



CICLOS DE FACTURACIÓN

ANTES DE EMPEZAR RECUERDA:

- **Completa las actividades:** responde las preguntas o ejercicios que aparecen durante el curso. Son parte esencial del aprendizaje.
- **Este curso tiene elementos multimedia:** te sugerimos subir el volumen o usar audífonos.
- **Revisa todo el contenido:** para aprobar el curso, necesitas ver todas las secciones: textos, videos y elementos interactivos.
- **Interactúa con los gráficos y recursos:** algunos elementos requieren que hagas clic o los explores.
- **Avanza a tu ritmo:** no hay límite de tiempo. Lee con calma, vuelve atrás si lo necesitas.

≡ BIENVENIDA

≡ UNIDAD 1: ¿QUÉ ES UN CICLO DE FACTURACIÓN?

≡ UNIDAD 2: INFORMACIÓN DE CIERRE DE VENTA

≡ UNIDAD 3: ACTIVIDAD FORMATIVA

≡ TÉRMINO DE LA ACTIVIDAD

BIENVENIDA



OBJETIVO:

Comprender el funcionamiento de los Ciclos de Facturación en los servicios móviles, identificando sus etapas, fechas clave y forma de cobro, con el fin de entregar una información clara y oportuna al cliente, mejorando su experiencia y evitando errores en la gestión.

Para cumplir dicho objetivo revisaremos las siguientes unidades:

- **Unidad 1:** ¿Qué es un Ciclo de Facturación?

- **Unidad 2:** Información de Cierre de Venta
- **Unidad 3:** Actividad Formativa
- **Unidad 4:** Cierre

CONTINUAR

UNIDAD 1: ¿QUÉ ES UN CICLO DE FACTURACIÓN?



En el mundo de los servicios móviles, comprender cómo funciona el Ciclo de Facturación es fundamental para **brindar una atención clara, segura y sin confusiones**. Muchas de las dudas de los clientes surgen justamente por no tener claridad en este proceso, por lo que conocerlo en detalle marcará una gran diferencia en la experiencia que entregamos. En esta cápsula, revisaremos de manera simple y práctica cómo se cobran los servicios móviles, cómo se estructura un ciclo de facturación y cuáles son las fechas clave que debes manejar. Además, aprenderás qué información es esencial comunicar desde el primer contacto con el cliente, para evitar errores, reprocesos o inconvenientes futuros.

Te invitamos a poner atención y aprovechar este contenido, ya que te permitirá fortalecer tu gestión y entregar una experiencia mucho más clara, completa y profesional.

Presiona "Play" para reproducir el video ↓



Debes ver todo el contenido para continuar

UNIDAD 2: INFORMACIÓN DE CIERRE DE VENTA



En el cierre de venta, es clave informar de manera clara los cobros que tendrá el cliente en su primera boleta y las condiciones de facturación del servicio. Esto incluye plazos de emisión, modalidad de entrega y posibles reajustes, asegurando así una comunicación transparente y una mejor experiencia para el cliente.

¡Entrega la información correcta al cliente!

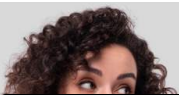
En el punto número 5 "**Entrega información respecto a la primera boleta y a la facturación de los servicios**". Debes informar al cliente lo que se le cobrará en su primera boleta, junto con el siguiente detalle de la facturación de los servicios:

- Tipo de Facturación
- Reajuste de IPC
- Método de envío de boleta

Utiliza el siguiente script:

Don/Sra. [nombre del cliente], le informo que su boleta será emitida aproximadamente un mes después que su número esté activo en Claro, cobrando su cuenta a mes vencido.

Por reajuste de IPC:



Don/Sra. [nombre del cliente], le recuerdo que su contrato de servicio está sujeto a la variación trimestral POSITIVA del Índice de Precios al Consumidor (IPC); valor que se verá reflejado mensualmente en su boleta.



Debes ver todo el contenido para continuar

el

UNIDAD 3: ACTIVIDAD FORMATIVA



¡Es momento de poner en práctica lo aprendido! En esta actividad formativa podrás aplicar tus conocimientos a través de un caso práctico, reforzando tu comprensión y desarrollando habilidades clave para tu desempeño diario.

¡Repasemos lo aprendido!



Juan es un cliente que contrató un plan móvil el día 12 de abril. Debido a que su servicio fue habilitado en esa fecha, se le asignó el **ciclo de facturación 12**, por ser el más cercano a la activación. En este contexto, surgen algunas dudas:

¿Cuál es la fecha de emisión de su boleta?

☐ 12 de Abril

☐ 13 de Abril

SUBMIT

¿Cuál es la fecha de término del ciclo?

☐ 12 de Abril

☐ 13 de Mayo

☐ 11 de Mayo

SUBMIT

¿Cuál es la fecha de vencimiento de la boleta?

- ☐ 10 de Mayo
- ☐ 13 de Mayo
- ☐ 02 de Mayo

SUBMIT

¿Cuál es la fecha de corte del servicio?

- ☐ 09 de Mayo
- ☐ 13 de Mayo
- ☐ 19 de Mayo

SUBMIT



Debes ver todo el contenido para continuar

TÉRMINO DE LA ACTIVIDAD

¡Excelente!



¡Felicitaciones por completar el curso!

En resumen, comprender el Ciclo de Facturación es clave para entregar una atención clara, precisa y de calidad. Manejar correctamente sus etapas y fechas permitirá orientar mejor a los clientes, resolver sus dudas de manera oportuna y evitar inconvenientes como retrasos en los pagos o cortes del servicio. Recuerda que una correcta explicación desde el inicio no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fortalece la confianza y reduce reprocesos en la gestión.

Aplicar estos conocimientos en tu día a día marcará la diferencia en cada interacción.



Para conocer más información sobre los Ciclos de Facturación te invitamos a revisar en **Clave**:



<https://somosclave.cl/respuesta.php?q=movil/472>

Claro!
Por ti,
cada día
mejor.

Presiona "**Continuar**" y realiza los siguientes cursos en el Campus Virtual.

CONTINUAR



**Entrenamiento
Técnico Comercial**
GRUPO ITC