

A close-up photograph of a person's hands holding a silver smartphone. The person is wearing a dark suit jacket and a white shirt. The background is slightly blurred, showing a desk with some papers.

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°17 – HFC CLARO

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 y para cerrar tu proceso debes realizar la evaluación final en el Campus Virtual.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el período que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises Clave.



UNIDAD 1: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



UNIDAD 2: BAJA DE SERVICIOS



UNIDAD 3: INCONVENIENTES INTERNET FTTH - Ex 7 PASOS



UNIDAD 4: NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



El Protocolo de Atención a clientes está conformado por **elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención**. Este protocolo busca una experiencia simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente entregando una comunicación transparente y oportuna.

RELACIONAMIENTO:

DESCRIPCIÓN	DEBES	NO DEBES
Establece un VÍNCULO/RELACIÓN con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando, claramente, los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos y ACTITUD DE SERVICIO, siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.		
		

DESCRIPCIÓN	DEBES	NO DEBES
• PERSONALIZAR al cliente a lo menos una vez, a lo largo de toda la atención. • OFRECER DISCULPAS al cliente cuando sea necesario. Ej: <i>"Sr(a) XX, le pedimos disculpas..." / "Sr(a) XX, lamentamos..."</i> • Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: <i>"Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle"</i>. • CONTENER al cliente siendo empático, amable y cordial. • MANEJAR CORRECTAMENTE LOS TIEMPOS, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente. • APROVECHAR LOS MOMENTOS DE PAUSA para intervenir. • SI CLIENTE DICE IMPROPERIOS (MALAS PALABRAS) dirigidos al asesor o a la empresa se debe transferir al supervisor. <i>Sr./Sra. XXX, para poder continuar con la atención la escalaré con mi coordinador/jefe de la sucursal.</i>		

- **CONTROLAR LOS TIEMPOS DE ESPERA.**



DESCRIPCIÓN	DEBES	NO DEBES
• ENTREGAR MENSAJES AMBIGUOS. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta, para recuperar la confianza del cliente. • FALTAR EL RESPETO AL CLIENTE, siendo grosero, irónico, usando garabatos, o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración. • PEDIR DISCULPAS EXCESIVAMENTE y de forma mecánica. • NO DEBES LEVANTAR LA VOZ más que el cliente para que deje de hablar.		
		

PROCESO DE ATENCIÓN:

BIENVENIDA

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante que:

Dar la bienvenida a Claro:

“Bienvenido a Claro”.

Presentarte con tu nombre y apellido.

Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:

“Soy el encargado de ayudarlo hoy”.

“Soy el encargado de atender su requerimiento”.

“Estoy feliz de poder atenderle”.

“Soy su ejecutivo asignado para este día”.

“¿Cómo puedo ayudarlo hoy?”

“Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente”.

“Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento”.

Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.

Pedir disculpas por tiempo de espera SÓLO si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

Ejemplos de bienvenida:

Si se tiene el nombre del cliente en CRM:

Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX ¿cómo está? ... Don / Sra. XXX ¿en qué lo(la) puedo ayudar?

Si no se tiene el nombre del cliente en CRM:

Bienvenido a Claro, mi nombre es XXX ¿Con quién tengo el gusto? ... Sr/Sra. XXX ¿en qué lo(la) puedo ayudar?

**CIERRE****Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:**

Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos clave de tu atención.

Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales. Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).

Ejemplo: *Don Juan, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?*

Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente, durante la atención. Se debe pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.

Confirmar Email de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.

Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía,

entretención, entre otros.

Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

Ejemplos de despedida:

Sr.(a) XXX, ¿hay algo más en lo que lo pueda ayudar?

Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico de contacto, también el correo electrónico al que desea recibir su boleta y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?

Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Que tenga buenos días (tarde o noche).

Sr(a) XXX, le recuerdo que puede descargar la App Mi Claro para podrá gestionar usted mismo sus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros.



CONTINUE

UNIDAD 2: BAJA DE SERVICIOS



PRINCIPIOS CLAVES DE ATENCIÓN:

1

Indagación Profunda y Empática: Siempre preguntar el motivo de la baja y escuchar activamente al cliente, mostrando genuino interés en ayudar.

2

Resolución en el Primer Contacto: Independiente del canal de atención, intenta resolver el inconveniente que causa la intención de desconexión en el primer contacto.

3

Si el cliente está molesto, deja que se exprese sin interrumpirlo y pide las disculpas por los inconvenientes que esta situación le ha provocado y refuézale que estás aquí para ayudarlo.

4

Transferencia o Derivación Asistida Informada: Cuando sea necesaria la transferencia, asegurar que el siguiente nivel reciba toda la información relevante para evitar repeticiones al cliente.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES:

¿Quién lo solicita? **Titular** o **Tercero con Poder Notarial** (el poder notarial aplica solo para Sucursales).

¿Dónde se puede solicitar?: La baja de servicios se puede solicitar en cualquier canal de atención.

¿Qué documentos se debe presentar?: Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.

Validación de Identidad: • Validación a través de **Equifax**. Apóyate de la publicación **POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**. • Los canales que ingresan la desconexión son quienes realizan la validación de identidad correspondiente.

Deuda: No es condicionante para la baja de servicios que el cliente presente deuda, por lo que **no se debe usar como argumento de retención**. Si se debe sugerir pagar la deuda.

Ingreso de Desconexión: • Se debe informar que la baja de servicios, una vez realizada la solicitud, es de **1 día hábil**. **NO SE DEBE** indicar 24 horas hábiles ni otro plazo distinto. • Sólo si cliente lo solicita se debe ingresar en una fecha distinta o según el DOM del servicio. • Para ingresar la baja, si el cliente tiene deuda vencida, se debe ingresar una **inhibición del flujo de cobranza**, revisa la publicación **COBRANZA**.

Numeración Telefónica: **El número telefónico no se pierde**. Por regulación el número entra en hibernación (reserva):- **Baja voluntaria:** El número telefónico se reserva por 2 años.- **Baja involuntaria (mora):** El número telefónico se reserva por 180 días. Si el cliente desea portar su número **NO debe solicitar la baja ya que debe solicitar la portabilidad en la nueva compañía**.

Equipos: No debes indicar al cliente que lleve los equipos a sucursal. **El retiro de equipos puede tardar hasta 60 días**, sin embargo, debes dar la tranquilidad al cliente de que no se seguirá cobrando el servicio.

Cobros Post Desconexión: El **servicio fijo se factura mes en curso**, sin embargo, el cliente puede solicitar la baja de sus servicios en cualquier

momento. En el caso de consumos como llamadas larga distancia, eventos VOD, etc., se debe informar al cliente que se facturará una última boleta cobrando estos conceptos que se facturan desfasados.

Sobre el Registro de Atención: Es de suma **IMPORTANCIA** que cada vez que el cliente acepte un descuento lo registres en el CRM respectivo, así aseguramos que quede evidencia de lo ofrecido/aceptado. Dentro del registro siempre debes indicar:

- **Porcentaje/monto** de descuento al cargo fijo prometido.
- **Duración** de la promoción prometida en meses.
- **Valor a pagar** por el servicio prometido al cliente

DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES:

MATRIZ DE ATENCIÓN DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PRINCIPALES

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ Si cliente menciona que ha estado tratando de contactarse con el área de desconexiones sin éxito (mismo día o últimas 24 horas), se debe:

Call Center: Volver a transferir de manera asistida sin realizar validaciones o preguntar motivos de baja.

✓ Siempre debes registrar la atención según la gestión realizada, para esto apóyate del apartado REGISTRA de los procedimientos de Somos Clave.

✓ Ante **Bajas no Cursadas**, el Front deberá transferir a Retención sólo a los clientes que tengan evidencia de la desconexión solicitada en el sistema.

✓ Apóyate en la publicación **BAJA NO CURSADA.**

✓ De acuerdo al motivo de baja que indica el cliente, intenta resolver el inconveniente apoyándote de la siguiente **Matriz de Atención:**

MOTIVO DESCONEXIÓN:

Dificultades Económicas:

1. Revisa si el cliente tiene SVA's contratados e indica que los puede eliminar para abaratar costos.
2. Si el cliente acepta debes eliminar el o los SVA's. Apóyate de la publicación **PASO A PASO BAJA DE SERVICIOS.**

Cambio a la Competencia:

1. Indaga el por qué se desea cambiar a la competencia.
2. Según el motivo que indique el cliente intenta resolver con las casuísticas indicadas en esta matriz.
3. Resalta los atributos de los productos Claro que son superior a las otras compañías del mercado, encuentra estas características en el benchmark del **PLAN COMERCIAL.**

No utiliza el Servicio:

1. Indaga el motivo por el cual el cliente no utiliza el servicio.
2. Resalta los atributos de los productos Claro, encuéntralos en el benchmark del **PLAN COMERCIAL.**
3. Si el cliente menciona problemas económicos o alto costo ocupa lo indicado en el apartado **DIFICULTADES ECONÓMICAS.**
4. Si indica que no lo ocupará porque estará de viaje ofrece una suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**
5. Si no lo ocupará porque se cambia de domicilio y aún no tiene dirección definida ofrece también la suspensión transitoria. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA.**

Inconvenientes Técnicos:

1. Indaga cuál es el servicio que presenta inconvenientes.
2. Ofrece al cliente soporte técnico para poder ayudarlo en su inconveniente. Apóyate de los procedimientos **ANDES - INCONVENIENTES DE TELEVISIÓN**, **ANDES - INCONVENIENTES TELEFONIA FIJA**, **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET HFC** o **ANDES - INCONVENIENTES INTERNET FTTH** según sea el caso.
3. Si una vez solucionado el inconveniente, el cliente solicita devolución de días sin servicio apóyate del procedimiento **ANDES - DESCUENTO DÍAS SIN SERVICIO**.

Traslado / Cambio de Domicilio:

1. Ofrece al cliente trasladar sus servicios al nuevo domicilio.
2. Si la dirección es **FACTIBLE**, ingresa el traslado. Apóyate de la publicación **ANDES - TRASLADO DE SERVICIOS**.
3. Si la dirección es **INFACTIBLE** debes transferir de forma asistida a Retención.
4. Si el cliente indica que desea trasladar sus servicios pero aún no le entregan su nuevo domicilio, puedes ofrecer la suspensión transitoria con un máximo de 2 meses. Apóyate del procedimiento **ANDES - SUSPENSIÓN TRANSITORIA**.

Fallecimiento del Titular:

1. Esta atención se puede entregar a un usuario, un cercano o cualquier familiar del titular.
2. No es necesario que quien solicita la baja presente documentación, ya que se puede obtener en línea y gratis desde el sitio web del Registro Civil.
3. La gestión es realizada por la plataforma de Retención.

CLIENTE NO ACEPTA ALTERNATIVAS ENTREGADAS:

CALL CENTER: Transfiere de forma asistida a plataforma de Retención entregando los siguientes datos:

- Nombre, apellido y Rut del cliente.
- Domicilio donde desea desconectar.

- Motivo de desconexión y ánimo del cliente. Apóyate de la publicación **PROTOCOLO DE TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL.**



CONTINUAR

UNIDAD 3: INCONVENIENTES INTERNET FTTH – Ex 7 PASOS



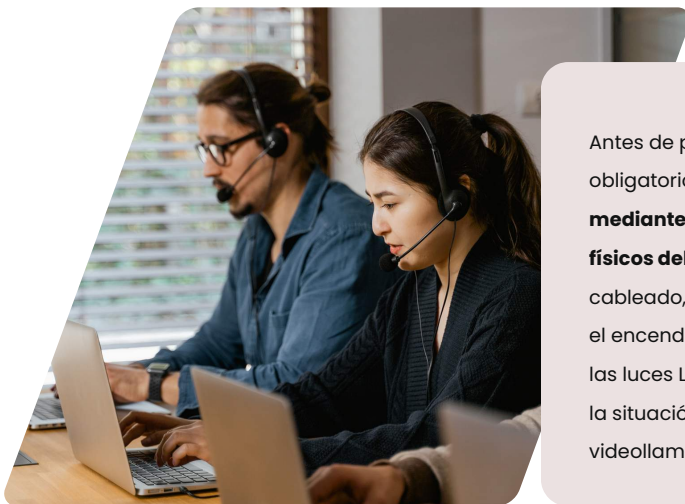
DEBES SABER:

- Si se ingresa una visita a terreno, NO se debe indicar al cliente lo que el técnico hará, ya que es él quien define la mejor forma de solucionar el caso de acuerdo al diagnóstico realizado en el domicilio. La única excepción es cuando al hacer cambio de tecnología, se reemplazará el DBOX PRO por un Dbox Smart.
- Si corresponde ingresar Solicitud de Servicio para Visita técnica, previamente se debe volver a revisar si existe **FEN** en BEC, para corroborar

que el cliente no está con Falla Masiva. Si tiene FEN, se debe informar según paso 2. REVISIONES BEC

- Si el cliente solicita compensación, informar al cliente el siguiente script:XXX, una vez que se reestablezca el funcionamiento de tus servicios, se realizarán los descuentos legales correspondientes; estos pueden verse reflejados en tu próxima o subsiguiente boleta.Apóyate en el procedimiento "**DESCUENTO DE DÍAS SIN SERVICIO**"
- No se debe indicar al cliente presionar el botón reset del gateway, ya que pierde la configuración y requiere de visita técnica para solución.
- **Si el inconveniente del cliente se soluciona al corregir la posición de las antenas, tipifica tu atención marcando con el #ANTENA.**

USO DE VIDEOLLAMADA:



IMPORTANTE

Antes de programar una visita a terreno, es obligatorio realizar una **revisión previa mediante videollamada para validar aspectos físicos del servicio**, tales como el estado del cableado, la correcta conexión de los equipos, el encendido/apagado del sistema y el color de las luces LED. Solo en caso de no poder resolver la situación de forma remota, se autorizará la videollamada.

ANALIZA:



Revisa las actividades de **"Llamada Entrante"** en la vista de la CUENTA DE SERVICIO correspondiente al domicilio por el que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha Inicio" y su "Razón". Esto es para ver si el cliente nos ha contactado los últimos 7 días.

Luego, revisa las Solicitudes de Servicio de Reparación "Internet" desde la vista de la CUENTA DE SERVICIO asociada a la dirección por la que el cliente nos contacta, poniendo atención a la "Fecha de Creación" y "Tipo" Internet.

Reiterado

Revisa el apartado de "Reiterados" para su atención.

No Reiterado

Si el cliente no es un caso reiterado, es decir, no tiene contactos ni visitas técnicas en internet en los últimos 7 días, debes continuar con el procedimiento establecido.

CONTINUE

UNIDAD 4: NO RECONOCE COBRO DE PROPORCIONALES POR CAMBIO DE PLAN



POLÍTICAS DE ATENCIÓN:

- Nunca entregues detalles de la boleta a un tercero, es decir no informes datos personales, detalles de cobros o enviar el documento a un mail que no sea el registrado en sistema.
- Este cambio se relaciona con la fecha del ciclo de facturación.
- Explica al cliente que los cobros proporcionales se generan en la boleta siguiente del cambio de plan y consideran los descuentos multiservicios.

DEBES SABER:

- En la observación obligatoria, registra #DESCUENTO + el motivo del ajuste/acreditación.
- Al registrar el # DESCUENTO permites que un área responsable regularice el descuento por los meses correspondientes.
- Un cambio de plan (actualización de promoción) puede generar cobros proporcionales que se calculan desde el día del cambio entre el valor del plan antiguo y el nuevo plan.

GESTIÓN:

Explica al cliente el cobro de proporcionales:



Informa:

Actualización de promoción:

"Sr(a) XXX, al actualizar su plan, implica el cobro de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX

proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX,
por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor

proporcional sólo una vez, más el valor del mes en curso del
plan actualizado que tiene un valor mensual de \$XXX".

Cambio de canal:

"Sr(a) XXX, al hacer un cambio de canal, esto implica el cobro
de proporcionales de acuerdo a su facturación que es el día XX,
por lo que en esta boleta aparece reflejado este valor
proporcional sólo una vez, más el valor del nuevo canal, que
corresponde a \$XXX mensual".



Cliente no ha tenido excepciones por cobros proporcionales:

Si el cliente insiste en no estar de acuerdo con el cobro y en la
validación corroboras que cliente no ha tenido descuento por

este motivo en los últimos 12 meses por un monto de \$15.000.
Puedes realizar el descuento de hasta \$15.000.



Si el monto excede de los \$15.000:

Debes derivar al cliente a la plataforma de **Soporte Diferido** por
medio de la **WEB DE ESCALAMIENTO**. Apóyate del siguiente script:

Sr(a). XXX, le informo que su solicitud de XXXX ha sido escalada
al equipo especialista. Dentro de un plazo máximo de 1 día hábil
será contactado(a) para continuar con la gestión.

Si el monto NO excede de los \$15.000:



— "Sr. XXX entendiendo lo que me comenta y para solucionar su inconveniente, descontaremos por esta vez el valor proporcional que se facturó, quedando a pagar \$XXXX (menciona el valor de la nueva promoción o canal;

menciona también otros servicios contratados y su valor). Este es un descuento excepcional porque cada vez que se realice (mencionar el cambio realizado: actualización de plan o cambio de canal) Ud. tenga presente que en su próxima boleta se generará un cobro proporcional".

Ajusta el total del cobro generado.

- Apóyate en la publicación **AJUSTE**
- Debes elegir el submotivo de ajuste Promoción **mal explicada**
- En la observación del Ajuste registra el **#PROPORCIONALES** para identificar la excepción al cobro realizado.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°17 – HFC CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°17 –
HFC CLARO**

Para salir del Desafío solo debes presionar el botón "Finalizar"

FINALIZAR