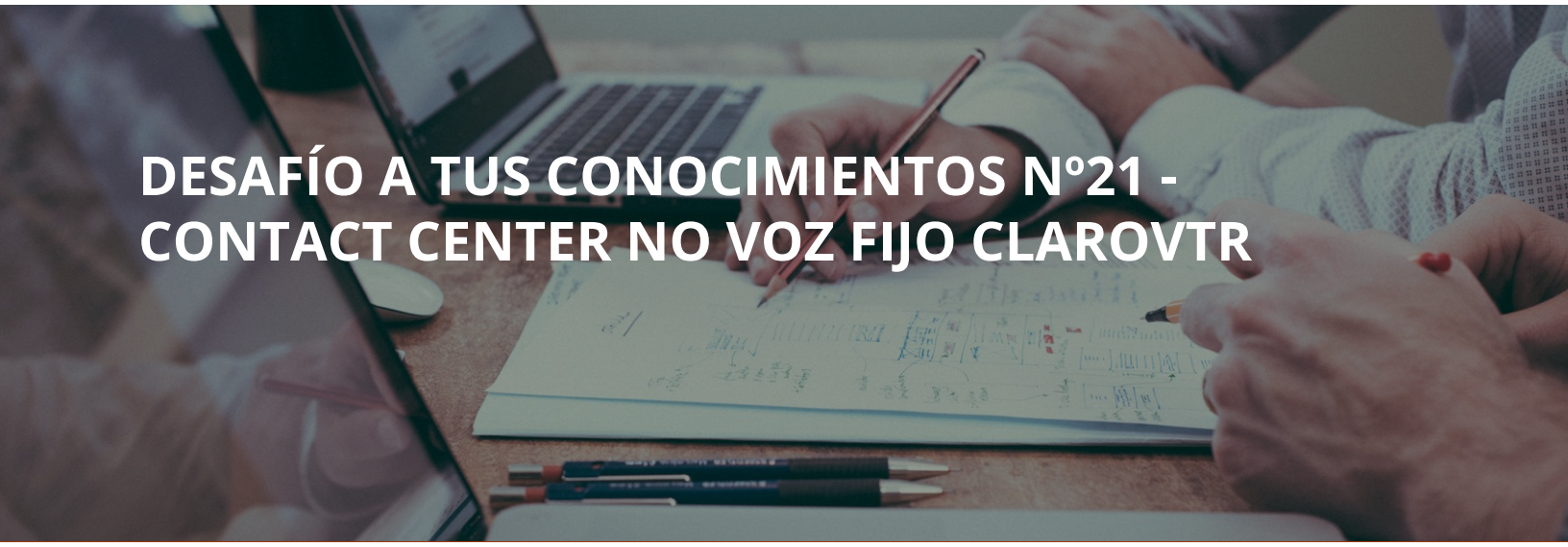


DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 - CONTACT CENTER NO VOZ FIJO CLAROVTR

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.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

OTT A LA CARTA

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO

DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA

DESAFÍO TERMINADO

Lesson 1 of 5

OTT A LA CARTA



Definir el procedimiento que deben seguir los ejecutivos de atención para gestionar solicitudes de venta y postventa relacionadas con Aplicaciones de Streaming asociadas a servicios hogar.

CARACTERÍSTICAS

TNT SPORTS	DISNEY+	NETFLIX (SOLO VTR)	CRUNCHYROLL (SOLO VTR)

TNT Sports permite acceder a la transmisión del **fútbol chileno y contenido deportivo**, incluyendo:

- Campeonato Nacional.
- Liga de Ascenso.
- Copa Chile.
- Supercopa.
- Programas deportivos y mucho más.

El ingreso a **TNT SPORTS es a través de la APP de HBO MAX** desde cualquier dispositivo compatible usando las credenciales de la Sucursal Virtual.
TNT SPORTS está disponible para **1 sólo dispositivo a la vez.**

TNT SPORTS	DISNEY+	NETFLIX (SOLO VTR)	CRUNCHYROLL (SOLO VTR)

Disney+ es la plataforma de Streaming de The Walt Disney Company que trae estrenos de películas, series originales y clásicos de siempre, donde se podrá disfrutar de lo mejor de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic y Hulu. Sin anuncios.
Se encuentra disponible en 2 tipos de suscripciones, las cuales tienen las siguientes características:

Utiliza esta tabla como guía para identificar la mejor alternativa según la necesidad del cliente, considerando principalmente:

- Interés en contenido deportivo (ESPN).
- Cantidad de dispositivos a utilizar.
- Preferencia por beneficios v/s precio.

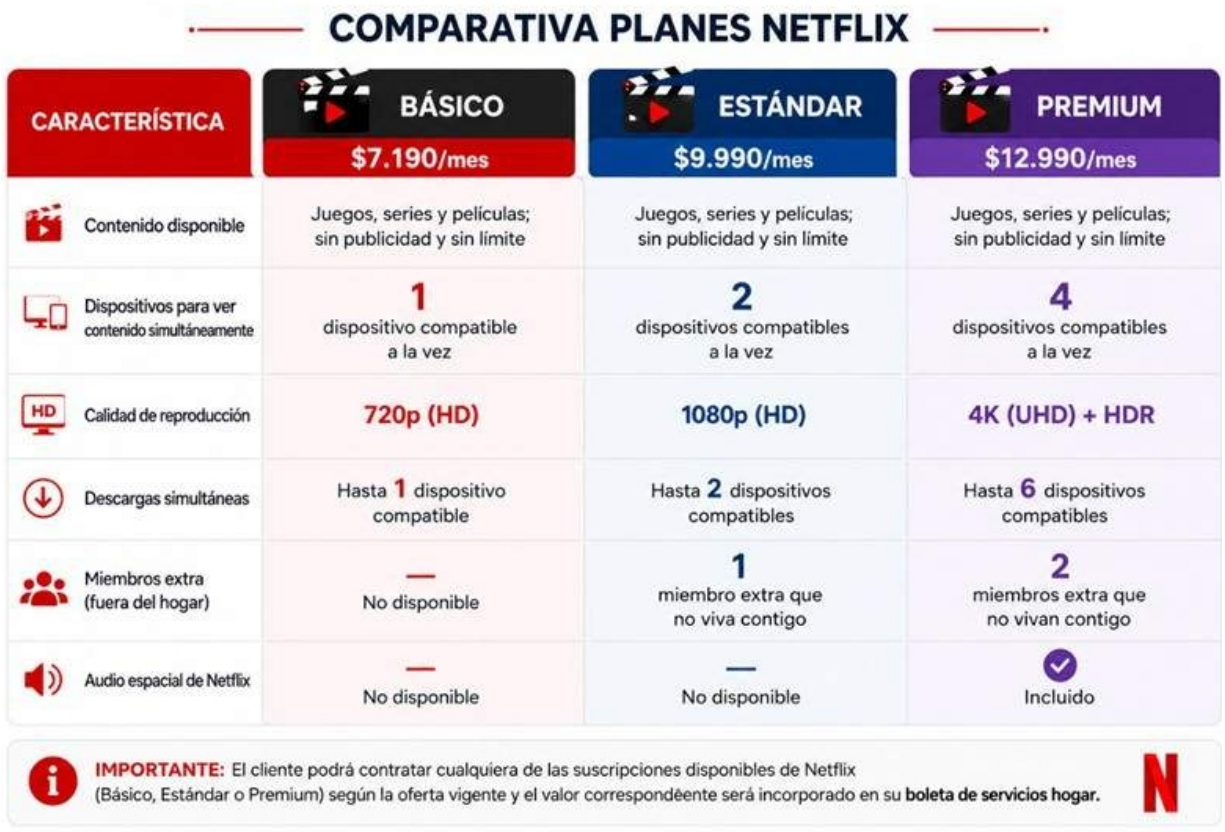


TNT SPORTS	DISNEY+	NETFLIX (SOLO VTR)	CRUNCHYROLL (SOLO VTR)

Netflix es la plataforma de Streaming líder en entretenimiento, con un catálogo de series, películas y producciones originales de alcance global. Ideal para disfrutar historias para todos los gustos, sin límites, en cualquier momento y lugar. Se encuentra disponible en 3 tipos de suscripciones, las cuales tienen las siguientes características:

Utiliza esta tabla como guía para identificar el plan de Netflix que mejor se adapte a las necesidades del cliente, considerando principalmente:

- Calidad de reproducción (HD o 4K).
- Cantidad de dispositivos que utilizarán el servicio simultáneamente.
- Necesidad de agregar miembros extra fuera del hogar.
- Preferencia entre funcionalidades disponibles y valor del plan.



COMPARATIVA PLANES NETFLIX

CARACTERÍSTICA	BÁSICO $7.190/mes	ESTÁNDAR $9.990/mes	PREMIUM $12.990/mes
Contenido disponible	Juegos, series y películas; sin publicidad y sin límite	Juegos, series y películas; sin publicidad y sin límite	Juegos, series y películas; sin publicidad y sin límite
Dispositivos para ver contenido simultáneamente	1 dispositivo compatible a la vez	2 dispositivos compatibles a la vez	4 dispositivos compatibles a la vez
Calidad de reproducción	720p (HD)	1080p (HD)	4K (UHD) + HDR
Descargas simultáneas	Hasta 1 dispositivo compatible	Hasta 2 dispositivos compatibles	Hasta 6 dispositivos compatibles
Miembros extra (fuera del hogar)	— No disponible	1 miembro extra que no viva contigo	2 miembros extra que no vivan contigo
Audio espacial de Netflix	— No disponible	— No disponible	Incluido

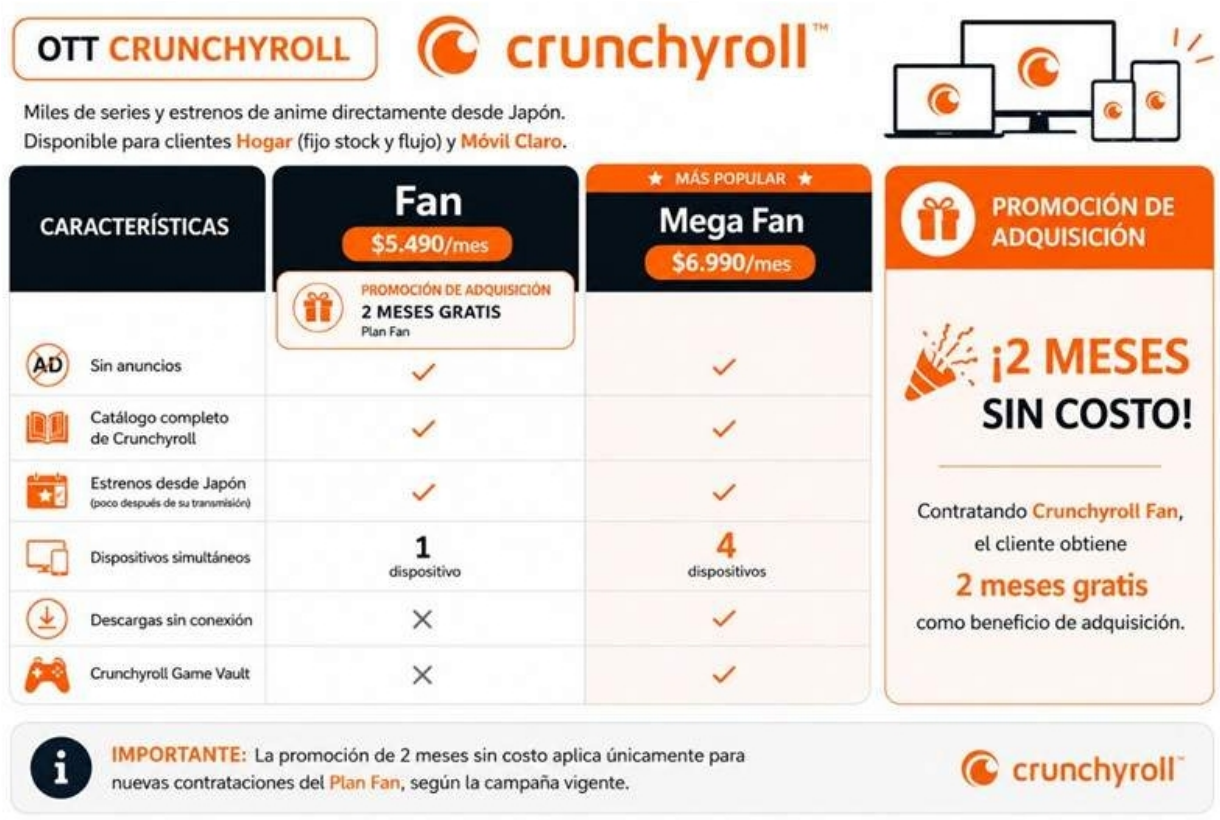
IMPORTANTE: El cliente podrá contratar cualquiera de las suscripciones disponibles de Netflix (Básico, Estándar o Premium) según la oferta vigente y el valor correspondiente será incorporado en su **boleta de servicios hogar.**

TNT SPORTS	DISNEY+	NETFLIX (SOLO VTR)	CRUNCHYROLL (SOLO VTR)

CRUNCHYROLL es la aplicación de Streaming **exclusiva de animación japonesa** (**animé)**, con miles de series y estrenos directos desde Japón. Ideal

para fans que quieren vivir el anime sin límites, en cualquier momento y lugar.
Se encuentra disponible en 2 tipos de suscripción, con las siguientes características:
Utiliza esta tabla como guía para identificar el plan de Crunchyroll que mejor se adapte a las necesidades del cliente, considerando principalmente:

- Cantidad de dispositivos que utilizará simultáneamente.
- Necesidad de descargar contenido para verlo sin conexión.
- Interés en acceder a **Crunchyroll Game Vault (biblioteca de videojuegos móviles).**
- Preferencia entre beneficios y valor del plan.



CONTINUE

TÉRMINO DE PROMOCIÓN FIJO



Detallar cómo atender a clientes que reporten un aumento en el valor de su boleta debido al término de un descuento o promoción.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

¿A quién se brinda esta atención? Titular o tercero usuario del servicio.

¿Aplica Validación de Identidad? No aplica validación de identidad.

- Siempre valida la existencia de descuentos vigentes asociados a los servicios principales del cliente.
- Si el cliente tiene un descuento vigente cargado recientemente, informa que ya cuenta con un beneficio, indicando fecha de carga, valor y vigencia.
- Si el cliente no tiene un descuento vigente o el descuento actual está próximo a vencer, valida su RUT en la web para verificar si tiene disponible un nuevo descuento.
- Si el cliente tiene un nuevo descuento disponible y mantiene otro próximo a vencer, informa que para cargar el nuevo beneficio se debe eliminar el descuento actual.

GESTIÓN:

EJECUTIVO FRONT

Step 1

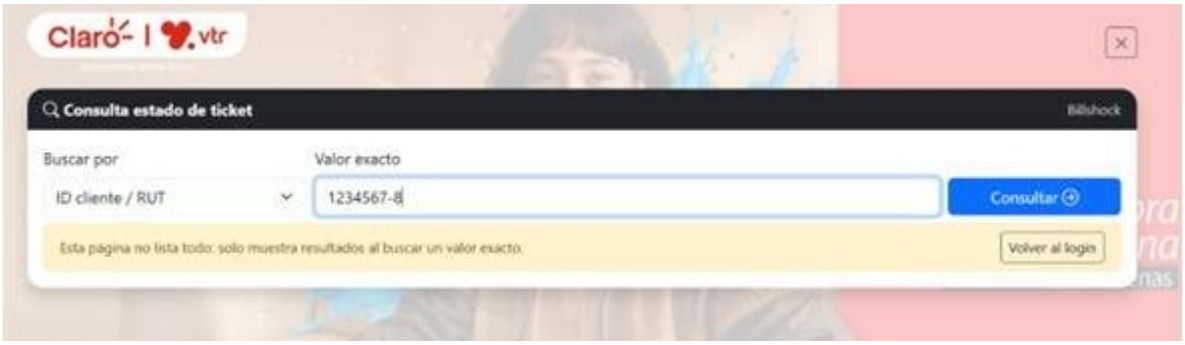
1. Valida el Rut del cliente para verificar si aplica un nuevo descuento, ingresando sus datos en la web http://172.17.102.159/billshock.

Step 2



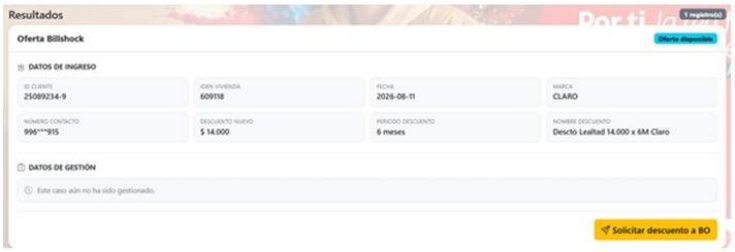
2. Selecciona la opción “**VALIDA ESTADO NUEVO DESCUENTO**”

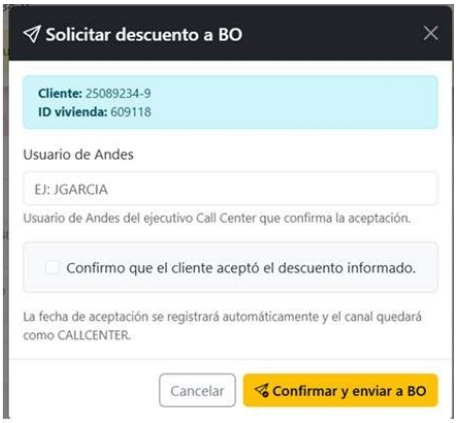
Step 3



3. Ingresa el **Rut del cliente** y luego pincha el botón “**Consultar**”

Step 4





3.1. **Cliente con descuento disponible**, ofrece al cliente el descuento informado en la web para que se aplique desde su próxima boleta.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, le informo que cuenta con un nuevo descuento de $X mensuales por X meses disponible para su servicio. ¿Le gustaría que apliquemos este nuevo beneficio para su próxima boleta?"

a. **Si el cliente acepta el descuento**, selecciona "**Solicitar descuento a BO**", completar el check de descuento informado y selecciona "**Confirmar y enviar a BO**". Informa al cliente que dentro de 48 horas recibirá la confirmación del descuento cargado vía WhatsApp.

Apóyate del siguiente script:

"Sr(a). XXX, su nuevo descuento ha sido registrado. En un plazo de 48 hrs le confirmarán vía WhatsApp a su teléfono móvil registrado."

b. **Si el cliente no acepta el descuento**, continúa la atención en el punto 4.

Step 5



3.2. **Cliente sin descuento disponible**, continúa la atención en el punto 4.

Step 6

4. Revisa la existencia de un plan más económico para ofrecer al cliente.

Step 7

4.1. **Si existe un plan más económico**, ofrece al cliente la actualización de su plan a uno más económico (Downgrade de plan).

a. **Si el cliente acepta**, transfiere de forma asistida a la **plataforma N1 Comercial.** Apóyate en la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR**.

b. **Si el cliente no acepta**, informa que es la alternativa que tenemos disponible en el momento.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, entiendo su posición. Esta es la mejor alternativa que puedo ofrecerle en este momento."

Step 8

4.2. **Si no existe un plan más económico**, informa al cliente que no existen alternativas adicionales disponibles.

Apóyate con el siguiente script:

"Sr(a). XXX, en este momento no contamos con un plan más económico disponible para su servicio."

CONTINUE

Lesson 3 of 5

DELIVERY - AUTOINSTALACIÓN



SEGUIMIENTO PEDIDO DELIVERY

SEGUIMIENTO DELIVERY

Estado pedido	Interpretación	Qué debe informar
Enviado	Está en la ruta para la entrega al cliente. Revisa el tracking en la web.	Informa que revisarás la web del delivery para hacer el seguimiento
Recibido	Orden que indica que el producto está en manos del cliente	Informa que su equipo ya fue recepcionado en el domicilio
Cancelado	Todas las órdenes anuladas en cualquier punto de la venta.	Informa al cliente que el pedido figura cancelado, por lo tanto, debes volver a ingresarlo (sólo con titular)
Activación pendiente	Cliente debe activar el equipo en la web	Indica la web según sea Claro o VTR para activar el equipo.
Pendiente de envío	El equipo va en ruta al domicilio. Revisa el tracking en la web	Informa que revisarás la web del delivery para hacer el seguimiento

TRACKING PEDIDO

Step 1

Ingreso a la plataforma

- Para realizar la búsqueda y seguimiento de un pedido delivery, lo deberás realizar en la plataforma Cubbo, en el siguiente enlace: **https://app.cubbo.com/stores/30232/orders**

  Luego, ingresar las credenciales correspondientes:

  - Usuario: delivery.clarovtr@gmail.com
  - Contraseña: Claro5450

Step 2

Selección de la tienda

Una vez dentro de la plataforma:

1. Seleccionar la opción “Tiendas”.

2. Seleccionar la marca (Claro/VTR) según el cliente que atiendes.

3. Ingresar al apartado “Pedidos”.

Step 3

Búsqueda del pedido

Dentro del apartado “Pedidos”:

1. Ingresar el número de pedido en el campo de búsqueda.

2. Presionar **Enter.**

3. Seleccionar el pedido correspondiente para desplegar toda la información asociada.

Step 4

Información disponible

Dentro del detalle del pedido se puede validar información como:

- Materiales enviados.
- Estado del procesamiento del pedido.
- Series asociadas a los productos.
- Información relacionada con el despacho.
- Estado actual del pedido.
- OS del Envío.

Step 5

Consideraciones importantes

SI EL PEDIDO SE ENCUENTRA CREADO EN CUBBO, NO SE DEBE CANCELAR EL PEDIDO.

Además, se debe considerar la siguiente relación entre Cubbo y Andes:

- Si el pedido se encuentra **enviado en Cubbo**, este también se encontrará **enviado en Andes.**
- Una vez que el pedido sea **entregado**, se debe **completar el pedido en Andes.**

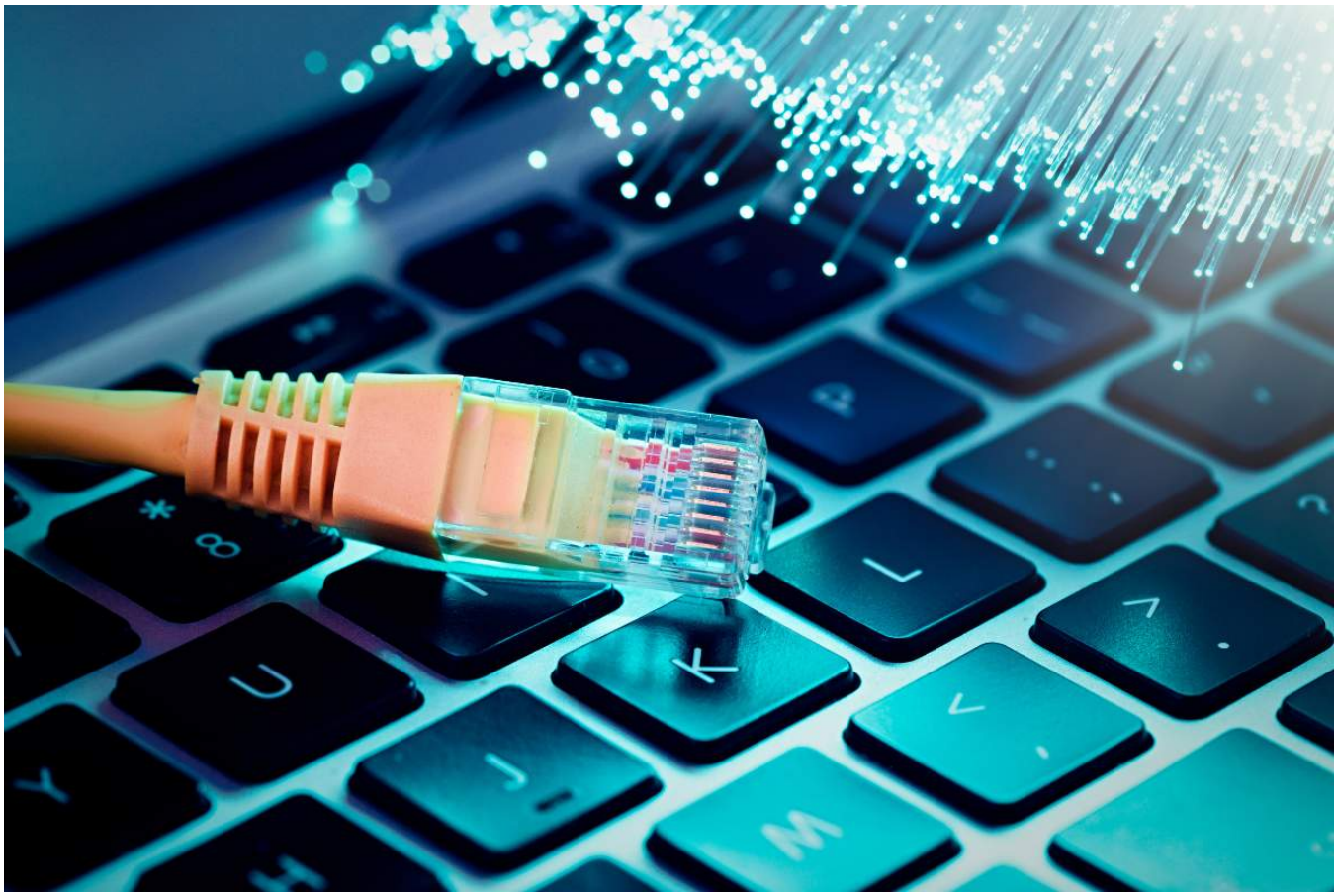
Flujo general:

Cubbo → Validar pedido → Revisar estado y materiales → Verificar estado en Andes → Actualizar Andes según corresponda

CONTINUE

Lesson 4 of 5

CAMBIO DE HFC A FIBRA ÓPTICA



ARGUMENTARIO

ARGUMENTARIO

HAN VENIDO A CAMBIARME PERO EL TÉCNICO NO HA PODIDO

- **Respuesta:** No es la experiencia que queremos brindar y por este motivo enviaremos un equipo técnico especialista que se asegurará de dejar instalado la tecnología de Fibra

IMPORTANTE: Cuando ingreses la migración en Andes, debes registrar en el campo DESCRIPCIÓN, el #DUCTOSTAPADOS

¿TIENE COSTO?

- **Respuesta:** No posee costos adicionales, al ser cliente preferencial, la actualización a Fibra es gratuita, manteniendo los valores que hoy cancela por su plan y equipos.

LO PENSARÉ

- **Respuesta:** Lo entiendo, pero recuerde que su red actual dejará de funcionar, lo mejor es dejarlo agendado hoy mismo para que asegurarte la continuidad del servicio y no se generen costos adicionales.

ESTOY CONFORME CON MI SERVICIO, FUNCIONA BIEN

- **Respuesta:** Precisamente para que conserve esa experiencia es que actualizaremos su tecnología, ya que la que posee actualmente quedará obsoleta y dejará de funcionar de manera óptima.

NO VOY A ENTENDER LA ACTUALIZACIÓN, ESTOY ACOSTUMBRADO A MIS CONTROLES Y SISTEMA OPERATIVO.

- **Respuesta:** Es normal tener estos reparos, pero para su tranquilidad le comento que la actualización viene de la mano con la simplificación del control remoto, este está diseñado para que niños, tercera edad e incluso para que personas con limitación visual lo puedan usar, ya que incorpora la opción de comandos por Sucursal- Call Center. Debe saber que nuestro técnico se

encarga de dejar todo configurado y explicarle cómo funciona antes de retirarse de su domicilio.

UN VECINO/FAMILIAR, AMIGO, SE CAMBIO Y SUBIO SU BOLETA

- **Respuesta:** La actualización no posee ningún costo adicional a lo que actualmente paga por su servicio y equipos con-tratados, los valores solo se modifican cuando usted decide cambiar el plan, contratar servicios adiciona-les o agregar equipos a los que ya tiene contratados.

VIVO SOLO, EN LA SEMANA NO PUEDO

- **Respuesta:** ¿Tiene la opción de dejar un amigo, vecino o familiar mayor de edad para que reciba a nuestro técnico? O podemos buscar un agendamiento para un día sábado los más próximo posible.

YA ME HAN LLAMADO MUCHAS VECES, INCLUSO VINO UN TÉCNICO Y NO CUMPLIÓ, ASÍ QUE NO ME MIGRÉ.

- **Respuesta:** No es la experiencia que queremos brindarle, permítame cambiarla coordinando la visita para que un técnico especialista haga la actualización, asesorándolo ante cualquier duda que surja en la visita. ¿le aparece que coordinemos la actualización?

EL SERVICIO ME FUNCIONA PÉSIMO, QUIERO DARLO DE BAJA.

- **Respuesta:** Don/Srta [nombre], no es la experiencia que queremos brindar, por este motivo le estoy llamando, ya que, al actualizar su tecnología a Fibra óptica, sus problemas o interrupciones del servicio se solucionarán (serán parte del pasado). La Fibra Óptica, le dará una conexión más rápida, estable y sin cortes.

CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO Nº 21!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón

"Finalizar"

FINALIZAR