



Manual del formador

Contact Center fijo 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
1. Módulo transversal	9
Actividades del Módulo Transversal que debes guiar	17
2. Módulos de Especialización Operativa	14
Módulo de Sistemas y Protocolos de Atención	17
Módulo Procedimientos Comerciales	18
Módulo Procedimientos Técnicos	24
Módulo Venta Móvil Claro	24
Cierre del proceso	31
Evaluación de Habilidades Blandas: Second Nature.....	31
Cierre de la Malla: Hacia la Excelencia Operativa	332

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.

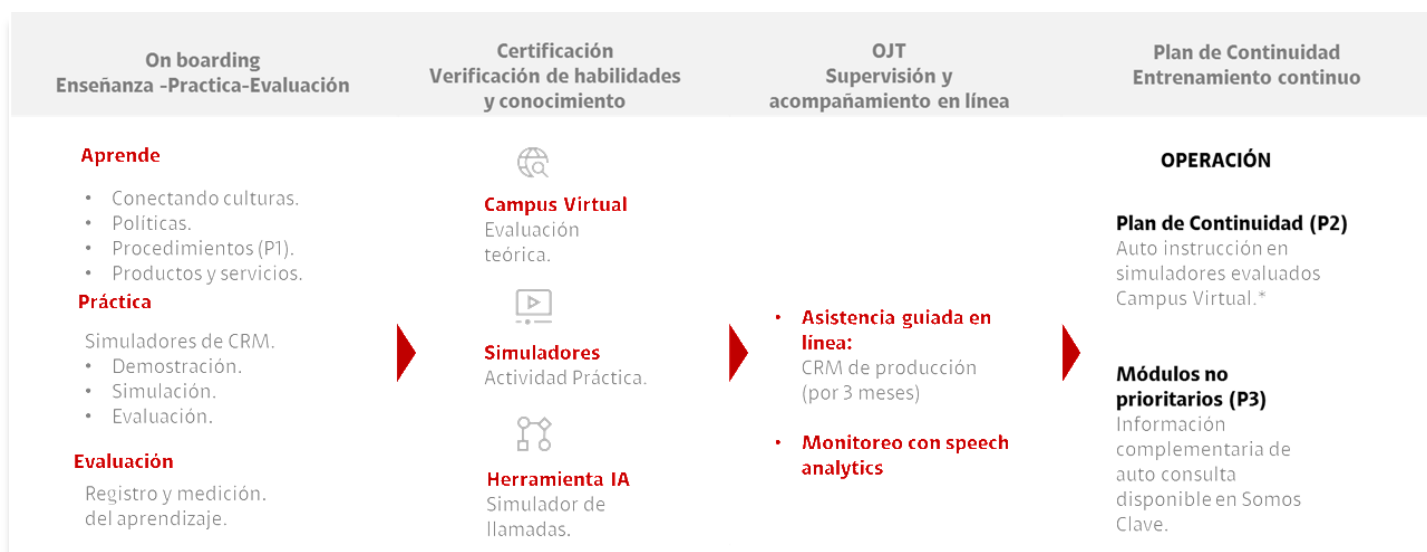
Programa de entrenamiento

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: 16 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:

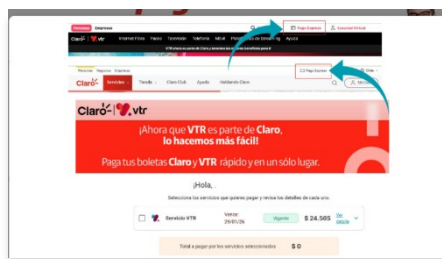
- **Evaluaciones teóricas:** 9 evaluaciones teóricas que se promediarán entre sí, equivalentes al 30% de la nota final. Al finalizar cada unidad de los módulos operativos, debes asegurar que los participantes ingresen a <https://cdevirtual.cl/> para realizar la evaluación de entre 12 a 20 preguntas.
- **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 negrita 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.

1. Módulo transversal

Tiempo estimado: 12 horas.

Objetivos:

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.

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 técnica. Los temas para revisar durante esta fase son los siguientes:

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Bienvenida	Bienvenida y experiencia de aprendizaje	Bienvenida
		Inducción Contact Center
		Experiencia y etapas de aprendizaje
Quienes Somos	Compañía – América Móvil	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 de Contact Center
		Qué se espera de un ejecutivo de atención de Contact Center
	Atenciones Contact Center	Sin cintillo, tú como cliente
		Tipos de atención
	Las 5 Claves de la Experiencia	Las 5 claves de la experiencia
Nuestros servicios	Productos y servicios	Arma tu carro
		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.

4. Pasa palabra (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.

5. Te Falta Calle (Regionalización):

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
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, numero 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 desea contratar servicio de internet y televisión para su domicilio que se encuentra en 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).

6. 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.

7. Arma Tu Carro

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Nuestros servicios	Productos y servicios	Arma tu carro

El objetivo de esta actividad es que los participantes a través del autodescubrimiento naveguen en vtr.com para revisar los distintos productos y servicios disponibles para clientes hogar.

Para la ejecución de la actividad debes dividir a los participantes en 3 grupos y entregar a cada uno de ellos uno de los escenarios planteados. Cada grupo deberá indicar producto, servicios, componentes y características que se adecúen más a cada situación planteada.

8. 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 15 preguntas y debe ser rendida de forma individual a través del Campus Virtual en <https://cdevirtual.cl/>

2. Módulos de Especialización Operativa

Objetivos:

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 (Somos Clave, Andes, Genesys Workspace, BEC, WEB UI, VSight), 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 fijos (Televisión e Internet), interpretando los parámetros que entregan las herramientas de monitoreo 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.

Habiendo concluido el Módulo Transversal donde se consolidaron las bases culturales, comunicacionales y teóricas del rol, el programa de inducción da paso a los Módulos de Especialización Operativa.

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 de Procedimientos Técnicos.**
- **Módulo de Venta Móvil Claro.**

Antes de detallar los contenidos específicos de cada módulo 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. Audio: Interacción cliente-ejecutivo para demostrar cómo un cliente puede plantear una casuística. Una vez finalizado el audio, 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: 6 horas y 30 minutos.

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 de autoatención disponible para clientes.
- 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, Andes, Genesys Workspace y la Sucursal Virtual), 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 adquiera la seguridad necesaria para navegar por el entorno tecnológico antes de enfrentarse a la resolución de requerimientos complejos.

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Sistemas y Protocolos de Atención	Somos Clave	Somos Clave
	Genesys Workspace	Genesys Workspace
	Protocolo de Atención a Clientes Fijo y Móvil	Protocolo de atención a clientes
	Protocolo de transferencias y escalamiento a supervisor	Protocolo de transferencias y escalamiento a supervisor
	Conociendo Andes	Conociendo Andes

		Creación de clientes
		Creación de cuentas
		Cómo revisar actividades
	Sucursal virtual	Sucursal virtual

Módulo Procedimientos Comerciales

Tiempo estimado: 43 horas y 15 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 resolutoria, 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 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.

- 3. Unidad de Postventa:** Enfocada en la fidelización y modificación de productos, abarcando desde cambios de planes y venta de canales premium, hasta procesos de autoinstalación (*delivery*) y bajas de servicio.
- 4. Unidad de Reclamos:** Centrada en la aplicación del Protocolo 105 y el ingreso sistémico de reclamos y formularios FUR, 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: Facturación

Tiempo estimado: 18 horas y 30 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 los flujos de cobranza 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	CAPITULO
Facturación	Ciclos de facturación hogar	Ciclos de facturación hogar
	Explicación boleta	Explicación de boleta hogar
	Lugares de pago	Lugares y medios de pago de servicios
	Role play de atención explicación boleta	
	Reajuste de IPC	Reajuste de IPC
	Cobranza	Verificación de flujos de cobranza en Andes
		Inhibición del flujo de cobranza

	Inconveniente con pago	Pago no aplicado
		Pago no asignado
		Traslado de pago
		Servicio suspendido y cuenta pagada
		Reversa de pagos
	Cliente No reconoce Cobros	No reconoce cobros – Corte y reposición de servicios
		No reconoce cobros – SVA
		No reconoce cobros – Canales premium
		Cliente no reconoce cobro de plan (servicios principales y/o valores diferentes a lo contratado)
		No reconoce cobro de proporcionales por cambio de plan
		No reconoce costo de instalación
	Role play de atención inconveniente de pago – no reconoce cobros	
	Descuento no cargado	Descuento no cargado
	Ingreso y facturación de un descuento	Ingreso y facturación de un descuento
	Ajuste (Nota de crédito)	Ajustes sobre un monto facturado pagado o no pagado
	Descuentos días sin servicios	Descuentos días sin servicios

3. Unidad: Postventa

Tiempo estimado: 17 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.
- 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.
- Ejecutar en los simuladores sistémicos las actualizaciones de promoción, así como la correcta habilitación y venta de canales premium.
- Gestionar integralmente los flujos operativos de *Delivery* (autoinstalación), las migraciones tecnológicas (cambio de HFC a fibra óptica), el ingreso de tickets en Sdesk y los procesos de baja (servicios principales, canales premium y SVA).

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.

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Postventa	Modificación de datos	Modificación de datos de cliente
	Actualización de promoción	Sin portabilidad
		Con portabilidad
		Con fono vencido
	Role play de atención actualización de promoción	
	Venta de canales premium	Venta de canales premium

	Venta de extensor WiFi	Venta de extensor WiFi
	Delivery - Auto instalación	Delivery - Auto instalación
	Cambio de HFC a fibra óptica	Cambio de HFC a fibra óptica
	Baja de servicios principales	Baja de servicios principales
	Baja de adicionales hogar	Baja de canales premium
		Baja de SVA
	Ingreso de ticket (Sdesk)	Ingreso de ticket (Sdesk)

4. Unidad: Reclamos

Tiempo estimado: 7 horas.

Objetivos:

- Comprender el Protocolo de atención 105 y las normativas que regulan los reclamos, garantizando que el trato al cliente se base en las claves de la experiencia y la contención empática.
- 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.
- Ejecutar en los simuladores el ingreso correcto de un reclamo, asegurando una tipificación exacta y documentando la situación bajo los estándares de ClaroVTR.
- Gestionar el proceso administrativo para el envío del formulario único de reclamos (FUR), cumpliendo con las políticas y exigencias legales correspondientes

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.

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Reclamos	105 reclamos	Ingreso de un reclamo
		Envío de formulario único de reclamos (FUR)
		Revisión de reclamos
		Tips claves
		Protocolo de atención 105

Módulo Procedimientos Técnicos

Tiempo estimado: 57 horas.

Objetivo:

Diagnosticar y resolver incidencias técnicas en los servicios de Televisión e Internet, mediante el análisis de parámetros en plataformas de monitoreo y la ejecución de comandos en simuladores, con el fin de restaurar el servicio en el primer contacto y minimizar el desplazamiento de técnicos a terreno.

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 Televisión e Internet.

El módulo técnico se estructura en tres unidades fundamentales:

- **Unidad: Protocolo y Sistemas de Soporte:** Actúa como la base operativa técnica. Está orientada a estandarizar los protocolos para clientes que solicitan

soporte y a enseñar la navegación inicial en las plataformas de diagnóstico y gestión de videollamadas con el cliente.

- **Unidad: Soporte TV:** Enfocada en el diagnóstico y resolución de incidencias de video, abarcando desde la interpretación de códigos de error en pantalla y fallas de imagen, hasta la configuración de decodificadores (D-Box Smart), controles remotos y aplicaciones de *streaming*.
- **Unidad: Soporte Internet:** Centrada en el análisis profundo de la conectividad. Abarca la revisión de parámetros para detectar cortes masivos, lentitud o intermitencia, la ejecución de *resets/refresh* remotos, y la gestión y configuración de contraseñas Wifi para distintas tecnologías (equipos HFC y FTTH).

1. Unidad: Protocolo y Sistemas de Soporte

Tiempo estimado: 6 horas y 30 minutos.

Objetivo:

Operar las plataformas de diagnóstico y soporte técnico (BEC, WEB UI y VSight), ejecutando correctamente los protocolos de atención para perfilar el requerimiento del cliente y preparar el entorno sistémico previo a la resolución de fallas.

Esta unidad actúa como la base operativa de todo el bloque técnico. Su propósito es estandarizar la forma en que el ejecutivo recibe y perfila una solicitud de soporte, asegurando que el inicio de la atención sea estructurado y profesional. Durante esta etapa, los participantes se familiarizarán con el ecosistema de plataformas de diagnóstico y monitoreo (como BEC y WEB UI), además de aprender a gestionar herramientas de asistencia visual remota (VSight). El enfoque principal es que el ejecutivo aprenda a leer el estado inicial del servicio del cliente antes de proceder a cualquier maniobra de reparación.

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Protocolo y sistemas de soporte	Ingreso a BEC	Ingreso a BEC
	Sistemas de soporte técnico	WEB UI (ZTE) – SCP – Smart WiFi ASSIA – Smart WiFi Huawei

	Protocolo y gestión atención videollamada VSight	Protocolo atención videollamada – VSight
--	--	--

2. Unidad: Soporte TV

Tiempo estimado: 24 horas y 15 minutos.

Objetivo:

Diagnosticar y resolver incidencias de video y audio en el servicio de televisión, interpretando códigos de error y parámetros de señal en los sistemas de monitoreo, para ejecutar las acciones de aprovisionamiento o configuración necesarias que restablezcan el servicio en línea. *(Nivel: Analizar / Resolver)*

En esta unidad, los ejecutivos se especializan en el diagnóstico y reparación remota de los servicios de televisión digital e interactiva. El enfoque principal es transformar el reporte del cliente en una solución técnica precisa mediante el uso de los simuladores. Durante esta etapa, los participantes aprenderán a diferenciar fallas de señal física de errores de configuración del equipo.

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Soporte TV	Aplicaciones de streaming	Aplicaciones de streaming
	OTT's a la carta	OTT's a la carta
	Procedimiento TV	Procedimiento TV HD
	Inconvenientes de televisión Smart	Problema de imagen / señal / audio
		Inconvenientes de televisión smart
		Android desmayado (modo recovery)
		Aparece un código de error en la pantalla
		Configuraciones del Dbox smart

		Inconvenientes control remoto
	Role play de atención soporte TV	

3. Unidad: Soporte internet

Tiempo estimado: 26 horas y 15 minutos.

Objetivo:

Analizar y resolver incidencias de conectividad (lentitud, intermitencia o desconexión total), interpretando los parámetros de potencia, ruido y niveles de señal en los sistemas de diagnóstico, para ejecutar configuraciones de red o comandos de aprovisionamiento que restablezcan la navegación del cliente.

Esta unidad está relacionada con el mundo de la conectividad de datos. Su propósito es capacitar a los ejecutivos en el análisis profundo de la señal de banda ancha, tanto en tecnologías HFC como FTTH. Los participantes aprenderán a distinguir entre una falla masiva de red, una degradación de la señal física o un problema de configuración del Wifi. El enfoque está en el uso experto de herramientas de monitoreo para realizar reparaciones lógicas (como cambios de canal de transmisión o resets de fábrica) que eviten visitas técnicas innecesarias.

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Soporte Internet	Visitas técnicas	Visitas técnicas
	Corte de acometida	Corte de acometida
	Reset / refresh	Reset / refresh
	Role play de atención soporte y visita técnica	

	Introducción soporte internet - Revisiones obligatorias	Introducción soporte internet - Revisiones obligatorias
	Soporte internet	Identificar equipo y plataforma de monitoreo
		Sin internet fibra y HFC
		Internet degradado
		Intermitencia y lentitud
		Escalamiento
	Clave WiFi	Reestablecer contraseña WiFi HFC
		Reestablecer contraseña WiFi FTTH - cliente con gateway
		Reestablecer contraseña WiFi FTTH - cliente con ONT ZTE F6600P y extensor EVO
		Reestablecer contraseña WiFi FTTH - cliente con ONT ZTE F6640P o ZTE F6640P
		Clave WiFi cliente con ONT Huawei (cambio de clave y nombre de red)

Módulo Venta Móvil Claro

Tiempo estimado: 7 horas y 45 minutos.

Objetivos:

- Comprender las políticas, procesos y normativas que regulan las atenciones asociadas al ofrecimiento de productos móviles Claro a nuestros clientes de servicios hogar.

- b. Aplicar rigurosamente los protocolos de cierre de ventas y las "5 Claves de la Experiencia", asegurando un trato empático y resolutivo durante la gestión del requerimiento.
- c. Ejecutar en los simuladores sistémicos el ingreso de venta nueva y con portabilidad, ya sea con o sin equipo en arriendo.
- d. Gestionar integralmente los flujos operativos de *Delivery de equipos móviles*.

Durante esta etapa, los ejecutivos desarrollarán las competencias necesarias para gestionar requerimientos y la oferta proactiva de servicios móviles.

Para lograr este nivel de autonomía resolutiva, el módulo venta móvil Claro, se estructura en tres unidades fundamentales:

- 1. Unidad Productos.**
- 2. Unidad Normativa.**
- 3. Unidad Venta Móvil.**

Revisemos los módulos:

1. Unidad: Productos

Tiempo estimado: 45 minutos.

Objetivo:

Su objetivo es dar a conocer y explicar a los ejecutivos la oferta comercial móvil asociada a Claro. Entender los distintos planes y beneficios disponibles para los clientes

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Productos	Productos y Servicios Móvil	Plan comercial Móvil

2. Unidad: Normativa

Tiempo estimado: 60 minutos.

Objetivo:

Orientada a la comprensión del marco regulatorio que norma la contratación de los distintos productos así como conocer íntegramente el proceso legal de portabilidad.

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Normativa	Marco regulatorio	Portabilidad Numérica
	Marco regulatorio	Decreto 18

3. Unidad: Venta Móvil

Tiempo estimado: 6 horas.

Objetivo:

Enfocada en desarrollar las competencias para el correcto ingreso de una venta móvil en sus distintas modalidades, venta nueva, venta con portabilidad, venta con equipo en arriendo o sin equipo en arriendo.

UNIDAD	LECCIÓN	CAPITULO
Venta Móvil	Ingreso de venta	Política de acreditación y pagos asociados al servicio
		Venta Nueva
		Venta Portabilidad
		Protocolo de cierre de venta

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!