Role play de atención

Cambio de tecnología

Consulta comercial: consulta por alza de boleta y ofrecimiento de migración a fibra óptica (FTTH)



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.

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

Contexto del caso

Objetivo: Evaluar la capacidad del ejecutivo para gestionar una consulta comercial por aumento en la boleta, identificar oportunidades de migración a fibra óptica cuando el domicilio del cliente cuenta con factibilidad y realizar un ofrecimiento comercial adecuado, explicando los beneficios y validando las condiciones de la oferta antes de gestionar la solicitud.

Escenario: El cliente contacta a ClaroVTR porque detectó un aumento en el monto de su boleta y no ha contratado servicios nuevos. Se muestra preocupado e inconforme, solicita una explicación clara y espera una alternativa que le permita controlar sus gastos. El ejecutivo debe explicar el motivo del aumento con información validada y, al identificar factibilidad de fibra óptica, realizar un ofrecimiento transparente, informando las condiciones antes de gestionar la solicitud.

Role play de atención

Caso	Consulta comercial
RUT Titular	8217898-8
Nombre del Titular	Ximena Pizarro Robles
Dirección	Las Nieves 3477, Depto 116 – Vitacura
Servicios	3P HFC Internet Mega 600 TV Full HD Digital (2 d-BOX HD) Telefonía Fija
Factibilidad	H00F
Tipología de cliente	Cliente sensible al precio y preocupado por los aumentos de su boleta.
Comportamiento	El cliente se muestra preocupado e inconforme al detectar un aumento en el monto de su boleta. Solicita una explicación clara y espera que se le entregue una solución o alternativa que le permita controlar sus gastos.

Buenos días, gracias por contactarnos con ClaroVTR. Mi nombre es [nombre del ejecutivo]. ¿En qué puedo ayudarle?

Hola, quiero consultar por mi boleta. Este mes me llegó mucho más cara que la anterior y no entiendo por qué, porque yo no he contratado nada nuevo.

Entiendo su preocupación. Voy a revisar el detalle de su cuenta para identificar qué originó el aumento y explicarle a qué corresponde el monto cobrado.

Eso espero, porque todos los meses estoy pagando más. Si sigue subiendo, voy a tener que buscar otra alternativa.

Revisando su cuenta, el aumento corresponde a [motivo validado en el sistema]. Le explicaré cómo se compone el cobro para que tenga claridad sobre el valor de su boleta.

Ya, entiendo. De todas maneras, me preocupa que el valor siga aumentando. ¿Existe alguna alternativa que me convenga más?

Podemos revisar las alternativas disponibles para su domicilio. Al consultar la factibilidad, veo que cuenta con disponibilidad para migrar su servicio de internet a fibra óptica. ¿Le gustaría que le explique en qué consiste esta alternativa?

¿Fibra óptica? ¿Y qué beneficio tendría cambiarme si actualmente ya tengo internet en mi casa?

La fibra óptica permite contar con una conexión más estable y velocidades simétricas, es decir, la misma velocidad de subida y de bajada, de acuerdo con las características del plan. Esto puede ser especialmente útil si utiliza videollamadas, trabaja desde su casa o tiene varios dispositivos conectados.

Suena interesante, pero mi principal preocupación es el precio. No quiero cambiarme y terminar pagando todavía más.

Por supuesto, es importante que conozca las condiciones antes de decidir. Voy a validar la oferta disponible para su cuenta y le informaré el valor mensual, los cargos asociados y cualquier cambio que pudiera aplicarse a sus servicios.

Está bien. Si me confirma cuánto voy a pagar y qué pasará con mi televisión, podría evaluar el cambio.

De acuerdo. Revisaré también las condiciones de su servicio de televisión y los equipos que utiliza. Con esa información podremos confirmar qué contempla la migración y resolver sus dudas antes de ingresar una solicitud.

Perfecto. Revisemos las condiciones y, si me conviene, coordinamos el cambio.

Con mucho gusto. Le explicaré las condiciones confirmadas y, si está de acuerdo, gestionaré la solicitud de migración de acuerdo con el procedimiento vigente. También revisaremos la disponibilidad para la visita técnica y los requisitos necesarios para realizar el cambio.