

Módulo Calidad



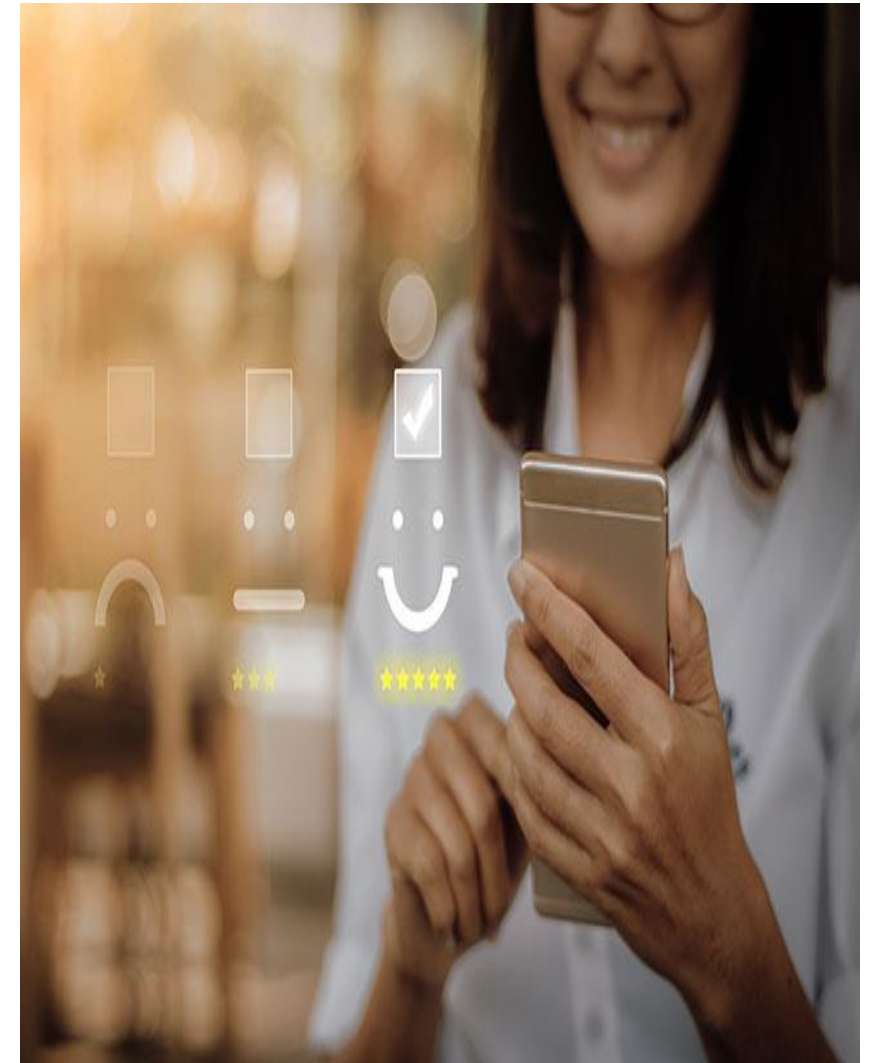
¿QUÉ ES CALIDAD?

Definición

Calidad es hacer las cosas bien en el primer intento, teniendo un enfoque constante en la satisfacción del cliente.

Existen 2 tipos de calidad:

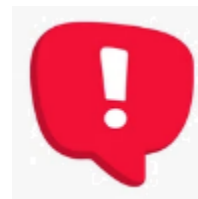
- **Calidad Percibida**
- **Calidad Emitida**



¿QUÉ ES CALIDAD?

Calidad Percibida

Es la calidad percibida por el cliente al momento que interactúa con Claro



¿Cómo se mide?

CSAT - Customer Satisfaction Score

Calidad Emitida

Calidad que entregan o emiten los canales de atención, de acuerdo a los estándares definidos por Claro y el Cliente



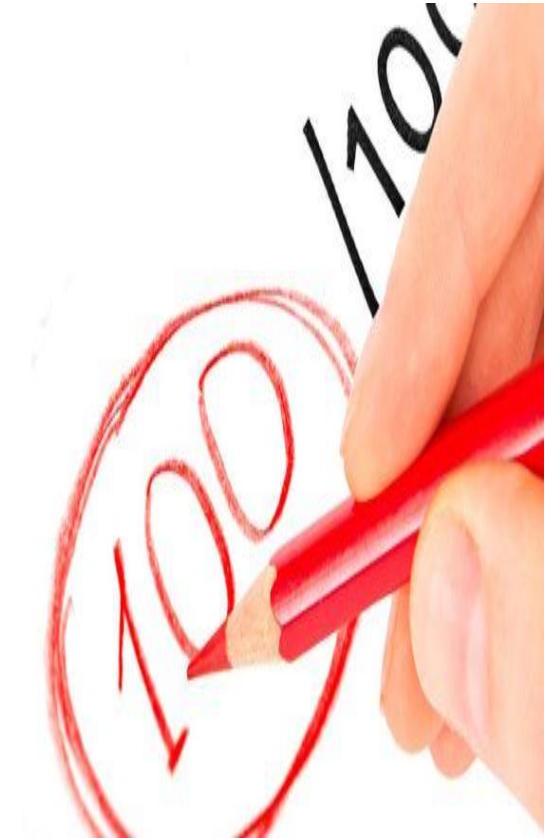
PEC - Precisión de error crítico

La **Calidad emitida** es la que evaluamos desde Calidad, ya que es un predictor de la satisfacción e indicadores del negocio.
Esta evaluación se realiza a través de una **pauta de monitoreo**.

Es la rutina de observación de los procesos involucrados en el contacto con los Usuarios Finales (UF). Nos permite determinar cómo lo estamos haciendo y qué debemos mejorar para lograr la satisfacción del usuario final.

¿Qué identificamos en el monitoreo?

- ✓ **Quiebres** que impactan en la Experiencia del Cliente
- ✓ **Resolutividad** en Primera Línea y al primer contacto
- ✓ **Consistencia** en la Información entregada
- ✓ **Generar** planes de acción



El monitoreo...tu aliado!

El monitoreo nos permitirá:

- ✓ Medir los resultados de TU calidad en el proceso de atención
- ✓ Conocer tus fortalezas y oportunidades de mejora
- ✓ Conocer que le genera satisfacción o insatisfacción a los clientes
- ✓ Conocer la VOZ DEL CLIENTE

Q de monitoreos	
RAC Vigente (antigüedad mayor a 61 días en el servicio)	-----> 1 por ciclo
RAC Prematuro (antigüedad menor a 60 días en el servicio)	-----> 2 por ciclo



Ciclos de monitoreo	
Ciclo	Días de atención
1	1 al 7
2	8 al 14
3	15 al 21
4	22 al ultimo día del mes

PEC - Precisión de error crítico

Errores que hacen que la transacción completa sea defectuosa, generando que el usuario deba volver a llamar para solucionar un problema ocurrido en la atención anterior o que genere impactos al negocio.

Ejemplo: Entregar información incorrecta, no realizar correctamente en sistema, no dejar registro de la información brindada durante la llamada, etc.

PENC - Precisión de error no crítico

Errores que no implican que la transacción completa sea defectuosa.

Ejemplo: habilidades blandas, errores en modulación, dicción, tonos de voz, etc.

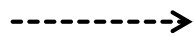
PEC UF



Errores que impactan en la experiencia del usuario final.

Ejemplo: No resolver el inconveniente del cliente – Entregar información incorrecta o incompleta – Faltas de respeto

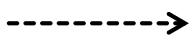
PEC NEG



Cualquier tipo de error que impacte en los procesos del negocio y/o genere costos innecesarios.

Ejemplo: No Tipificar la atención – Ingresar una venta de manera incorrecta

PEC CUM



Cualquier tipo de acción o declaración que se encuentre en contra de las leyes vigentes y pueda causar un riesgo legal a la compañía.

Ejemplo: Entregar datos del titular a un tercero

Pauta de Monitoreo

¿La atención es resolutive?

Es atender y dar solución a las necesidades del cliente. Formula todas las preguntas necesarias para localizar la información que el cliente requiere. Consigue que el cliente exponga sus necesidades o solicitudes. Indagar en la historia del cliente para entender y dar una solución satisfactoria e integral. Asegurar que el cliente perciba la solución de su requerimiento mediante entrega de información correcta y completa, a través de parafraseo.

SUB CAUSA		AFECCIÓN	Tipo de error
RESOLUTIVIDAD	Realiza Diagnóstico	- No Indaga utilizando preguntas asertivas - No utiliza los sistemas de CLARO para obtener diagnóstico - No confirman los datos del cliente - No identifica la consulta/requerimiento del cliente	PEC UF RAC
	Entrega información completa/correcta	- Entrega información incorrecta - Entrega información incompleta - Entrega información incompleta e incorrecta	
	Realiza Correctamente	- No realiza requerimiento - Realiza de manera incorrecta - Realiza de manera incompleta	
	Transfiere/Escala	- No transfiere / Escala - Transfiere / Escala/ Deriva de manera incorrecta - Asesor niega a supervisor - No realiza transferencia asistida - Debiendo atender requerimiento transfiere y no atiende	
	No existe Corte de Llamado/ Cliente no es Desatendido	- Asesor corta llamado - Induce al corte de llamado - No informa corte por reset - No atiende la llamada	
	Devolución de llamado	No realiza devolución de llamada	

Actitud CLARO

Medición de habilidades blandas que posee el RAC para comunicar y transmitir conductas concretas con impacto en la satisfacción. Desarrolla una expresión clara, lógica, coherente, espontánea y segura de sus ideas, siendo capaz de argumentarlas. Crea un vínculo con el cliente haciéndolo sentir importante, único y acogido

		SUB CAUSA	AFECTACIÓN	Tipo de error
ACTITUD CLARO		Saludo Inicial	• No presenta ayuda con frase de cortesía. • No utiliza Saludo Cordial • No se presenta con su nombre y apellido. • No identifica con quien está hablando. • No atiende antes de los 5 segundos. • No utiliza Saludo Cordial (buenos días/ buenas Tardes/ bienvenido a VTR). • Personalización. • RAC pide disculpas proactivamente por el tiempo de espera en ser atendido.	PENC
		Manejo y Claridad en la exposición	• Escucha activa, hace repetir información al cliente. • No se pone en el lugar del cliente, empatía. • Alarga la atención innecesariamente. • Inseguridad en la entrega de información. • Expresión poco clara, falta estructura y coherencia. • No informa espera/no agradece al retomar la llamada. • DX, Alarga innecesariamente. • RAC utiliza HOLD • RAC parafrasea repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente • No acompaña al cliente • No utiliza frases de cortesía ante un agradecimiento	PEC UF RAC

		SUB CAUSA	AFECTACIÓN	Tipo de error
ACTITUD CLARO		Habilidades comunicacionales del RAC	• Sin inflexiones, matices, sonrisa telefónica. • Uso de diminutivos excesivo. • Uso de muletillas, modismos, tecnicismos. • Lenguaje Coloquial. Poco formal, ruido guturales. • Modulación y dicción. • No maneja la velocidad de la conversación..	PENC
		Comunicación Corporativa	• Habla de Claro en tercera persona. • Descalifica a sus pares. • Descalifica a la compañía. • Traspasa los problemas de la compañía al cliente. • Utiliza termino de "Falla Masiva".	PENC
		Respeto	• Irónico • Irrespetuoso, Grosero • Levantar la voz mas que el cliente • Suspiros de poca tolerancia	PEC UF RAC
		Educación	• Come mientras está atendiendo. • Mantiene conversación en paralelo. • Tutear al cliente. • Tose, estornuda o bostece sin pedir disculpas a cliente.	PENC
		Despedida	• No Utiliza frases de cortesía (cierre según protocolo). • Rac no Reitera nombre. • No realiza resumen de la atención. • No realiza pregunta de cierre abierta.	PENC

¿Se realiza registro de la atención?

Evaluaremos como registro correcto aquel que permita conocer la historia de las atenciones que ha tenido un Cliente, asegurando dar continuidad y coherencia a la atención recibida. Independiente del canal de atención del cliente, su registro permite identificar el real motivo del llamado.

	SUB CAUSA	AFECTACIÓN	Tipo de error
REGISTRO EN SISTEMA	Registro en sistema	• Sin registro. • Registro no corresponde a la atención • Otros	PEC NEG RAC

Fideliza / Ofrece

Ofrece promociones y aprovecha las oportunidades comerciales. Maneja de forma correcta los valores y promociones vigentes en el sistema. Educar al cliente en usabilidad de SV. Genera ofrecimientos de ofertas según la necesidad del cliente. Aumentar la penetración de productos fijos y móviles.

	SUB CAUSA	AFECTACIÓN	Tipo de error
FIDELIZA/OFRECE	Ofrece Autogestión	• RAC no informa opciones de autogestión disponibles. • Informa erróneamente la opción de autogestión. • RAC no envía correctamente información de autogestión canales digitales • RAC induce la evaluación de la encuesta. • Informa encuesta de manera incompleta/ incorrecta (rangos de notas, medios por el cual llegara).	PEC NEG RAC

Regulación

Este atributo mide que tan exitoso es el PSIC o VMO en el cumplimiento de los requisitos legales o regulatorios definidos por la Normativa Chilena vigente.

SUB CAUSA		AFECCIÓN	Tipo de error
REGULACIÓN	Requisitos específicos al momento de la venta	• Menciona servicios contratados (nombre, renta mensual). • Confirmación de datos (nombre, rut, dirección, correo, poder notarial en caso de 3°). • Condiciones, restricciones, vigencia de la promoción. • Información boleta (facturación anticipada, vencida, proporcionales, reajuste ipc). • Costo instalación /activación/habilitación. • Instalación/entrega de equipo/sim en presencia de un adulto. • Vigencia del contrato y desconexión. • Agendamiento y llamada de confirmación. • Valor cuotas de arriendo (movil). • Valor equipo (fijo, movil). • Verificación de serie/n° de documento. • Grabación de la llamada y solicitud de esta. • No realiza correctamente Recapitulación y/o Resumen los Acuerdos (VENTA) • RAC no valida correo y teléfono como parte del protocolo de atención. • RAC actualiza datos de contacto a un No Titular	PEC CUM RAC

		SUB CAUSA	AFECTACIÓN	Tipo de error
REGULACIÓN		Verificaciones de datos para titulares o usuarios - Suplantación de identidad	• No confirma fecha de nacimiento y/o Rut de titular. • Rac informa Rut al cliente, No lo pregunta, No hace Mix. • Rac no valida número de serie, según lo definido por procedimiento. • RAC no valida correo y teléfono como parte del protocolo de atención. • RAC actualiza datos de contacto a un No Titular • Otros	PEC CUM RAC
		Término de Contrato	• No existen requisitos que permitan negar la baja a un cliente • Niega baja del servicio	

CSAT



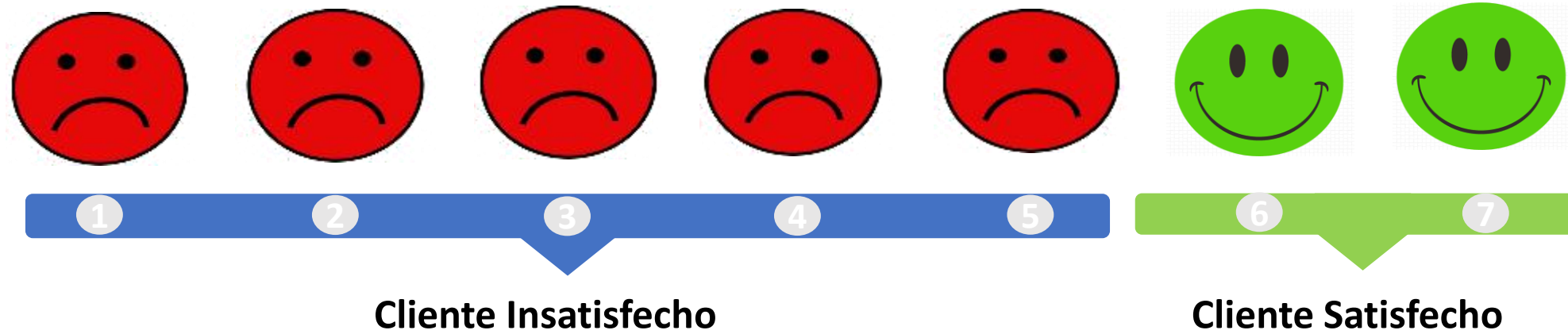
¿Qué es CSAT?

El **CSAT** o **Customer Satisfaction Score** es una métrica utilizada para medir el nivel de satisfacción o felicidad que experimentan los clientes con un producto, servicio o interacción.

La encuesta se realiza el mismo día de la interacción a través de un SMS para el caso de clientes móviles y de correo electrónico para clientes fijos, se basa principalmente en la siguiente pregunta:

¿Qué tan satisfecho estás en general con el servicio que te brindó el Call Center...?





$$\frac{\sum \text{Clientes satisfechos (nota 6-7)}}{\text{Total encuestas respondidas}} = \text{CSAT}$$

¿Dudas?



¡Es tiempo de resolverlas!



¡GRACIAS!
**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

