

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 18- 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: PLATAFORMA 105

☰ UNIDAD 2: POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

☰ UNIDAD 3: BAJA NO CURSADA

☰ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: PLATAFORMA 105



IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Recuerda siempre entregar el número correlativo del reclamo.
- La respuesta de un reclamo debe ser gestionada y resuelta dentro de un plazo de 5 días hábiles.
- Los estados de cierres para los reclamos a aplicar son: aprobado y rechazado.
- Considerar que, en caso de atender a un no cliente no se puede entregar información personal o de los servicios instalados de un

titular. Los clientes se pueden contactar con la Plataforma de Reclamos llamando al 105 desde teléfonos móviles Claro o al 800 911 105 desde cualquier teléfono. Esta información se encuentra publicada en la web de Claro Chile o en el siguiente link <https://www.clarochile.cl/personas/legal-y-regulatorio/>. Horario de atención 24 horas los 7 días de la semana.

TIPS CLAVES DE ATENCIÓN 105:



El cliente que se contacta a la plataforma 105 se caracteriza en general por estar insatisfecho con alguna situación, haber pasado una mala experiencia y/o estar molesto por el servicio brindado.

A continuación, te entregaremos tips de atención que te permitirán contener y empatizar con la situación del cliente, enfocándonos en la solución y de brindar una experiencia positiva.

1. ESCUCHAR ACTIVAMENTE —

- No interrumpas, deja que el cliente se desahogue y nos cuente su inconveniente.
- Muestra interés a lo planteado por el cliente. Eso demostrará al cliente que estás ahí para ayudarlo.

2. MANTÉN LA CALMA —

- No te dejes arrastrar por el enojo del cliente.

- No tomes la molestia de manera personal.
- Recuerda que su molestia es con la empresa o situación y no algo personal contigo.

3. USA UN TONO DE VOZ CALMADO —

- Habla suavemente y con tono amigable.
- No contestes de manera defensiva y/o irónica, recuerda que estás para ayudar y asesorar al cliente.

4. DEMUESTRA EMPATÍA —

- Reconoce los sentimientos del cliente y lo que la situación indicada genera en él.
- Haz preguntas para profundizar y diagnosticar correctamente el motivo de contacto, esto será percibido positivamente por el cliente y que hay un interés real por ayudarlo.

5. OFRECER UNA SOLUCIÓN —

- Enfócate en resolver el problema.
- Sé transparente y no omitas información relevante.

6. DISCULPA SI ES NECESARIO —

- Asume la responsabilidad si la empresa cometió un error, puedes apoyarte con el siguiente script:

Don/Sra. (nombre) le ofrezco disculpas en nombre de la compañía por los inconvenientes presentados, permítame revisar la información y haré lo posible por solucionarlo.

7. MANTÉN UNA ACTITUD POSITIVA —

- Haz sentir al cliente que su problema es importante.

8. MANTENTE SIEMPRE PRESENTE —

- Recuerda dar contexto al cliente de la gestión que realizarás para ayudarlo; si necesitas moverte de tu puesto coméntale y él lo entenderá.
- Informa los pasos a seguir en post de una solución.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN:

1. BIENVENIDA

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

- *Utiliza script de bienvenida: Bienvenido a la plataforma de reclamo*
 - *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*
 - *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.

2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

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

- Escucha atentamente utilizando palabras como "entiendo", "comprendo" como señal de que estás atento a lo que te está indicando y que no dé la impresión de que está hablando solo.
- 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.
- Mantenerse actualizado sobre los procedimientos y noticias que se publica en Somos 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.

3. INFORMAR INGRESO DE RECLAMO

Para estructurar y guiar la atención:

- Informar al cliente que, como parte de la solución, se ingresará un **formulario de reclamo** como respaldo de la atención.
- Antes de ingresar el reclamo, debes preguntar al cliente:

¿A través de qué medio desea recibir la respuesta de su reclamo? Las opciones que tenemos disponibles son correo electrónico, SMS o carta certificada.

- Una vez confirmado el medio de comunicación, debes ingresar el reclamo en el sistema. De no estarlo, se debe actualizar el medio de comunicación.
- Si la atención no requiere más acciones, debes cerrar el reclamo.

Identificación	Tipo	Fecha de Vencimiento	Nivel 1 de Tipo de Caso	Nivel 2 de Tipo de Caso	Nivel 3 de Tipo de Caso	Estado
1527732156A	Orden	9/06/2021	SERVICIO A CLIENTE	NO RECONOCE CAMBIO D.	N/A	Cerrado
6149845324	Caso	10/07/2021	SOLICITUDES CASOS DE	Definir Calificación	No Aplica	Nuevo

Don/Sra. (nombre), le informo que el reclamo N° CXXXXX aún está siendo revisado, le recuerdo que el plazo de solución es de 5 días hábiles, una vez

informo de que el reclamo está ingresado, informo al cliente lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que su reclamo N° CXXXXX aún está siendo revisado, le recuerdo que el plazo de solución es de 5 días hábiles, una vez

4. INGRESO DEL RECLAMO

Al verificar que el reclamo está ingresado, debes ingresar el reclamo en curso, por el motivo que está reclamando. Para eso debes revisar la pestaña Trabajo en la página principal de INGRESO DE RECLAMO FRONT. Si no tienes acceso a esta página, debes solicitarlo al área de soporte técnico.

Luego de ingresarlo, recuerda informar lo siguiente:

Sr/Sra. enviaremos a su correo electrónico el Formulario del reclamo que acabamos de ingresar. Por favor, ¿me confirma su correo electrónico?

Sr/Sra. (nombre), dentro de 5 días hábiles usted recibirá la respuesta de este reclamo, ¿prefiere recibirla vía SMS, correo electrónico o carta certificada?

Respuesta a través de SMS

Por favor indíqueme a qué número desea que le enviemos la notificación.

Respuesta a través de CORREO ELECTRÓNICO.

SI TIENE CORREO REGISTRADO:

Tenemos registrado un correo (indicar Gmail, Hotmail, Yahoo, etc.) ¿me lo podría confirmar? (cliente debe completar el correo para validar).

NO TIENE CORREO REGISTRADO:

Favor indíqueme un correo electrónico de contacto (si cliente no quiere indicar uno o consulta para qué lo necesitamos, debes indicar que es para enviar la respuesta a su reclamo o solicitud).

Respuesta a través de CARTA CERTIFICADA.

Ningún problema don/Sra. (nombre), dentro de 5 días hábiles usted recibirá una carta certificada notificando la respuesta a su reclamo a la

dirección de..... Verificar dirección indicada en sistema, si no es la misma modificar

- **Columna Identificación:** Muestra el número de caso, que será el número del reclamo entregado al cliente. Los casos

siempre comienzan con una letra C.

5. DESPEDIDA

- **Columna Tipo:** Indica si es un caso o una orden.

Antes de finalizar la atención, debes:

- **Columna Estado:** Muestra si el caso está abierto o cerrado.

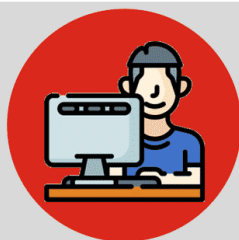
- Asegurarte que el cliente no tenga dudas de la información entregada, para ello puedes hacer un breve resumen de la atención entregada o preguntar por dudas adicionales.
- Si no se entregó anteriormente el número de reclamo, antes de despedirte debes entregarlo.
- Realizar despedida cordial:

Muchas gracias por llamar a Claro. Que tenga un(a) muy buen día/tarde/noche.

UNIDAD 2: POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

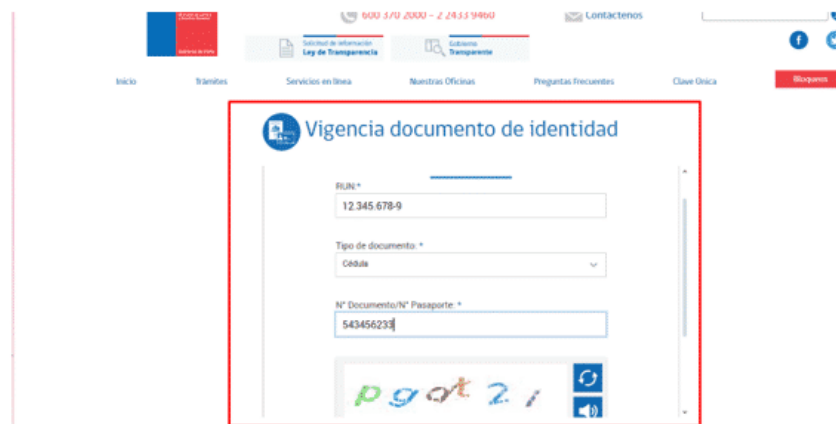


La validación de identidad es un paso obligatorio en la mayoría de las atenciones, independiente del canal de la atención. Esta se debe realizar según RESOLUCIÓN 566 EXENTA: **ESTABLECE REQUISITOS MÍNIMOS DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD APLICABLES POR PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LOS CASOS INDICADOS**

VALIDACIÓN POR REGISTRO CIVIL:

Si eres de la plataforma de Contención móvil o retención hogar, puedes ocupar este procedimiento en caso que el link de validación falle, no esté disponible o el cliente se niegue expresamente a realizar la validación de identidad

1. Ingresa al link <https://www.registrocivil.cl/principal/servicios-en-linea/consulta-vigencia-documento-1>
2. Solicita al cliente su n° de rut y cédula para completar los datos requeridos



- Si el resultado es “No vigente”, “Bloqueado” o el cliente este en el proceso de entrega de nueva cédula, no se puede cursar la atención.

Resultado de la consulta	
ESTADO	Vigente

- Si la página no se encuentra disponible o cliente se niega a entregarlo por seguridad. Debes realizar las siguientes preguntas de validación, las que el cliente deberá responder (al menos 4 de 5) y así acreditar su identidad:

1. Cuál es su rut /número de cédula de identidad.
2. ¿Cuál es su nombre completo?
3. ¿Cuál(es) son los servicio(s) que tiene contratado(s)?
4. SOLO SERVICIOS HOGAR ¿Cuál es la dirección en donde desea dar la baja de los servicios? (calle, número, comuna).

5. ¿Cuál es el correo electrónico registrado con nosotros?

- En el caso que cliente entrega información “incompleta” guíalo mencionando que es lo que falta.

VALIDACIÓN POR FRONT DE VENTAS (FDV)

1. Luego de completar el detalle de la venta en FVC haz clic en INICIAR VALIDACIÓN FIF

FIRMA DE CONTRATO

Para continuar con la validación FIF, por favor ingrese el número de serie de identidad y el número de teléfono al que le enviaremos un link para que se pueda completar el proceso.

Email	IGNACIO.FOELDES@CLAROVT.R.CL
ID de Venta	926
Tipo de transacción	Venta 1ra/2das lineas
Monto de la venta	\$ 12.990
ID de agente	16.748.961-3
Número de serie	Ingrese el número de serie * 525768796
Número de teléfono	Número de teléfono 966461578 Envíalemos un link a este número: 966461578

Iniciar validación FIF

2. El sistema desplegará la pantalla del validador de identidad. Consulta al cliente cuál es la opción de mensaje que desea recibir para la validación y luego haz clic en ENVIAR LINK

VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

Nombre	Juan Tapia
Rut	18.345.672-5
Teléfono de contacto	+5697652220
ID de Venta	87645239
Proveedor	Trust
Tipo de transacción	Cambio de equipo

☒ Enviar link por WhatsApp
☐ Enviar link por SMS

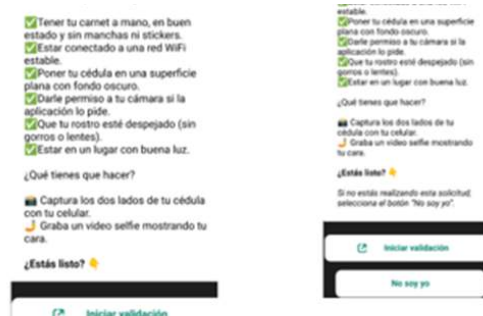
Antes de enviar el link, revisa cuidadosamente todos los datos del cliente.

Cancelar **Enviar Link**

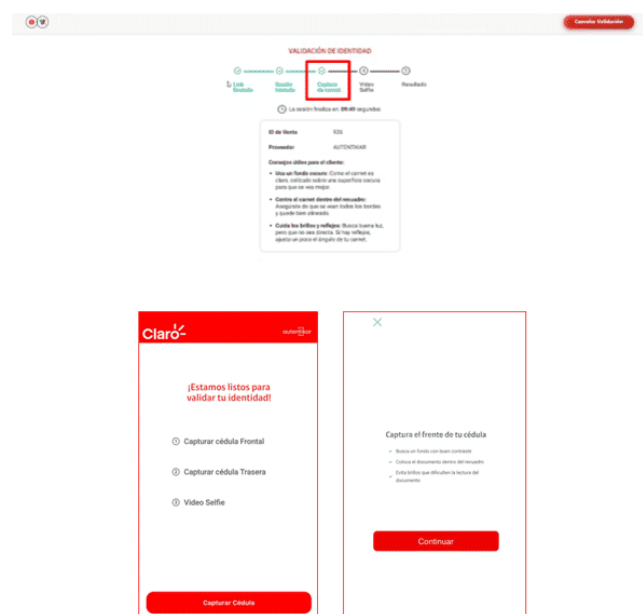
3. El cliente por su parte recibirá uno de estos mensajes, dependiendo del tipo de venta y el medio elegido para la notificación

Mensaje recibido vía Whatsapp	SMS
Venta sin portabilidad ¡Hola! 🤖 Para continuar con la contratación de tu nuevo servicio Claro de forma segura, necesitamos realizar una validación de identidad. 📄 ¡Es rápido y sencillo! Te tomará menos de 3 minutos ⌚ Antes de empezar, asegúrate de:	Venta con y sin portabilidad ¡Hola! 🤖 Para continuar con la contratación de tu nuevo servicio Claro de forma segura, necesitamos realizar una validación de identidad. 📄 ¡Es rápido y sencillo! Te tomará menos de 3 minutos ⌚ Antes de empezar, asegúrate de: 📄 Tener tu carnet a mano, en buen estado y sin manchas ni stickers. 📱 Estar conectado a una red 4G.

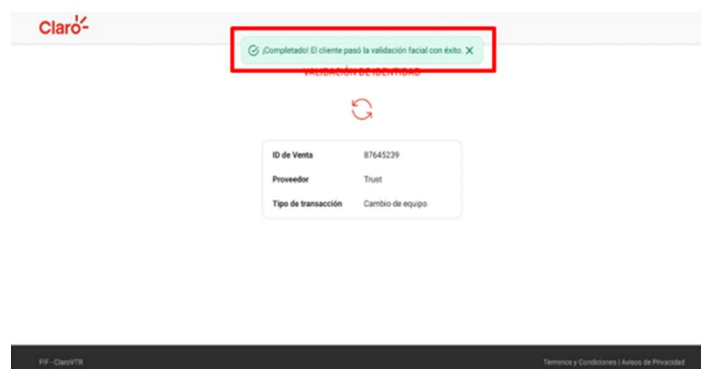
¡Hola! Valida tu identidad en 3 min con tu cédula aquí: <https://validacionidentidadclaro.com> Si no eres tú, llama al 800 171 800



4. El sistema mostrará que el cliente ya recibió el link de validación y está en el proceso. 1º deberá sacar foto del frente y reverso de su cédula de identidad y luego una foto Selfie.



5. Una vez completado el proceso, el sistema de validación quedará en la etapa de finalización y mostrará el mensaje:



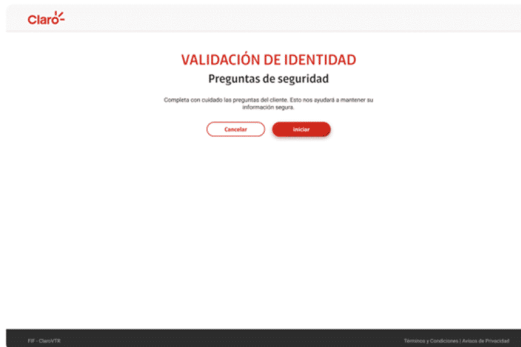
6. El cliente por su parte, recibirá este mensaje.



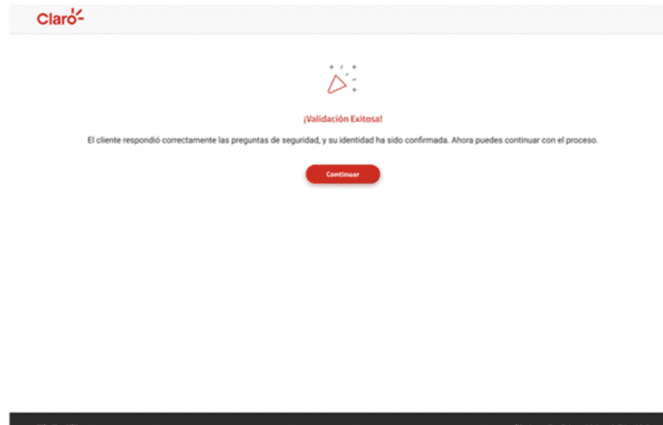
Resultado
Proceso Finalizado. Continúa tu proceso con el ejecutivo de Claro

¡Si la validación no es exitosa, informa al cliente que el procedimiento que estaba solicitando no podrá finalizado dado que no se pudo validar la identidad!

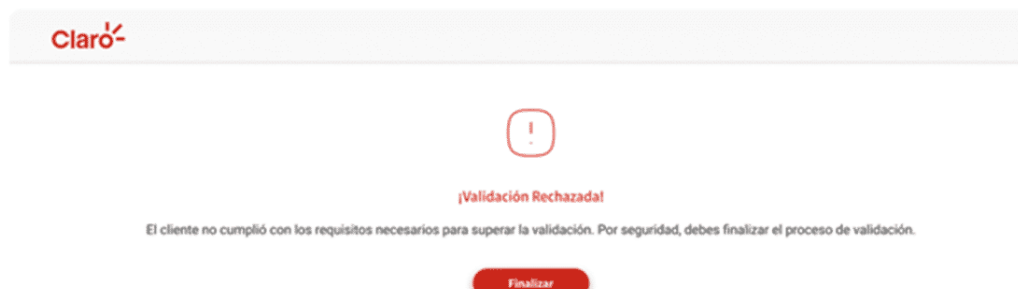
7. Puedes cerrar la pestaña del sistema de validación (FIF) y así volver a FVC y terminar el proceso.
8. Sólo en caso, de que el sistema muestra que el link de validación no se pudo enviar, hubo un error sistémico o el link, se desplegarán las PREGUNTAS DE SEGURIDAD



9. Debes hacer las preguntas que aparecen en pantalla, esperando que el cliente responda. **No leas las alternativas.** Si el cliente responde al menos 3 de 4 preguntas correctamente, aparecerá el mensaje de validación exitosa y podrás continuar con el proceso en Front de ventas



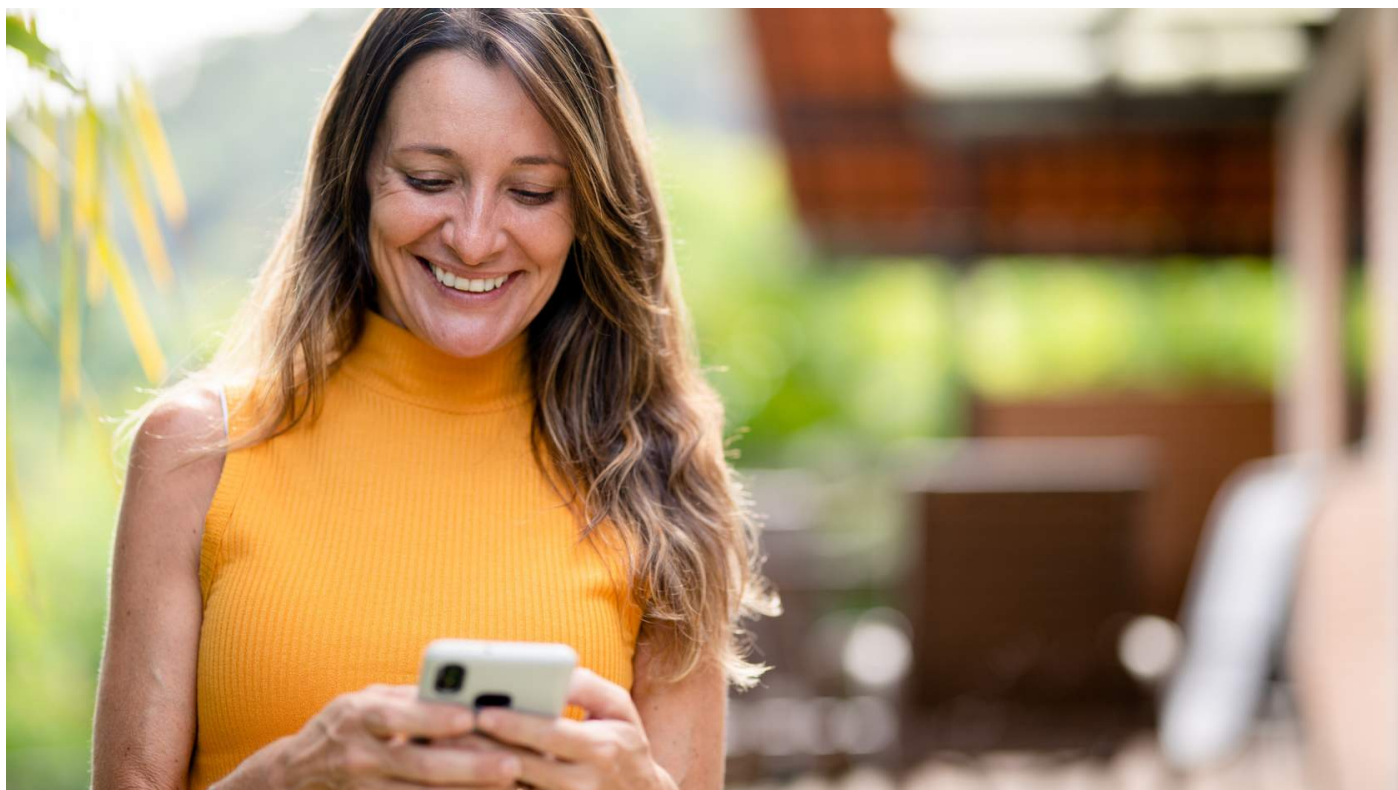
10. Si las respuestas fallan, el sistema de validación mostrará que la validación fue rechazada. Informa al cliente que el procedimiento que estaba solicitando no podrá finalizado dado que no se pudo validar la identidad.



—



UNIDAD 3: BAJA NO CURSADA



CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

- Cuando existe un **registro de atención** de la Plataforma de Contención o de Sucursales, pero la baja de servicios no está ingresada en sistema.
- Cuando existe **registro de la transferencia** desde Primera Línea a la Plataforma de Contención.
- Cuando la orden de baja se encuentra **pendiente** y no ha sido cerrada.

- Cuando el cliente manifiesta que se intentó comunicar muchas veces sin éxito.

¿Quién lo solicita?: Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: Esta casuística puede ser atendida en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

¿Qué documentos se debe presentar?: No es necesario presentar ningún documento, pero si será necesario que el cliente tenga a mano su carnet de identidad para validar su identidad.

Validación de Identidad: Validación a través de **Autentikar**. Apóyate de la publicación [POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD](#).

Deuda: • No es condicionante para ingresar la baja de servicios que el cliente presente deuda. Pero siempre debes sugerir al cliente pagar la deuda.

- Debes considerar que se debe ajustar el valor cobrado desde el día que el cliente solicitó inicialmente la baja del servicio hasta el día en que está solicitando la Baja no Cursada.

Ingreso de Desconexión: La desconexión para esta casuística debe ser realizada de forma **inmediata**.

Equipos: No es condicionante si cliente tiene equipo en arriendo para solicitar la baja de la línea. Se debe explicar que las cuotas pendientes se seguirán facturando o bien puede realizar la aceleración de las cuotas.

MATRIZ DE ATENCIÓN DE UNA BAJA NO CURSADA:

1. Revisa en CRM One que la línea del cliente se encuentre en estado **Activo**. Si se encuentra en estado **Cancelado** quiere decir que la línea si fue dada de baja.

2. Verifica si hay **respaldo** de una solicitud de baja en las interacciones de CRM One o Tipifica.

3. Si **existe respaldo** de la solicitud de baja, realiza la baja inmediata del servicio en CRM One. Apóyate de la publicación PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS y gestiona dependiendo si el cliente quiere finalizar la línea o dejarla como prepago.

4. **Ajusta** el valor cobrado desde el día de la solicitud de baja hasta el día de ésta atención, solo si corresponde. Apóyate del procedimiento AJUSTE (NOTA DE CRÉDITO).

5. Si **no existe respaldo** de la solicitud de baja, se debe atender como si fuera la primera vez que el cliente lo solicita. Apóyate del procedimiento BAJA DE SERVICIOS y atiende según tú canal de atención.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N° 18 – MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 18 –
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR