



Role play de atención

Cambio de plan



Instrucciones

Esta actividad tiene como objetivo que los participantes sean capaces de gestionar correctamente una consulta de cliente sobre distintos temas comerciales o técnicos aplicando los procedimientos, políticas y protocolos revisados en clases.

En el role play, el formador debe:

Entrega al participante solo los datos del caso (nombre, RUT, dirección, servicios contratados) sin revelar las instrucciones internas. El participante debe construir la atención a partir de la indagación.

Iniciar la interacción con actitud de acuerdo a la tipología del cliente indicada en el cuadro de antecedentes del caso.

Responder a las preguntas del ejecutivo con información básica, sin entregar datos de forma espontánea — el ejecutivo debe solicitarlos.

De acuerdo a las respuestas del ejecutivo, mostrar distintas emociones o reacciones para mostrar satisfacción o insatisfacción. Debes revisar los cuadros rojos del roleplay donde se indica lo que se espera del ejecutivo en cada interacción.

Este role play entrega una guía para establecer la atención e interacción entre cliente y ejecutivo

Role play de atención

Caso	Cambio de plan - Downselling
RUT Titular	18456712-5
Nombre del Titular	Francisco Álvarez Peña
Dirección	Las gardenias 536 – Huechuraba
Servicios	Plan 800 (\$12.990 mensual) - Móvil
Descuentos vigentes	No posee descuentos vigentes en la línea
Motivo del cliente	Pérdida de empleo, solicita un plan más económico
Deuda	Sin deuda vencida asociada al RUT
Tipología de cliente	Rechaza soluciones

Buenos días, bienvenido a ClaroVTR. Mi nombre es... ¿En qué te puedo ayudar?



Buenos días. Quedé sin trabajo hace poco y necesito bajar mi plan a uno más económico, no puedo seguir pagando lo mismo.

Solicitar/confirmar titularidad y rut para verificar plan del cliente

Entiendo la situación. ¿Me indicas rut y nombre del titular de la línea por favor?



Si Claro, soy yo el titular, Francisco Alvarez, 18456712-5

El ejecutivo debe validar plan del cliente y si presenta descuentos o no. Luego ofrecer, como primera acción, el descuento al cargo fijo correspondiente según la tabla de retención (30% por 6 meses).

Puedo ofrecerte un % de descuento en el cargo fijo por 6 meses, manteniendo el plan 800 GB. ¿te interesa esta opción?



No, gracias. Un descuento temporal no me sirve, necesito algo definitivo porque no sé cuándo voy a volver a trabajar.

Ofrecer el cambio de plan escalonado a precio normal, según la tabla de planes destino.

Entiendo. En ese caso, puedo ofrecerte bajar a nuestro plan 500, con un cargo fijo mensual de \$9.990. ¿Te parece bien este plan?



Sí, esa opción sí me sirve.

Ejecutivo debe ejecutar el cambio en sistemas e informar gestión realizada al cliente aplicando el Protocolo de Cierre para Cambio de Plan: confirmar datos personales, características del nuevo plan y condiciones de facturación, obteniendo la aceptación expresa del cliente.

Antes de finalizar, repasaremos tu solicitud. Tu nombre es Francisco Álvarez Peña, RUT 18.456.712-5, ¿correcto? Tu nuevo plan será 500 GB, con cargo fijo mensual de \$9.990. En tu próxima boleta verás cobros proporcionales entre el plan anterior y el nuevo, y desde el mes siguiente se facturará el cargo fijo completo. ¿Estás de acuerdo con estas condiciones?



Sí, estoy de acuerdo con todo lo que me indica.

¿Tiene alguna otra duda en la que pueda ayudarte?



No, eso sería todo. Muchas gracias por su ayuda

Te recuerdo que te atendió XXX y que puedes recibir una encuesta de la atención entregada. Muchas gracias y que tengas buena tarde



