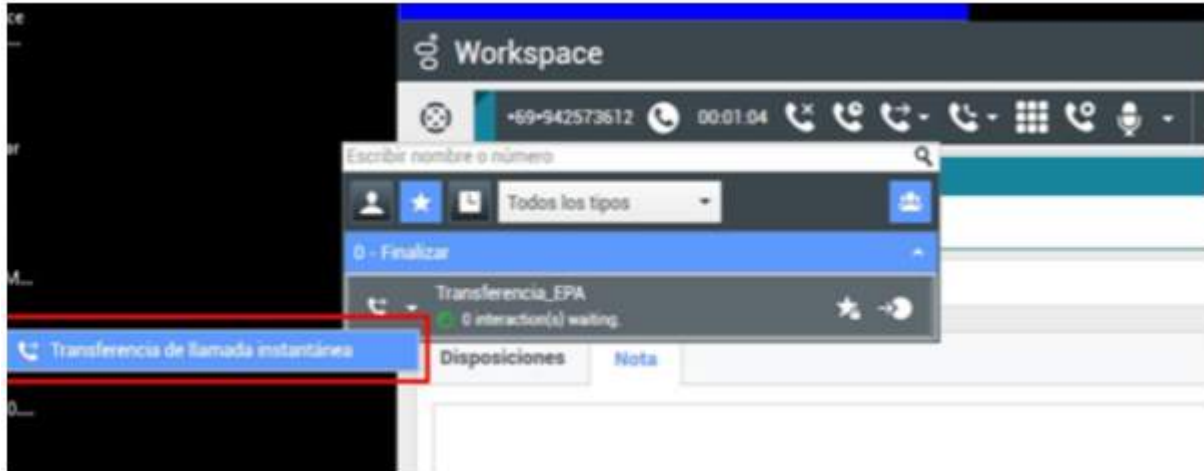
2. Luego pincha en "Transferencia de llamada instantánea. De forma opcional, puedes también informar al cliente que dentro de los próximos días puede recibir una encuesta para evaluar la atención, apóyate del siguiente script

"Don/ Sra. XXXX eventualmente podría recibir por mail o SMS una encuesta para evaluar nuestra atención, con una escala de 0 a 10, donde el donde 0 representa la nota más baja y 10 la más alta. Su opinión es muy importante para nosotros, muchas gracias".

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención. **Ejemplos de despedida:**

- Lo puedo ayudar en algo más Sr(a) xxxx. Una vez el cliente lo confirma el ejecutivo se despide: "Sr(a). xxxx por mi parte me despido, recuerde que lo atendió xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, que tenga un buen día (tarde o noche)".

- “Sr.(a) xxxx gracias por comunicarse con nosotros, hemos actualizado sus antecedentes y/o gestionado la solicitud xxxxx. que tenga un buen día (tarde o noche)”.



CONTINUE

BOLSAS Y TARIFAS



BOLSAS Y TARIFAS DE ROAMING:

Una vez consumido los servicios de Roaming incluidos en los planes Claro Max, el cliente tendrá **dos opciones para seguir disfrutando del servicio**, podrá comprar una nueva bolsa o consumir a granel de acuerdo con tarifas específicas:

BOLSAS

Bolsa Adicional Roaming  ROAMING 500 MB Precio \$3.990 Vigencia 1 día  SMS 10 SMS  Internet 500 MB	Bolsa Adicional Roaming  ROAMING 1 GB Precio \$7.990 Vigencia 3 días  SMS 10 SMS  Internet 1 GB	Bolsa Adicional Roaming  ROAMING 2 GB Precio \$15.990 Vigencia 7 días  SMS 20 SMS  Internet 2 GB	Bolsa Adicional Roaming  ROAMING 4 GB Precio \$19.990 Vigencia 15 días  SMS 20 SMS  Internet 4 GB	Bolsa Adicional Roaming  ROAMING 6 GB Precio \$22.990 Vigencia 30 días  SMS 20 SMS  Internet 6 GB
---	--	---	--	--

Una vez consumida en su totalidad, deberá comprar una nueva bolsa o navegar a granel.

Aplican en los siguientes Países: Canadá, Estados Unidos, México, Aruba, Belice, Costa Rica, Curazao, El Salvador, Groenlandia, Guatemala, Guyana, Honduras, Nicaragua, Panamá, Surinam, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Antigua y Barbuda, Bolivia, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela, Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, República de Macedonia, Rumania, Serbia, Suecia, Suiza, Ucrania, Australia, Nueva Zelanda, Arabia Saudita, China, Corea del Sur, Emiratos Árabes, Filipinas, Hong Kong, India, Indonesia, Israel, Japón, Kuwait, Macao, Malasia, Omán, Pakistán, Qatar, Rusia, Singapur, Sri Lanka, Tailandia, Turquía, Vietnam, Egipto, Ghana, Sudáfrica y Túnez.

TARIFAS

Revisemos a continuación el costo de las tarifas de Roaming en caso de que el cliente decida utilizar esta opción:

TARIFAS POSTPAGO  TARIFA Países sin Frontera Plus MB \$20  Minuto \$60  SMS \$60	TARIFA  TARIFA Argentina y Brasil MB \$2.4  Minuto \$60  SMS \$50	TARIFAS POSTPAGO  TARIFA Países Resto del Mundo MB \$3.990  Minuto \$1.600  SMS \$1.600	TARIFA POSTPAGO  TARIFA Tráfico Satelital y Marítimo MB \$13.210  Minuto 2870  SMS 600
--	---	---	--

Países Sin Frontera Plus: ÁFRICA: Egipto, Ghana, Sudáfrica, Túnez. **AMÉRICA:** Canadá, Estados Unidos, México, Aruba, Belice, Costa Rica, Curazao, El Salvador, Groenlandia,

Guatemala, Guyana, Honduras, Nicaragua, Panamá, Surinam, Jamaica, Puerto Rico, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Antigua y Barbuda, Bolivia, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela. **ASIA:** Arabia Saudita, China, Corea del Sur, Emiratos Árabes, Filipinas, Hong Kong, India, Indonesia, Israel, Japón, Kuwait, Macao, Malasia, Omán, Pakistán, Qatar, Rusia, Singapur, Sri Lanka, Tailandia, Turquía, Vietnam. **EUROPA:** Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, República de Macedonia, Rumania, Serbia, Suecia, Suiza, Ucrania. **OCEANÍA:** Australia, Nueva Zelanda.

RESTO DEL MUNDO: Angola, Argelia, Cabo Verde, República del Congo, Costa de Marfil, Gambia, Liberia, Marruecos, Mauricio, Mozambique, Nigeria, Sierra Leona, Tanzania, Uganda, Anguila, Bahamas, Barbados, Cuba, Dominica, Granada, Haití, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Montserrat, San Cristóbal y Nieves, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Afganistán, Azerbaiyán, Bahréin, Bangladesh, Camboya, Irak, Kazajistán, Líbano, Maldivas, Mongolia, Taiwán, Uzbekistán, Bosnia y Herzegovina, Chipre, Guernesey.

Tráfico Datelital y Marítimo: Corresponde al tráfico que se realice con conexión a través de sistemas satelitales o marítimos, tales como viajes en cruceros y vuelos con convenios.

TARIFAS PREPAGO Y CUENTA EXACTA TARIFA SMS RECIBIDO Operador Claro \$0	TARIFAS PREPAGO Y CUENTA EXACTA TARIFA Otros Operadores - SMS Recibido Operador Claro \$0	TARIFAS PREPAGO Y CUENTA EXACTA TARIFA Otros Operadores - SMS Emitido Operador Otros \$250	TARIFAS PREPAGO Y CUENTA EXACTA TARIFA SMS Emitido Operador Claro \$250
TARIFAS PREPAGO Y CUENTA EXACTA TARIFA Minuto Llamada Recibida Operador Claro \$990	TARIFAS PREPAGO Y CUENTA EXACTA TARIFA Minuto Llamada Emitida Local Operador Claro \$990	TARIFAS PREPAGO Y CUENTA EXACTA TARIFA Minuto Llamada Emitida Internacional Operador Claro \$990	TARIFAS PREPAGO Y CUENTA EXACTA TARIFA Otros Operadores - Minuto Llamada Emitida Internacional Operador Otros \$1.600
TARIFAS PREPAGO Y CUENTA EXACTA TARIFA Otros Operadores - Minuto Llamada Recibida Operador Otros \$1.600	TARIFAS PREPAGO Y CUENTA EXACTA TARIFA Otros Operadores - Minuto Llamada Emitida Local Operador Otros \$1.600		

CANALES DE ATENCIÓN ROAMING:

Revisemos a continuación los canales de Atención Roaming:



Call Center Roaming

Llamando al

+56 2 28203331



WhatsApp Roaming

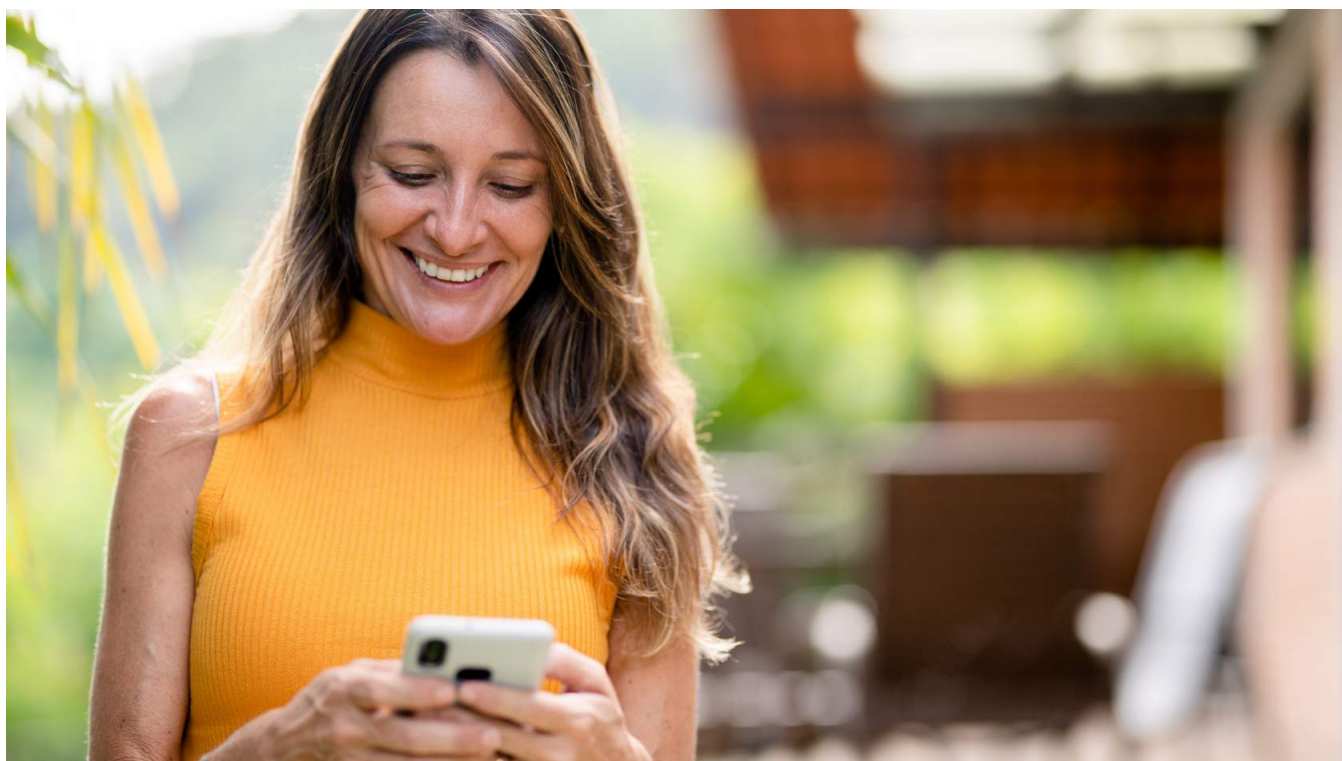
Enviando un mensaje

Mediante WhatsApp

A través del siguiente link el cliente puede enviar mensaje
mediante [WhatsApp](#)

CONTINUE

CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING



CONSULTA ACTIVACIÓN ROAMING:



DEBES SABER:

- Desde el 04 de octubre del 2024, iniciamos la comunicación a nuestros clientes, en donde, reforzamos la cobertura a 24 países y tres continentes, además, invitamos al cliente a visitar nuestra SV, revisa el comunicado [pinchando aquí](#).

"Sr xxxxx, Le informo que estamos reforzando a través de un comunicado la incorporación de los siguientes países: Canadá, países bajos, Australia y nueva Zelanda. Además, recordamos el uso de nuestra SV para consultar cuota de Roaming incluida de su plan, y activación de uso de bolsas o granel".

- El usuario prepago debe tener saldo proveniente de una recarga efectuada, para utilizar el servicio Roaming, por tanto, no aplica la recarga inicial de regalo.
- El consumo es facturado en la próxima boleta luego de generado el tráfico.

- En caso de un prepago el cobro se realiza directamente del saldo maestro, por lo que el cliente debe recargar, un monto mínimo de \$5.000.

- Prepagos PUEDEN activar servicio Roaming de voz y SMS, solo en países de red claro y Países con cobertura de Otros Operadores, para saber en detalle sobre estos países, dirígete a términos y condiciones de las [tarifa prepago](#).

"Sr xxxxx, Le informo que para usar nuestra cobertura Roaming en particular en argentina, usted debe tener una recarga mínima de \$5.000 pesos".

- El servicio es valorizado en pesos chilenos, el cual se calcula de acuerdo al valor registrado al día 28 de cada mes. En el caso que el día sea festivo, se actualiza automáticamente el día anterior.

- Recomendamos al cliente, usar miportal.clarocile.cl, en donde podrá revisar el consumo de datos de su roaming (no aplica conexión de WIFI), [pincha aquí](#), para ver la imagen de referencia.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN ROAMING:

IMPORTANTE

1. SALUDO: Bienvenido al servicio Roaming Claro, mi nombre es (nombre apellido ejecutivo) ¿Con quién tengo el gusto de hablar? Sr / Sra. (nombre de cliente) ¿en qué lo (a) puedo ayudar?

2. IDENTIFICA TIPO DE LLAMADA: Consulta por activación Roaming -> Continuar con INDAGA. Inconveniente técnico.

3. INDAGA: Realiza las siguientes preguntas a fin de asegurar que activación sea realizada con **TITULAR:**

Sr / Sra. (nombre de cliente), por favor indíqueme los siguientes datos:

1. ¿Cuál es su RUT, nombre, PCS a activar/ PCS de contacto?
2. Confirmar correo electrónico (verificar si es mismo correo de ONE. De lo contrario, modificar si corresponde).
3. ¿A qué país viajará?

4. VERIFICAR SI CLIENTE TIENE DEUDA: verifica a través de ONE y Página Pago en línea Claro:

Sr / Sra. , permítame un momento para verificar su línea en sistema.

POSTPAGO:

Si cliente no presenta deuda asociada a su RUT continuar con VALIDACIÓN DE SERVICIOS EN SISTEMA.

Si cliente presenta deuda asociada a su RUT, informar:

"Sr / Sra. (nombre de cliente), validando en sistema indica que posee deuda asociada a su RUT; por tal motivo no se puede realizar la activación del servicio. Lo(a) invito a realizar el pago correspondiente para que pueda disfrutar del servicio Roaming". Continuar con DESPEDIDA

PREPAGO:

Importante: Clientes prepago no cuentan con bolsas.

Si cliente prepago posee recarga mínima de \$5.000, continuar con VALIDACIÓN OFERTA DEL CLIENTE EN SISTEMA.

Si cliente prepago no posee recarga o no posee saldo mínimo de \$5.000, indicar:

"Sr / Sra. (nombre de cliente), le informo que posee un saldo menor a \$5.000, por lo que es necesario que realice una recarga para disfrutar del servicio Roaming".

5. VALIDACIÓN OFERTA DEL CLIENTE EN SISTEMA:

Revisa EN QDN la activación del servicio.

Si cliente posee plan MAX, informa la oferta con su estructura:

"Sr / Sra. (nombre de cliente), actualmente posee plan Max XXX con XX minutos, XX SMS y XX MB. Adicionalmente, una vez consumidos los minutos, SMS y/o MB incluidos en el plan, se cobrará un adicional dependiendo del tráfico y del país donde se encuentre el usuario del servicio, valor minuto adicional \$60 (IVA incluido), valor SMS adicional \$60 (IVA incluido), valor del MB adicional \$20 (IVA incluido)."

Importante: Las tarifas de planes no aplica para tráficos, realizado con conexión a través de sistemas satelitales o marítimos, tales como viajes en cruceros o vuelos con convenios (valor granel: \$13.210 el MB, \$2.870 el minuto y \$600 el SMS).

Si plan de cliente no incluye Roaming, debes informar que debe actualizar su plan comercial:

"Sr / Sra. (nombre de cliente), actualmente su plan no dispone de minutos, SMS y MB Roaming, para ello, usted debe hacer el cambio a oferta MAX (mencionar estructura y valores vigentes)."

Recordarle que los minutos se consideran tanto para las llamadas realizadas como recibidas. SMS se consideran solo los enviados, ya que los recibidos no tienen costo y datos considera tráfico de subida y bajada.

6. CONSULTA ACTIVACIÓN SERVICIO ROAMING:

Consultar a cliente Si necesita realizar llamados.

Mientras realiza la activación del servicio para realizar llamados, entrega los canales de atención disponibles para evitar tiempos de silencio:

"Sr / Sra. (nombre de cliente) adicionalmente y ante cualquier solicitud, podrá contactarnos desde el extranjero a través de los siguientes canales de atención".

Se puede mencionar al menos 1:

Canales de atención Roaming		
Call Center Roaming	WhatsApp Roaming	N° Claro
56228203331	56979700000	*7626
Asistencia dentro y fuera de Chile		Asistencia dentro de Chile

Confirma al cliente la activación y registro al cliente:

"Sr / Sra. (nombre de cliente), agradezco su tiempo en línea, le informo que los servicios Roaming para realizar llamados han sido activados correctamente en la línea 9XXXXXXX, bajo N° de registro XXXXX. Si el teléfono no toma señal en forma automática, por favor realice la búsqueda de red manual. Para uso de datos, le recuerdo mantener activos los datos móviles y la itinerancia de datos".

7. PREGUNTA DE CIERRE:

"Sr / Sra. (nombre de cliente) ¿tiene alguna duda con la información entregada o del servicio contratado?"

8. CIERRE DE LA ATENCION: Informar que posterior a la finalización de la llamada será transferido con la finalidad de calificar la atención recibida. Las únicas excepciones, para NO informar la encuesta, son los siguientes casos:

1. Clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.
2. En aquellos casos en que el cliente no permite entregar la información.
3. Caída de sistemas y/o aplicativo de evaluación.

"Sr / Sra. (nombre de cliente), con motivo de mejorar su experiencia, lo transferiré para que responda una pequeña encuesta de una pregunta, recuerde que hablo con , Agradecemos que se mantenga en línea, ya que, es muy importante seguir mejorando nuestra calidad de atención."

Debes transferir a EPA Call Center "Transferencia_EPA", con el fin, de que se emita la encuesta.

REGISTRA:

Deja el siguiente registro en **ONE:**

- **Motivo 1:** Consultas comerciales
- **Motivo 2:** Productos y servicios Activos
- **Motivo 3:** Roaming
- **Resultado esperado:** Solicitud completada

- **En la observación:** Motivo de la consulta Roaming.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°06- ROAMING CLARO TERMINADO



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

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

FINALIZAR