

Casos Reiterados

Exclusivo venta cruzada Claro/VTR



Casos Reiterados

Exclusivo venta cruzada Claro/VTR

1- Revisar cuántas veces el cliente ha reiterado una llamada o una visita técnica de internet en los últimos 7 días

UNA VEZ

Diferenciar el motivo por el cual reitera el cliente para saber cómo abordar la atención:

Falla Masiva: Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

“XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”

Si no hay un nuevo horario de solución, utiliza el siguiente script:

“XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo antes posible sin poder comprometer una hora exacta de solución. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”

Casos Reiterados

Exclusivo venta cruzada Claro/VTR

Incumplimiento de visita técnica: La orden de trabajo aún está abierta pero el técnico no llegó en el bloque horario informado.

Acción:

1- Reagendar visita técnica

REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ INTERNET/SIN INTERNET

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de atención/llamada

Información entregada

Gestión realizada

Si el cliente no acepta el reagendamiento, se debe escalar caso a german.herrera@clarochile.cl, a través del supervisor de plataforma.

Casos Reiterados

Exclusivo venta cruzada Claro/VTR

Visita Técnica anulada: Ya sea por el técnico o por el mismo cliente.

Acción:

1-Se reingresa la misma visita técnica, incluso con la misma observación que haya dejado el ejecutivo anterior

REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ INTERNET/SIN INTERNET

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de atención/llamada

Información entregada

Gestión realizada

Casos Reiterados

Exclusivo venta cruzada Claro/VTR

Visita técnica finalizada en terreno, pero continúa con inconvenientes de internet.

Acción:

Atender con procedimiento de Troubleshooting de manera regular.

En el contacto anterior se le entregó una solución online o remota, pero continúa con inconvenientes internet.

Acción:

Atender con procedimiento de Troubleshooting de manera regular.

La visita técnica aún está en curso (no está atrasada).

Acción:

Entregar agendamiento y de ser solicitado por el cliente, se debe reagendar.

REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ INTERNET/SIN INTERNET

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de atención/llamada

Información entregada

Gestión realizada



Entrenamiento
Técnico Comercial
ClaroVTR

Casos Reiterados

Exclusivo venta cruzada Claro/VTR

MÁS DE UNA VEZ

Falla Masiva: Si la hora de solución de la falla se modificó respecto de la 1era llamada aumentando el plazo de solución, utiliza el siguiente script para informarlo:

“XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el plazo de solución se modificó para el XXX a las XX:XX ya que el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”

Si no hay un nuevo horario de solución, utiliza el siguiente script:

“XXX, nuestros técnicos siguen trabajando en la solución del inconveniente; el trabajo en terreno se extendió más allá de lo planificado y esperamos finalizar lo antes posible sin poder comprometer una hora exacta de solución. Te pedimos disculpas por las molestias que esto te ocasiona y procuraremos que una vez resuelto se realice el descuento legal correspondiente”

Casos Reiterados

Exclusivo venta cruzada Claro/VTR

Reiteración por motivos de internet:

1. Revisar si la interacción anterior conllevó una solución remota (en línea) o una visita técnica cumplida (debe aparecer como liquidada en SUR).

a) Reiteración con solución remota anterior:

1. Ingresar una visita técnica de Reparación para que se dé una solución definitiva en terreno.

Tipo: Internet

Sistema: SUR

Incluir en el comentario: @Reiterado

2. Agendar de acuerdo con lo coordinado con el cliente en línea informando la siguiente consideración:

"Sr(a) XXX, durante esta visita, el técnico tendrá que realizar pruebas que implican la desconexión y conexión de sus servicios, por lo tanto, idealmente necesitamos que sea en un horario en que no requiera estar conectado a internet de forma permanente"

Casos Reiterados

Exclusivo venta cruzada Claro/VTR

3- Informar

“Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 90 minutos. Le recordamos que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos.”

Si el cliente consulta si la visita tiene costo, informar:

“Le informo que sólo en el caso que el equipo o cableado interno de su hogar tengan daños por accidentes domésticos o manipulación, esta visita técnica tendrá un cobro de \$20.000.”

REGISTRA

HFC MAS / TECNICO / VENTA CRUZADA/ INTERNET/SIN INTERNET

Nombre de la persona que atendemos

Motivo de atención/llamada

Información entregada

Casos Reiterados

Exclusivo venta cruzada Claro/VTR

Gestión realizada

b) Reiteración con solución anterior en terreno

Realizar Troubleshooting de manera regular.

¿Dudas?



¡Es tiempo de resolverlas!



¡Llego el momento!
Pongamos a prueba tus
CONOCIMIENTOS



¡GRACIAS!
**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

