



Manual del formador

Contact Center Móvil

Voz – No voz



Índice

Introducción General	3
Objetivo General.....	4
Público Objetivo	4
Programa de entrenamiento	4
Flujo y etapas del programa de entrenamiento	4
Evaluaciones	5
Consideraciones generales	6
Infraestructura y Requisitos Técnicos.....	7
1. Módulo transversal	9
Actividades del Módulo Transversal que debes guiar:	11
2. Módulos de Especialización Operativa.....	13
Módulo de Sistemas y Protocolos de Atención	16
Módulo Procedimientos Comerciales	17
Módulo Soporte Técnico Móvil	23
Cierre del proceso	24
Evaluación de Habilidades Blandas: Second Nature	24
Cierre de la Malla: Hacia la Excelencia Operativa.....	25

Introducción General

El presente documento constituye tu hoja de ruta pedagógica y operativa para la formación de nuevos ejecutivos en ClaroVTR. Tras una etapa inicial de inmersión cultural y teórica, este manual detalla la Malla de Especialización Operativa, el bloque más crítico del proceso de inducción, donde el conocimiento se transforma en habilidad práctica.

Para lograr esta transición de manera efectiva, el programa se estructura sobre tres grandes ejes de atención: malla transversal para asentar las bases institucionales, la cultura de servicio y las habilidades de comunicación y empatía requeridas para interactuar con el cliente, los Procedimientos Comerciales y el Soporte Técnico especializado.

Su metodología se basa en el 80/20 entre la práctica intensiva y la teoría, unificando exposición de un formador, la práctica mediante simuladores sistémicos y la evaluación de habilidades blandas, garantizando un entrenamiento integral.

Al completar este itinerario, el ejecutivo no solo sabrá operar las plataformas tecnológicas de la compañía, sino que será un embajador de la marca capaz de brindar soluciones precisas, empáticas y eficientes, poniendo siempre en el centro a nuestro cliente, lo que impactará directamente en su fidelización y en la excelencia operativa de ClaroVTR.

Objetivo General

Entregar los conocimientos y herramientas necesarias a los nuevos colaboradores para que desarrollen correctamente la atención en el Contact Center, aplicando de forma rigurosa las políticas, normativas y protocolos de la compañía, con el fin de asegurar una resolución eficiente en el primer contacto y poner siempre a nuestro cliente en el centro.

Público Objetivo

Este programa formativo está diseñado específicamente para los nuevos ejecutivos de atención a clientes que se integran a la operación del Contact Center de ClaroVTR.

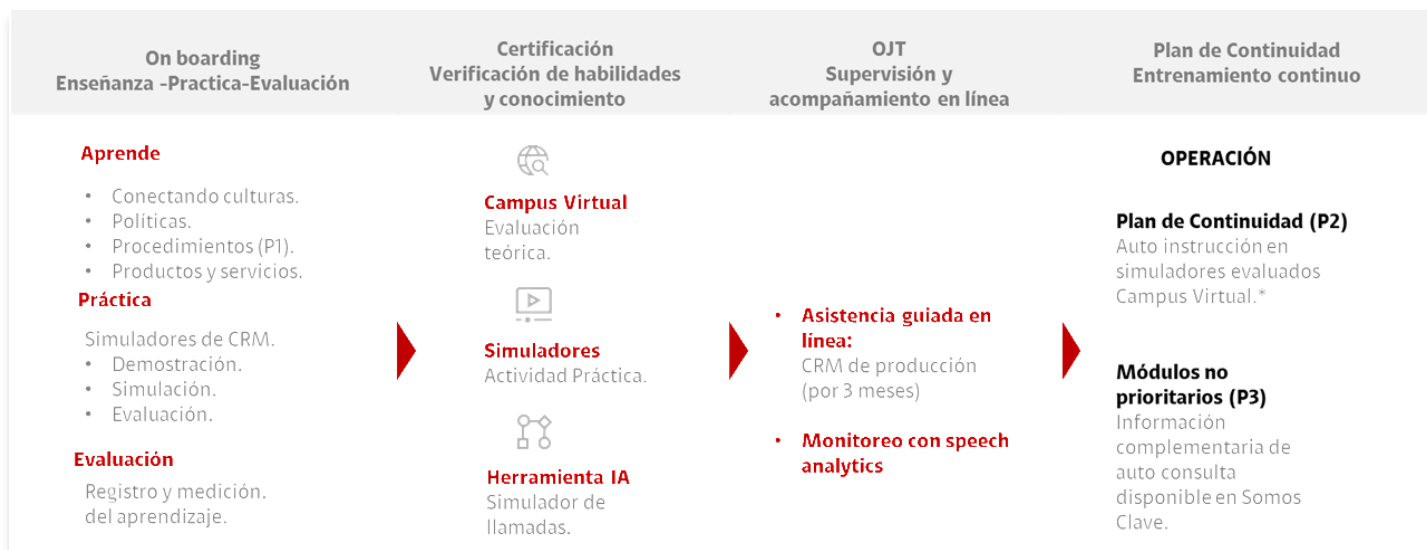
Programa de entrenamiento

Flujo y etapas del programa de entrenamiento

El programa completo comprende las siguientes fases para asegurar el ciclo completo de aprendizaje:

- **On boarding:** Enseñanza, práctica y evaluación en aula/simuladores. (Duración: 12 días, 8 horas cada día).
- **Certificación:** Verificación de habilidades técnicas y blandas.
- **OJT (On the Job Training):** Acompañamiento en línea y atención en vivo.
- **Plan de Continuidad:** Reforzamiento continuo en la operación.

A efectos de este documento nos enfocaremos en las dos primeras fases.



Evaluaciones

Durante el programa de inducción de On boarding, deberás supervisar y registrar las siguientes evaluaciones:

- **Evaluaciones teóricas:** 8 evaluaciones teóricas que se promediarán entre sí, equivalentes al 30% de la nota final. Al finalizar cada unidad de los módulos operativos, debes asegurar que los participantes ingresen a <https://cdevirtual.cl/> para realizar la evaluación de entre 12 a 20 preguntas.
- **Evaluaciones prácticas:** evaluaciones prácticas que se promediarán entre sí, equivalentes al 30% de la nota final.
A lo largo de las tablas de este manual, las lecciones **destacadas en texto rojo** indican que poseen una actividad práctica. Cuando llegues a estos puntos, no te quedes solo en la teoría.
- **Simulación de llamadas:** Una evaluación práctica que equivaldrá al 40% de la nota final.

Aprobación: Para aprobar y avanzar a la etapa de OJT, el participante deberá obtener un mínimo del 80% en la ponderación total de las evaluaciones descritas.

Consideraciones generales

- **Plataforma:** Todos los contenidos del proceso de inducción deben ejecutarse desde el Campus Virtual en <https://cdevirtual.cl/>.
- **Formato de contenido:** El material está diseñado mediante presentaciones visuales e interactivas utilizadas para exponer los temas del curso, lo que permite una navegación dinámica de la información.

Dentro de cada archivo puedes encontrar distintos botones de acción que te mostrarán más contenido.



- **Rol del Formador:** Para que la transferencia de conocimientos sea efectiva, es fundamental que guíes la experiencia respetando la metodología de los sistemas. Previo a la ejecución de la inducción, debes revisar este manual y las presentaciones interactivas para asegurar que cuentas con la información actualizada.
- **Respecto a los procedimientos comerciales y técnicos:** debes ejecutar el procedimiento sistémico respetando obligatoriamente estas tres fases en la plataforma <https://cdevirtual.cl/>:
 - **Demostración:** Tú, como formador, muestras paso a paso la ejecución en los sistemas proyectando tu pantalla.
 - **Práctica:** Haz que los ejecutivos repitan en sus equipos los pasos vistos en la demostración (esta fase guiada no tiene límite de intentos).
 - **Evaluación:** Solicita al equipo que ejecute el procedimiento sin tu guía ni la del sistema para obtener la calificación.

Infraestructura y Requisitos Técnicos

Para garantizar una experiencia de aprendizaje fluida y sin interrupciones, antes de iniciar el programa debes asegurarte de que tanto la sala, como tú y los participantes cuenten con las herramientas necesarias, a saber:

1. Condiciones de la Sala de Capacitación:

Antes de recibir a los ejecutivos, verifica que tu sala asignada cumpla con lo siguiente:

- **Proyección con buena legibilidad:** Debes contar con un proyector o pantalla con buena resolución. Esto es vital para que los textos pequeños de los sistemas sean claramente legibles para los alumnos.
- **Pizarra:** Este elemento es fundamental para que puedas esquematizar o explicar elementos que no necesariamente se encuentran en las presentaciones.
- **Aislamiento y Acústica:** Dado que harás una presentación y además los ejecutivos escucharán simulaciones de llamadas reales, la sala debe tener un nivel de ruido controlado.
- **Temperatura:** La sala debe permanecer a una temperatura estable entre 20 y 23°C para que los estudiantes se encuentren a gusto dentro de la instalación.

2. Tus insumos:

Tu estación de trabajo es el centro de control. Asegúrate de contar con:

- **Computador:** Necesitarás un computador, con mouse, para poder navegar sobre los distintos elementos que se encuentran contenidos en el <https://cdevirtual.cl/>. Además, algún medio para conectarte al proyector donde será reproducida el contenido.
- **Internet:** El material se encuentra cargado en el CDE virtual, pero debes contar con internet de buena calidad para que las presentaciones y simuladores puedan correr de forma correcta.
- **Audio optimizado:** Parlantes en la sala conectados a tu equipo para que todos los ejecutivos puedan escuchar claramente los audios que están integrados en el material interactivo.

- **Accesos:** Tus credenciales de red activas, acceso validado como formador a la plataforma CDE Virtual y permisos en los simuladores para realizar las fases de demostración sin bloqueos.

3. Los insumos del alumno:

El puesto presencial del participante debe simular su futura estación de trabajo en plataforma. Verifica que cada uno cuente con:

- **Estación individual:** Un computador personal con conexión a red estable para asegurar que los simuladores corran sin latencia.
- **Cintillo con micrófono:** Es vital que utilicen esta herramienta desde el primer día para acostumbrarse a su uso operativo.
- **Accesos y credenciales:** Asegúrate de que el día uno cada participante tenga habilitado el acceso al campus y su correo electrónico para recibir los enlaces de las evaluaciones.
- **Cuaderno:** Es necesario que cada estudiante tenga un cuaderno o block donde tomar notas, esto le servirá durante la inducción para colocar números, direcciones o RUT de los clientes ficticios.

Cronograma de Módulos

A continuación, se presenta el desglose de los contenidos del programa de inducción, el cual ha sido diseñado pedagógicamente para guiar el aprendizaje de los ejecutivos de manera gradual. Para asegurar la correcta asimilación y puesta en práctica de las competencias, este proceso formativo se divide estratégicamente en dos grandes etapas:

1. **Módulo Transversal:** Esta primera fase comprende el bloque de inicio de la formación y en ella los participantes ven exclusivamente teoría. Su propósito fundamental es sentar las bases institucionales, la cultura de servicio y las habilidades de comunicación y empatía requeridas para interactuar con el cliente, sin la distracción de las herramientas operativas.
2. **Módulos de Especialización Operativa:** Una vez consolidadas las bases conceptuales, se da paso a esta segunda etapa, cuyo enfoque es netamente práctico y procedimental. Aquí es donde se introducen e interactúa

directamente con los simuladores, permitiendo a los ejecutivos mecanizar y ejecutar en los sistemas reales todos los flujos comerciales y técnicos aprendidos.

3.

1. Módulo transversal

Tiempo estimado: 13 horas.

Objetivo general:

Aplicar las directrices corporativas de ClaroVTR y las técnicas de comunicación asertiva para interactuar eficazmente con los clientes, adaptando la atención a sus necesidades y al contexto sociocultural chileno.

Objetivos específicos:

- Identificar la cultura organizacional de América Móvil - ClaroVTR y la metodología de capacitación del programa para comprender el nuevo puesto de trabajo.
- Reconocer el lenguaje, modismos y características geográficas de Chile para facilitar la conexión y el entendimiento preciso de las solicitudes del cliente.
- Demostrar empatía y comunicación asertiva en la resolución de casos, evaluando el impacto de la atención desde la perspectiva del cliente.
- Definir el rol y funciones de un ejecutivo de Contact Center y los tipos de atención.
- Recomendar los productos y servicios más adecuados, argumentando la elección en base a escenarios y perfiles específicos de clientes.
- Conocer las normativas legales que regulan el funcionamiento de las empresas de telecomunicaciones y su relación con el cliente.

A continuación, se presenta el desglose de los contenidos correspondientes al Módulo Transversal. Es importante destacar que el desarrollo de esta malla es de carácter exclusivamente teórico. Su propósito principal es consolidar las bases culturales, comunicacionales y de conocimiento general del negocio, preparando a los ejecutivos con las herramientas conceptuales necesarias antes de su transición a la malla operacional.

Recuerda que las lecciones **destacadas en texto rojo** indican que poseen una actividad práctica, la cual se detallará puntualmente.

Los temas para revisar durante esta fase son los siguientes:

Unidad	Lección	Capítulo
Bienvenida	Bienvenida y experiencia de aprendizaje	Bienvenida
		Experiencia y etapas de aprendizaje
Quienes Somos	Quienes Somos	ClaroVTR
Conectando Culturas	Quién y cómo es Chile y su gente (Chilenización)	Cultura Nacional
	Lenguaje y modismos	¿Cómo dijo?
		Pasapalabra
	Regionalización	Muévete por Chile
		Te Falta Calle
Nuestra Atención	Comunicación Efectiva: Conversaciones que Construyen Experiencias	Fundamentos de la Comunicación
		Comunicación Verbal
		Comunicación Asertiva
		Escucha Activa
		Empatía
	¿Qué es un ejecutivo de atención de clientes Contact center y qué se espera de él?	Definición de Ejecutivo Contact Center
	La experiencia de Atención ClaroVTR	Qué se espera de un Ejecutivo de atención de Contact center
		Sin Cintillo, tú como cliente
		Atenciones Call Center
		Las 5 Claves de la Experiencia
Normativas	Marco Regulatorio	Ley de Validación de identidad
		Decreto 18
		Decreto 194

		Portabilidad Numérica
Nuestros servicios	Productos y Servicios	Plan Comercial

Actividades del Módulo Transversal que debes guiar:

A continuación, se detallan las actividades formativas correspondientes a esta malla transversal. Estas dinámicas grupales están diseñadas para promover la reflexión y asimilar de manera práctica la cultura corporativa, el lenguaje y las habilidades de empatía. De este modo, los ejecutivos lograrán interiorizar y aplicar estas bases comunicacionales antes de avanzar a la malla técnica, donde comenzarán a operar los simuladores de los sistemas.

Pasapalabra (Lenguaje y modismos):

UNIDAD	LECCIÓN	CAPÍTULO
Conectando culturas	Lenguaje y modismos	Pasapalabra

El objetivo de esta actividad es que los participantes conozcan la forma de hablar y distintos modismos que pueden utilizar los clientes chilenos.

Para la ejecución de la actividad debes seleccionar aleatoriamente un participante para que responda una pregunta. Deben participar todos los colaboradores.

Al finalizar, se debe recordar la existencia de un glosario de chilenismos en el campus.

Te Falta Calle (Regionalización):

UNIDAD	LECCIÓN	CAPÍTULO
Conectando culturas	Regionalización	Te falta calle

El objetivo de esta actividad es que los participantes conozcan la forma más adecuada para localizar a clientes, sucursales, domicilios, etc. y los puedan ubicar dentro del territorio nacional.

Para la ejecución de la actividad debes presentar 2 escenarios de clientes que manifiestan una necesidad. La intención es que los participantes realicen distintas preguntas que les permitan ubicar correctamente la dirección en Google maps y anotar la dirección completa de los clientes: Calle, número de vivienda, comuna y región.

Se debe lograr que los participantes por sí mismos descubran que saber la comuna es primordial para una atención óptima por lo que no debes entregar la dirección completa para cada escenario.

Al finalizar la actividad, se debe recordar al grupo que siempre que necesiten ubicar alguna dirección. Deben preguntar al cliente la comuna, que es un dato clave para no cometer errores durante la atención.

A continuación, se muestran los escenarios de la actividad:

- **Escenario 1:** Se contacta un cliente indicando que presenta inconvenientes de cobertura móvil en su domicilio que se encuentra en el sector oriente de Santiago.
(Resultado de la búsqueda: El Rodeo 13268, Lo Barnechea, región metropolitana).
- **Escenario 2:** Un cliente indica que quiere acudir a una sucursal para cambiar su control remoto.
(Resultado de la búsqueda: El cliente no está en su casa y se encuentra en su trabajo ubicado en Av. Irarrázaval 2928, Ñuñoa, Región Metropolitana. Dado lo anterior la sucursal más cercana es: Sucursal Ñuñoa ubicada en: Av. Pedro de Valdivia 3545, Ñuñoa, Región Metropolitana).

Sin Cintillo, Tú Como Cliente:

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Nuestra atención	Atenciones Contact Center	Sin cintillo, tú como cliente

El objetivo de esta actividad es fomentar la empatía al plantear escenarios para que los asistentes reflexionen sobre cómo les gustaría ser atendidos.

Para la ejecución de la actividad debes abrir la conversación con todos los participantes y tomar nota de los conceptos que más se repitan (utilizar pizarra). Una vez que se revisen todos los contenidos de esta lección, compara los conceptos indicados por los participantes con los que se detallaron en la presentación.

Evaluación teórica:

Para finalizar el recorrido por esta primera etapa, se aplicará la evaluación correspondiente al módulo transversal.

Su objetivo es comprobar la asimilación de la cultura corporativa, los protocolos de comunicación y el conocimiento general del negocio abordados hasta ahora, dejando la evaluación práctica con simuladores para la futura malla técnica. Esta prueba teórica consta de 16 preguntas y debe ser rendida de forma individual a través del Campus Virtual en <https://cdevirtual.cl/>

2. Módulos de Especialización Operativa

Objetivo General:

Ejecutar correctamente los flujos comerciales y técnicos de ClaroVTR, operando los sistemas de gestión a través de los simuladores para resolver los requerimientos y fallas de los clientes con precisión, autonomía y bajo las políticas vigentes de la compañía.

Objetivos específicos:

- Comprender las políticas, restricciones y normativas vigentes de cada procedimiento (comercial y técnico), garantizando que las soluciones entregadas al cliente cumplan estrictamente con los lineamientos de la compañía antes de ser ingresadas al sistema.

- Operar de manera fluida las distintas plataformas de atención y soporte corporativo utilizando los simuladores para mecanizar la navegación y el registro correcto de cada interacción.
- Resolver solicitudes de facturación, requerimientos de postventa y reclamos, completando el flujo sistémico de principio a fin según los protocolos comerciales.
- Diagnosticar las incidencias en los servicios móviles, interpretando los parámetros que entregan las herramientas sistémicas para identificar la causa raíz de la falla.
- Integrar las "5 Claves de la Experiencia" de forma simultánea a la ejecución del procedimiento sistémico, garantizando que la concentración en los simuladores y herramientas no disminuya la calidad y empatía durante la atención.

El propósito es agrupar, bajo un mismo enfoque metodológico y práctico, los procedimientos que el ejecutivo deberá resolver en su día a día, y que fueron definidos como procedimientos de alto impacto en la operación.

Para estructurar este entrenamiento, los Módulos de Especialización Operativa son:

- **Módulo de Sistemas y Protocolos de Atención.**
- **Módulos de Procedimientos Comerciales.**
- **Módulos Soporte Técnico Móvil.**

Antes de detallar los contenidos específicos de cada módulo de Especialización Operativa, es importante comprender cómo se abordará el aprendizaje.

Los procedimientos cuentan con 4 fases (**teoría, demostración, simulación y evaluación**). Es fundamental que consideres que no todos los procedimientos incluirán necesariamente las cuatro fases. Dependiendo del uso sistémico, existirán procedimientos que requieran el ciclo completo y flujos que se enfoquen únicamente en los elementos teóricos.

Las posibles fases que componen la estructura de enseñanza son:

1. **Teoría:** Exposición conceptual del requerimiento, donde se revisan las políticas, reglas de negocio y las "5 Claves de la Experiencia" asociadas a la casuística. Esto será presentado por el ti en sala.

Las presentaciones están construidas de manera tal que permitan abarcar una atención integral del cliente. De acuerdo con lo anterior, los archivos están compuestos por:

- a. Video: Interacción cliente-ejecutivo para demostrar cómo un cliente puede plantear una casuística. Una vez finalizado el video, deberás realizar una pregunta abierta a los participantes para que logren descubrir qué está solicitando el cliente.
- b. Definición del procedimiento.
- c. Consideraciones, alcances y políticas.
- d. Descripción del procedimiento.
- e. 5 claves de la atención de excelencia aplicadas a la solicitud y gestión del caso.
- f. Redireccionamiento a simuladores sistémicos.

- 2. Demostración:** Visualización del paso a paso en los sistemas (guiada por ti mediante el material interactivo) para modelar la ejecución y la ruta correcta.
- 3. Simulación:** Interacción directa de los ejecutivos con los simuladores. En esta fase, replicarán de forma práctica los pasos observados, mecanizando la navegación en un entorno seguro. Esta fase no tendrá limitación de repeticiones y será definido por el ti dependiendo de la dificultad de la acción.
- 4. Evaluación:** Ejecución individual del flujo sistémico sin guía ni asistencia, la cual arrojará una calificación para medir el nivel de destreza y autonomía alcanzado. El ejecutivo tendrá un solo intento para resolver este punto.

A continuación, se presenta el desglose de los módulos que componen esta segunda fase del programa formativo. En los siguientes apartados se detallarán los procedimientos comerciales y de soporte técnico, cuyo aprendizaje estará centrado en la ejecución práctica. A través del uso intensivo de los simuladores, los participantes podrán aplicar las políticas y practicar la navegación en los sistemas de atención para resolver cada casuística de manera autónoma. Los módulos a desarrollar son los siguientes:

Módulo de Sistemas y Protocolos de Atención

Tiempo estimado: 10 horas.

Objetivos:

- Entender y aplicar los protocolos definidos por ClaroVTR para la atención y transferencia de clientes.
- Conocer el funcionamiento del sistema de toma de llamadas de clientes.
- Comprender el funcionamiento de los sistemas mediante los que el ejecutivo podrá ingresar ventas y ejecutar modificaciones de los servicios contratados.
- Conocer inicialmente el sistema de administración de clientes mediante el cual podrá resolver consultas, reclamos y solicitudes de los clientes ClaroVTR.

Este módulo actúa como el puente fundamental hacia la operatividad. Su objetivo central es familiarizar a los ejecutivos con el ecosistema de plataformas y herramientas de apoyo de ClaroVTR (tales como Somos Clave, One, Genesys Workspace, Front de ventas y postventas, Blip, etc), además de estandarizar las pautas de interacción a través de los protocolos de atención, transferencias y normativas de escalamiento a supervisor. Se busca que el equipo adquiriera la seguridad necesaria para navegar por el entorno tecnológico antes de enfrentarse a la resolución de requerimientos complejos.

Lección	Capítulo
Sistemas comerciales	Somos Clave
	Genesys Workspace
	Blip
	Front Comercial
	Front Post Venta
	CRM One
	Portal HelpDesk
	Validación de identidad
Protocolos	Protocolo de Atención a Clientes Fijo y Móvil

Módulo Procedimientos Comerciales

Tiempo estimado: 62 horas y 45 minutos.

Objetivo:

Gestionar integralmente el ciclo comercial del cliente mediante la correcta aplicación de las políticas de facturación, fidelización (postventa) y contención (reclamos), operando las plataformas de atención con precisión para asegurar la entrega de soluciones oportunas y de calidad.

Este módulo se centra en la gestión administrativa y en la administración del ciclo de vida comercial del cliente. Su propósito es dotar a los ejecutivos de la destreza analítica y sistémica necesaria para abordar y resolver todos aquellos requerimientos de carácter no técnico.

Para lograr este nivel de autonomía resolutive, el módulo comercial se estructura en tres unidades fundamentales:

- 1. Unidad Introducción Módulo Procedimientos Comerciales:** Su objetivo es explicar a los ejecutivos la dinámica de trabajo, detallando cómo interactuarán con el material formativo y cómo se realizará la transición hacia la práctica en los simuladores.
- 2. Unidad de Venta:** Su propósito es entregar los conocimientos y herramientas teóricas y prácticas para realizar el correcto ingreso de una venta de servicios móviles.
- 3. Unidad de Facturación:** Orientada a la comprensión de los ciclos de cobro, medios de pago, procesos de cobranza y la ejecución de ajustes o notas de crédito.
- 4. Unidad de Modificaciones Contractuales:** Enfocada en la fidelización y modificación de productos, abarcando desde cambios de planes y equipos, hasta procesos de asignación de descuentos y bajas de servicio.
- 5. Unidad Roaming:** Su objetivo es aplicar correctamente las políticas para clientes que utilizarán el servicio de roaming, abarcando la activación, solución de inconvenientes técnicos y la atención de reclamos de facturación.

- 6. Unidad de Reclamos:** Centrada en la aplicación del Protocolo reclamos y el ingreso sistémico de reclamos, priorizando la empatía y la correcta tipificación.

Revisemos los módulos:

1. Unidad: Introducción Módulo Procedimientos Comerciales

Tiempo estimado: 15 minutos.

Objetivo:

Comprender la metodología de trabajo, la estructura del material interactivo y el ciclo de aprendizaje práctico, para interactuar correctamente con las herramientas formativas y los simuladores durante el desarrollo de los procedimientos comerciales.

Esta unidad introductoria actúa como el encuadre metodológico fundamental antes de que los ejecutivos comiencen a operar los sistemas. Su propósito no es enseñar un procedimiento específico, sino familiarizar al equipo con el ecosistema de aprendizaje y la estructura de las clases que experimentarán durante todo el bloque comercial. En este breve espacio, debes alinear las expectativas y explicar cómo se transitará desde la revisión teórica de un caso hasta su ejecución práctica en pantalla, garantizando que los participantes entiendan la dinámica antes de enfrentarse a su primer requerimiento real.

2. Unidad: Venta

Tiempo estimado: 20 horas.

Objetivos:

- Comprender las políticas de ingreso de venta de servicios móviles.
- Conocer los pagos asociados a la contratación de servicios de manera de entregar toda la información al momento de la venta y evitar futuros reclamos.
- Ejecutar en los simuladores el ingreso de los distintos tipos de venta, con y sin portabilidad.

Esta es la primera unidad operativa de los procedimientos comerciales. Durante esta etapa, los ejecutivos aprenderán a gestionar todo el proceso de ingreso de clientes. El propósito es que adquieran la destreza técnica para ejecutar de forma correcta y eficiente los procesos sistémicos.

Unidad	Lección	Capítulo
Venta	Venta Móvil	Política de acreditación y pagos asociados al servicio
		Venta Móvil
		Ingreso de venta nueva: 1ra y 2da línea
		Ingreso de venta con portabilidad

3. Unidad: Facturación

Tiempo estimado: 17 horas y 45 minutos.

Objetivos:

- Comprender los ciclos de facturación, la estructura detallada de la boleta hogar y los lugares de pago, para entregar información transparente y oportuna al cliente.
- Analizar y diagnosticar inconvenientes de pago, identificando la causa raíz del problema administrativo.
- Resolver las casuísticas en las que el cliente no reconoce cobros, aplicando las políticas comerciales de ClaroVTR.
- Ejecutar en los simuladores el ingreso y facturación de descuentos, reajustes de IPC y ajustes mediante notas de crédito, completando el procedimiento sistémico de principio a fin.

Esta es la primera unidad operativa de los procedimientos comerciales. Durante esta etapa, los ejecutivos aprenderán a gestionar todo el ciclo económico y de cobro de los clientes. El propósito es que adquieran la destreza técnica para interpretar la facturación, explicar cargos con claridad y ejecutar en los sistemas las soluciones correspondientes a inconvenientes de pago, procesos de cobranza y ajustes.

Unidad	Lección	Capítulo
Facturación	Ciclos de facturación	Ciclos de facturación
	Cuenta Financiera y Acuerdo de facturación	Cuenta Financiera y Acuerdo de facturación
	Explicación boleta	Explicación boleta
		Reajuste de IPC
	Pago de Boleta	Lugares de Pago y Pago Automático PAC / PAT
	Inconvenientes con pago	Contexto, política y desbloqueo de confianza
		Pago no aplicado
		Traslado de pago
		Servicio suspendido y cuenta pagada
		Reversa de pago
	Impugnación de cobros	Ajuste (Nota de Crédito)
		Impugnación de cobro
	No reconoce cobros	No reconoce cobros - corte y reposición de servicios móvil
		No reconoce cobros - SVA móvil
		No reconoce cobros - Proporcionales móvil
	Descuentos Días Sin Servicio Móvil	Descuentos Días Sin Servicio Móvil

4. Unidad: Modificaciones Contractuales

Tiempo estimado: 13 horas y 30 minutos.

Objetivos:

- Comprender las políticas, procesos y normativas que regulan las atenciones asociadas a las solicitudes comerciales y de postventa de los clientes ClaroVTR.

- b. Aplicar rigurosamente los protocolos de atención y las "5 Claves de la Experiencia" en cada casuística, asegurando un trato empático y resolutivo durante la gestión del requerimiento.
- c. Ejecutar en los simuladores sistémicos cambios que impacten en el contrato del cliente, tales como cambio de plan, equipo, bajas, descuentos, etc.
- d. Gestionar integralmente los flujos operativos de alta y baja de servicios adicionales y líneas móviles.

En esta segunda unidad operativa, el enfoque se traslada a la administración del ciclo de vida del cliente, abarcando la fidelización, retención y modificación de los productos contratados. Durante esta etapa, los ejecutivos desarrollarán las competencias necesarias para gestionar requerimientos comerciales posteriores a la venta inicial. El propósito es que adquieran la precisión técnica para ejecutar cambios de planes, ventas adicionales y desconexiones, asegurando que cada modificación se realice bajo las políticas vigentes y garantizando un alto estándar en la experiencia del usuario.

Lección	Capítulo
Modificaciones contractuales	Regularización de PyD (descuentos)
	Activación de Descuentos
	Desactivación Servicios Adicionales Móviles (Suscripciones y/o eventos)
	Cambio de plan
	Cambio de equipo
	Cambio de titular
	Suspensión voluntaria y transitoria de servicios
	Baja de servicios
	Baja no cursada

5. Unidad: Roaming

Tiempo estimado: 8 horas.

Objetivos:

- Garantizar la correcta entrega de información a clientes usuarios del servicios
- Analizar los antecedentes que permiten gestionar un reclamo de facturación del servicio roaming.
- Guiar al cliente de manera eficiente en la activación y solución de inconvenientes.

Esta unidad se centra principalmente en el acompañamiento y guía al cliente en las distintas situaciones que puede experimentar durante la activación, uso y facturación del servicio roaming, garantizando que todo requerimiento quede registrado y tramitado según los protocolos vigentes.

Lección	Capítulo
Atención Roaming	Activación Roaming
	Límite de Consumo
	No Reconoce Cobros Roaming
	Procedimientos Técnicos

6. Unidad: 105 Reclamos

Tiempo estimado: 8 horas.

Objetivos:

- Garantizar que el trato al cliente se base en las claves de la experiencia y la contención empática ante el ingreso de un reclamo.

- Analizar el historial de la cuenta a través de la revisión de reclamos previos, para entregar respuestas precisas, entender el contexto del cliente y evitar reiteraciones.
- Conocer el ingreso correcto de un reclamo, asegurando una tipificación exacta y documentando la situación bajo los estándares de ClaroVTR.

Esta unidad se centra en la contención y gestión de la insatisfacción del cliente. Durante estas lecciones, los ejecutivos adquirirán las herramientas técnicas y relacionales para manejar escenarios de mayor sensibilidad, buscando transformar una experiencia negativa en una resolución efectiva. El foco estará en la correcta aplicación de la normativa y la ejecución sistémica sin errores, garantizando que todo requerimiento quede registrado y tramitado según los protocolos vigentes.

Lección	Capítulo
105 Reclamos	Introducción
	Ingreso de reclamos
	Tips claves
	Protocolo de atención 105

Módulo Soporte Técnico Móvil

Tiempo estimado: 9 horas.

Objetivo:

Diagnosticar y resolver incidencias técnicas en el servicio móvil, mediante el análisis de parámetros en los distintos sistemas y herramientas de visualización de estado de servicios en la red móvil, con el fin de restaurar el servicio en el primer contacto.

Durante este módulo, el aprendizaje se enfoca en dotar al equipo de las competencias necesarias para interpretar los parámetros de las redes de

telecomunicaciones, diagnosticar la causa raíz de una falla y ejecutar la reparación remota de los servicios de datos y/o llamadas.

Lección	Capítulo	Contenido
Soporte Técnico Móvil	QDN en FPV	Plataforma de visualización de estado de servicios en la red
	No Navega Ni Realiza Llamados	Consideraciones, revisiones y gestión
	Sin Datos	Consideraciones, revisiones y gestión
	Degradacion De Datos	Consideraciones, revisiones y gestión
	Inconveniente Con Llamado	Consideraciones, revisiones y gestión
	Georeferenciador	Consideraciones, revisiones y gestión
	QDN + Georeferenciador	Gestión en FPV

Cierre del proceso

Una vez completadas todas las unidades de los módulos Comerciales y Técnicos, los ejecutivos iniciarán la fase de certificación final. Esta etapa combina la precisión técnica con el dominio de las habilidades blandas, asegurando que el nuevo colaborador esté listo para la atención real en el OJT.

Evaluación de Habilidades Blandas: Second Nature

Tras finalizar los contenidos, cada participante recibirá un correo electrónico institucional con el acceso personalizado a la plataforma Second Nature.

Esta es una herramienta de Inteligencia Artificial diseñada para medir y entrenar las habilidades de comunicación y resolución de conflictos. A través de simulaciones de voz, la IA evaluará:

- Empatía y contención emocional.
- Uso de las "5 Claves de la Experiencia".
- Fluidez verbal y manejo de objeciones.
- Capacidad de escucha activa durante el diagnóstico técnico.

Es responsabilidad del facilitador monitorear que todos los ejecutivos reciban su correo de Second Nature y puedan acceder a la plataforma para realizar las evaluaciones.

Cierre de la Malla: Hacia la Excelencia Operativa

Con la finalización de este programa, los ejecutivos aprobados inician su fase de On-the-Job Training (OJT), donde consolidarán la agilidad sistémica y la resolución con clientes reales bajo tu supervisión o la del monitor designado.

Nota final para ti, Formador: Tu rol en este proceso ha sido fundamental para transformar la teoría en habilidad práctica. Asegúrate de que cada ejecutivo que egrese de tu aula no solo sepa "qué botones apretar", sino que comprenda el impacto técnico y humano detrás de cada procedimiento. El éxito de nuestra operación y la satisfacción de nuestros clientes comienza con la seguridad que ellos demuestren desde su primera atención.



¡Mucho éxito

en el despliegue de este programa!