

Role Play: Servicios Fijos Claro

Fecha: Julio 2025

Ejecutivo de atención de call center que participa en campañas de ventas salientes. Debe ofrecer el plan **Fibra 600 Hogar + TV Plus** utilizando los protocolos establecidos y demostrando habilidades comerciales efectivas estudiadas durante la Inducción.

Escenario:

- Tipo de llamada: Campaña de venta saliente
- Cliente: Contactado desde una base segmentada (potencialmente interesado en servicios hogar)
- Producto a ofrecer: Fibra 600 Hogar + TV Plus (Claro)

Role play

Instrucciones para quien actua como cliente

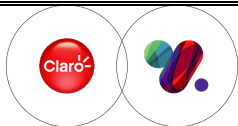
- El cliente ha sido contactado anteriormente por campañas, pero nunca ha contratado.
- Es receptivo, pero plantea objeciones relacionadas con precio, competencia (ej. Entel), y valor del servicio.
- Vive en una zona con cobertura de Claro.
- Tiene dudas sobre los beneficios del TV Plus y la velocidad de navegación.

Objetivo del Ejecutivo:

Ofrecer de manera clara y persuasiva el Plan Fibra 600 Hogar + TV Plus, identificando las necesidades del cliente, resolviendo sus dudas, manejando objeciones, y utilizando el protocolo de venta. Lograr el cierre o compromiso (ej. agendar instalación, enviar link de contratación (Validación Identidad), protocolo cierre).

Aspectos a Evaluar

1. Inicio de la llamada	Saludo, identificación, confirmación del cliente, propósito claro del contacto.
2. Detección de necesidades	Realiza preguntas abiertas, identifica si el cliente tiene proveedor actual, consumo, etc.
3. Presentación del producto	Explica beneficios del Plan Fibra 600 + TV Plus en lenguaje claro y enfocado al cliente.
4. Argumentación de valor	Enfatiza características, estabilidad, TV Plus, promociones, relación precio-beneficio, etc.
5. Manejo de objeciones	Escucha activa, responde con seguridad, empatía y argumentos concretos.
6. Cierre o compromiso	Busca cerrar la venta o avanzar hacia el cierre (agendar, etc.).
7. Habilidades blandas	Seguridad, tono amable, lenguaje positivo, escucha activa, control de la llamada.



Role Play: Servicios Fijos Claro

Fecha: Julio 2025

Ejemplo para guía:

El ejecutivo evaluado debe completar en tiempo real durante la simulación

Esta guía puede ser utilizada como guía para entrenamiento en role playing, con retroalimentación tras cada interacción

Muy buenos días/tardes, mi nombre es _____, le hablo desde Claro. ¿Con don/doña _____? (Espera confirmación del cliente)



Sí, con él/ella habla.

El motivo de mi llamada es porque estamos contactando a clientes de su zona para ofrecerles una excelente promoción del servicio de internet hogar. ¿Tiene unos minutos para conversar?(Espera respuesta)



Sí, adelante

Antes de contarle sobre la promoción, ¿actualmente tiene servicio de internet hogar contratado? ¿Con qué empresa? (Cliente responde: "Sí, con XXX. A veces se cae un poco.")

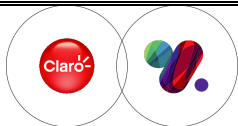


(Debes completar con preguntas o comentarios que ayuden a entender el nivel de satisfacción, velocidad contratada, uso en el hogar, etc.)

Usamos internet para teletrabajo, streaming y los niños para jugar online.

*Justamente pensando en ese tipo de uso, quiero ofrecerle nuestro **Plan Fibra 600 + TV Plus**, que incluye: XXXX*





Role Play: Servicios Fijos Claro

Fecha: Julio 2025

(Debes completar con beneficios del plan ofrecido: velocidad 600)



¿Y cuánto cuesta? Porque estoy pagando menos de \$25 mil con XXX

Entiendo que el precio es importante, y justamente por eso esta oferta es muy conveniente porque _____.



(Argumentar con valor agregado, no solo precio.)



Ya, igual me interesa. ¿Pero qué pasa si no me gusta el servicio?

Claro, es normal tener dudas, pero le cuento que:



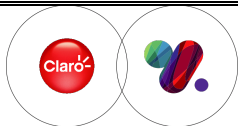
(Completar con políticas de satisfacción, soporte técnico, periodo de prueba, experiencia Claro, etc.)



Sabe me está convenciendo ¿Qué debo hacer para contratar los servicios?

Debemos realizar una revisión en nuestro sistema para ver la factibilidad y podemos realizar la contratación:





Role Play: Servicios Fijos Claro

Fecha: Julio 2025

(Solicitar al cliente datos y especificaciones para la contratación.)



Bueno, usted me avisa

Bien, ya realizamos la verificación de datos y todo está en forma correcta, entonces ¿le parece si ingresamos en el sistema los productos para ver la fecha de instalación?



Ok, muchas gracias

Entonces para cerrar: _____



Realizar el protocolo de cierre utilizando los puntos necesarios



Si, estoy de acuerdo con todo lo que me menciona

Finalizar la atención