

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°21 - MÓVIL 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.

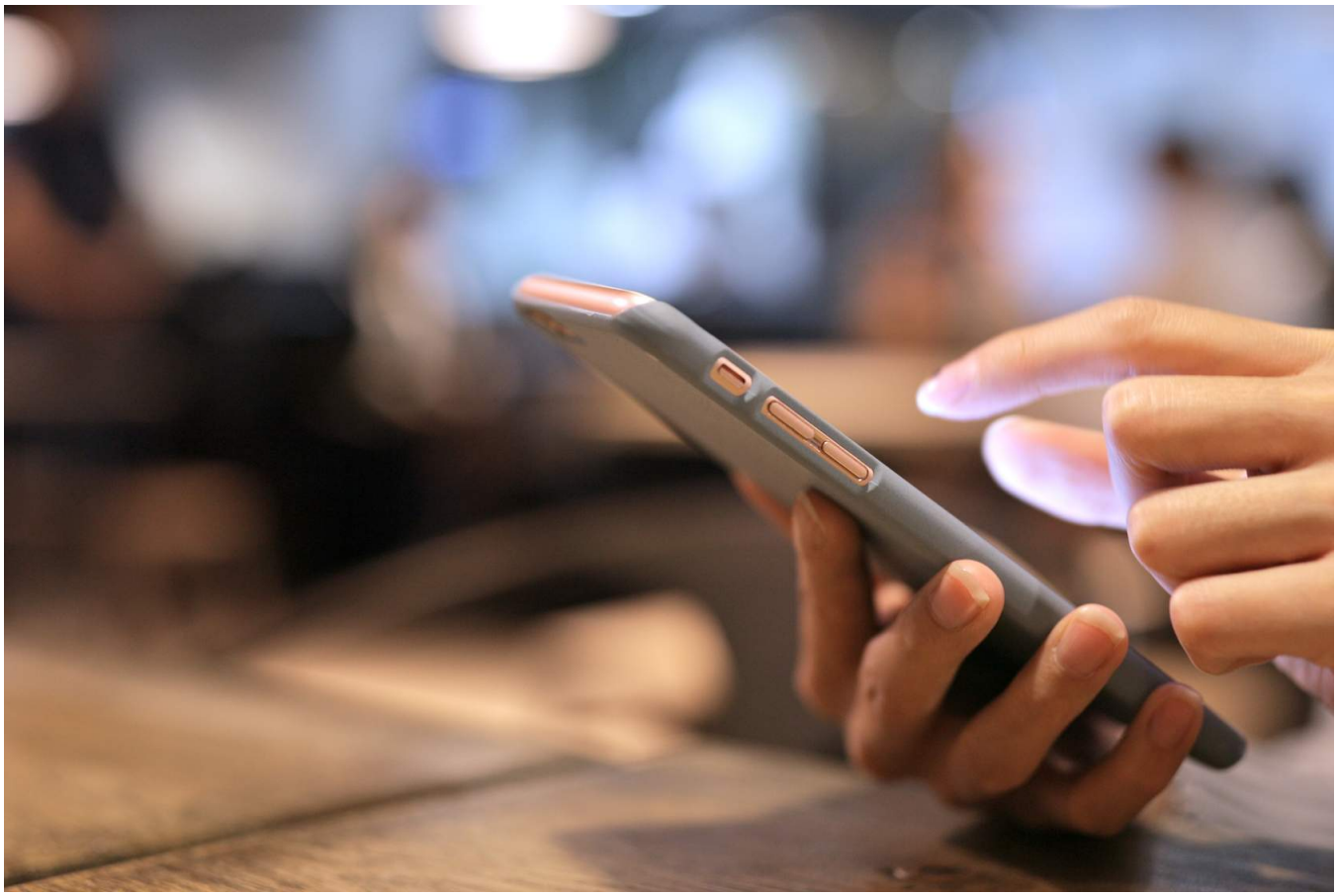
PILOTO MODELO DE ATENCIÓN CALL CENTER

CAMBIO DE SIM CARD / ESIM

BAJA DE SUSCRIPCIONES (SVA) MÓVIL

DESAFÍO TERMINADO

PILOTO MODELO DE ATENCIÓN CALL CENTER



El Modelo de Atención y Experiencia define cómo servimos y cómo queremos que se sientan nuestros clientes en cada interacción. Integra las cinco Claves de la Experiencia, los comportamientos, protocolos, intransables y el modelo de atención, con el objetivo de movilizar nuestra Propuesta de Valor, especialmente en sus pilares Cercanos y Positivos.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

En caso de que un cliente manifieste **incomodidad por ser tuteado**, se deberá ajustar inmediatamente la forma de dirigirse y responder con respeto y disposición. Puedes entregar el siguiente mensaje: *"Le ofrezco disculpas si el trato le resultó incómodo. Con gusto me dirigiré a usted de la forma que prefiera."* ó *"Le pido disculpas, gracias por indicármelo. Me dirigiré a usted de manera formal."*

LAS 5 CLAVES TRANSVERSALES DE LA EXPERIENCIA

1 CLAVE | 2 CLAVE | 3 CLAVE | 4 CLAVE

RECIBO

Hago sentir al cliente bienvenido, reconocido y esperado desde el primer momento.

¿POR QUÉ?

Porque cada cliente merece una recepción **cercana y positiva.** Así comienza una buena experiencia impulsada por la **pasión con la que hacemos las cosas.**

1 CLAVE | 2 CLAVE | 3 CLAVE | 4 CLAVE

CONECTO

Entiendo que detrás de cada contacto hay una persona real, con una necesidad concreta.

¿POR QUÉ?

Porque escuchar, adaptarnos y empatizar es parte de lo que somos: **confiables y resolutivos.** Cuando conecto de verdad, genero impacto.

1 CLAVE | 2 CLAVE | 3 CLAVE | 4 CLAVE

FACILITO

Resuelvo, acompaño y actúo con claridad y precisión en cada paso, de manera ágil y sin fricciones.

¿POR QUÉ?

Porque yo soy el experto. Me anticipo, entrego información clara y oportuna con **excelencia** y me apoyo en lo **digital** para hacerlo más **simple y conveniente**

1 CLAVE | 2 CLAVE | 3 CLAVE | 4 CLAVE

ASESORO

Entrego información oportuna y transparente. Oriento y asesoro ofreciendo productos y servicios de valor, para que tome la mejor decisión.

¿POR QUÉ?

Porque entregar experiencias sin fricciones demuestra **eficiencia** y refuerza la **confianza**. Hacerse cargo con **agilidad** es clave para que el cliente sienta que eligió bien.

1 CLAVE	2 CLAVE	3 CLAVE	4 CLAVE

CIERRO

Genero compromiso, explico con claridad los próximos pasos, ofrezco medios de autogestión y cierro con gratitud, asegurándome una buena experiencia.

¿POR QUÉ?

Porque cerrar confirmando que todo quedó bien, genera **cercanía**, permite recibir feedback y fortalece la relación

5 CLAVES DE ATENCIÓN CALL CENTER VOZ

Paso 1

1. RECIBO

COMPORTAMIENTO-CÓMO

Saludo cordialmente, me presento con mi nombre y menciono que soy de Claro o VTR. Desde el inicio transmito disposición para ayudar, generando confianza y haciendo sentir al cliente reconocido y valorado.

PROTOCOLO SUGERIDO

" ¡Hola! Gracias por comunicarte con Claro, mi nombre es Carolina. Estoy aquí para ayudarte, ¿en qué te puedo apoyar hoy?"
“Muy buenas tardes, habla Eduardo de Claro. Gracias por tu llamada, dime por favor cómo puedo ayudarte.”
“Hola, bienvenido a Claro. Mi nombre es Ana y con gusto te seré tu ejecutiva el día de hoy.”

Paso 2

2. CONECTO

COMPORTAMIENTO-CÓMO

Escucho con atención y empatía. Reconozco la necesidad del cliente, realizando preguntas de indagación claves y resumo con mis palabras lo que entendí, transmitiendo confianza y cercanía. Identifico el tipo de llamada: consulta, solicitud o reclamo.

PROTOCOLO SUGERIDO

"Gracias por contarnos. Entonces, lo que quieres es revisar una categorización de llamada, sobre el cargo adicional en tu boleta y entender bien de qué se trata, ¿verdad?"
“Entiendo, déjame confirmar si comprendí bien: el inconveniente que tu servicio de internet es….”
“Perfecto, para ayudarte mejor voy a hacerte unas preguntas y así revisar bien tu caso.”

Paso 3

3. FACILITO

COMPORTAMIENTO-CÓMO

Hago que la gestión sea clara y sencilla. Uso un lenguaje sin tecnicismos, explico paso a paso cada gestión, escalamiento o compromiso, reduzco cualquier fricción y evito pedir información más de una vez.

PROTOCOLO SUGERIDO

"Revisemos juntos el detalle de tu boleta; así verificamos paso a paso a qué corresponde el cargo que me indicas. Ya revisé tu caso y el ajuste quedará aplicado en tu próxima boleta"
“Te explico lo que revisaré en sistema: Primero voy a descartar temas como deudas y fallas masivas en tu sector, Luego revisaré tus equipos de forma remota..."
“No te preocupes, yo me encargo de la gestión y te voy explicando lo que voy haciendo.”
“Te comento que tu caso será resuelto por un área especialista. Un ejecutivo se pondrá en contacto contigo en XX hrs. Para que ese contacto sea exitoso, indícame a qué número te pueden contactar.”

Paso 4

4. ASESORO

COMPORTAMIENTO-CÓMO

Valido que el cliente quede conforme con la gestión, escalamiento o compromiso. Además, ofrezco un beneficio personalizado que sume valor al cliente, desde una venta hasta un servicio ya adquirido, explicándolo de forma simple, breve y desde su conveniencia, sin sonar forzado.

PROTOCOLO SUGERIDO

Tu requerimiento quedó resuelto. Aprovecho de contarte que tienes una promoción disponible para cambiar tu equipo sin costo. Si te interesa, lo vemos en un minuto.
“Si quieres, puedo asesorarte en una opción que te ayude a optimizar tu plan.”
"Recuerda que tienes disponible incluir en tu plan el canal XXX"

Paso 5

5. CIERRO

COMPORTAMIENTO-CÓMO

Hago un breve resumen sobre la gestión realizada y valido con el cliente que no tenga dudas. Cierro la llamada con agradecimiento y cercanía. Si aplica, aprovecho la instancia para invitar al cliente a autogestionarse a través de canales digitales y/o promover campañas internas.

PROTOCOLO SUGERIDO

"Entonces, ya revisamos tu boleta, te expliqué el ajuste y quedará aplicado en la próxima facturación. ¿Tienes alguna otra duda? Si no, aprovecha de revisar todo desde la App Mi Claro. ¡Gracias por tu tiempo y que tengas un excelente día!"
“Para resumir, revisamos tu boleta y el ajuste quedará reflejado en la próxima facturación.”
“¿Te quedó alguna duda adicional antes de cerrar la llamada?”
"A modo de resumen, entonces, para resolver tu inconveniente de televisión, uno de nuestros técnicos visitará tu domicilio el día lunes entre las 10 am y las 13 hrs...."

INTRANSABLES EN LA ATENCIÓN CALL CENTER VOZ

En cada atención- SIN EXCEPCIÓN- pon en práctica LOS INTRANSABLES. Estos establecen los **mínimos no negociables de la experiencia**, que siempre deben cumplirse para asegurar confianza, consistencia y calidad en cada interacción.

ESCUCHO SIN INTERRUMPIR	Soy cercano y positivo, permito que el cliente se exprese y valido su necesidad antes de responder.
USO LENGUAJE SIMPLE Y CLARO	Evito tecnicismos, siglas o frases confusas. Me comunico de forma natural, sin muletillas y en un nivel que el cliente entienda fácilmente.
GENERO CONFIANZA Y EMPATÍA	Me pongo en el lugar del cliente, escucho con comprensión y busco soluciones que realmente respondan a su necesidad.
SOY TRANSPARENTE	Entrego información completa y clara sobre procesos, plazos o condiciones. No oculto ni maquillo información.
CONOZCO EL PRODUCTO	Domino planes, equipos, servicios y beneficios vigentes. Nunca entrego información confusa o desactualizada.
SOY RESOLUTIVO	Busco siempre resolver en el primer contacto. Evito transferencias innecesarias y gestiono dentro de mi alcance cada requerimiento.

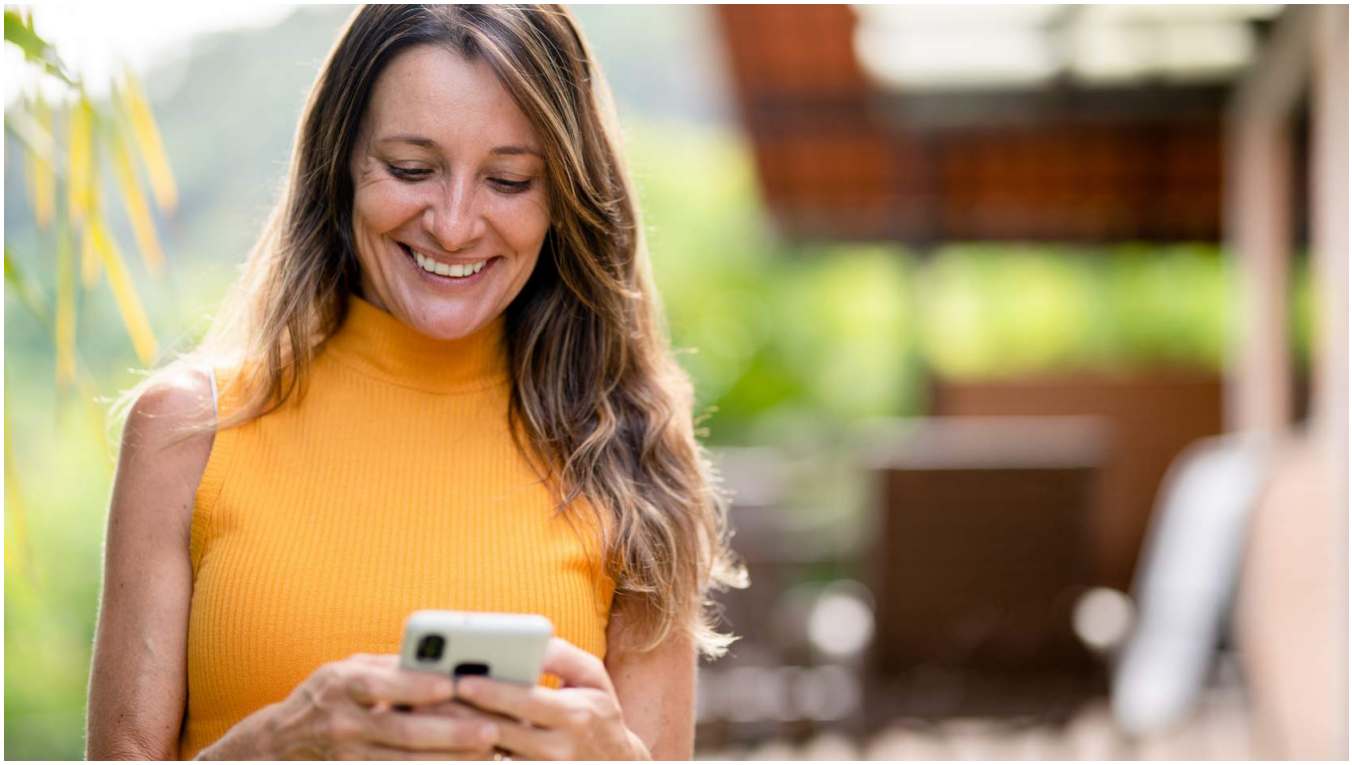
CUIDO LOS SILENCIOS	Mantengo presencia durante la llamada. Evito pausas largas y uso los silencios de forma empática, haciendo sentir acompañado al cliente.
ME ADHIERO A LOS PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS	Cumplo los lineamientos establecidos en SOMOS CLAVE, para asegurar una atención consistente, segura y de calidad.
SOY RESPETUOSO	Trato al cliente con amabilidad, paciencia y profesionalismo, incluso en situaciones difíciles o de reclamo.
SOY EMBAJADOR DE LA MARCA	Represento el sello CLARO VTR en cada llamada, transmitiendo confianza, energía y compromiso con la experiencia del cliente.



CONTINUE

Lección 2 de 4

CAMBIO DE SIM CARD / ESIM



Establecer los lineamientos que debe seguir el ejecutivo para atender a los clientes titulares de una línea móvil solicitan el cambio de su SIM Card física, el cambio de su SIM física por una eSIM o, teniendo eSIM, requieren un cambio de ésta, así como para gestionar el reemplazo proactivo de SIM obsoletas por eSIM, asegurando su correcta generación, asociación, entrega o activación en el equipo del cliente.

CONSIDERACIONES

El cambio de SIM Card y de eSIM es sin costo a todo evento.

CAMBIO DE SIM / ESIM | PREGUNTAS FRECUENTES

1. INFORMAR CLIENTE IMPOSIBILIDAD DE REALIZAR CAMBIO DE SIM CARD

Informar al cliente el cambio de SIM Card / eSIM se realiza por medio de sucursales por fines de seguridad, utilizar el siguiente script:

"El cambio de SIM o eSIM debe realizarse directamente en una de nuestras sucursales, donde podremos validar su identidad de forma segura y gestionar su solicitud. Si lo necesita, puedo indicarle las sucursales disponibles y sus horarios de atención."

Usar el procedimiento "323 - HORARIOS DE CANALES DE ATENCIÓN" apartados sucursales para informar sobre horarios de atención al cliente.

Usuario: Ejecutivo Call Center N0 / Ejecutivo Canal Digital WhatsApp

2. REGISTRAR ATENCIÓN

Al finalizar, registrar la atención en el "CRM One" dejando la siguiente ruta:

- Motivo 1: Solicitudes Comerciales
- Motivo 2: Modificaciones al Contrato
- Motivo 3: Cambio de Sim Card
- Resultado: Solicitud Completada

CAMBIO DE SIM / ESIM

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Por qué me tengo que conectar al wifi de la sucursal?

Es para escanear el código QR de activación de la eSIM de manera correcta y así asegurar que el proceso de configuración sea exitoso.

2. ¿Puedo seguir usando la simcard física antigua en mi teléfono?

No, dado que mantienen la misma información. Además, el usar 2 sim genera que tanto el equipo como el servicio funcione deficientemente. Si el cliente tiene una sim asociada a otro número la puede seguir ocupando, pero recordar que el teléfono estará funcionando doblemente.

3. ¿Por qué mi batería del celular se descarga más rápido?

Esto obedece a que el cliente está usando 2 simcard (modo dual SIM) y el celular mantiene activa 2 redes móviles. La recomendación es sacar la sim que no se ocupa y mantener solo la eSIM. Luego reiniciar el equipo.

CONTINUAR

Lección 3 de 4

BAJA DE SUSCRIPCIONES (SVA) MÓVIL



OBJETIVO:

Establecer los pasos que debe seguir el ejecutivo para gestionar la baja de una suscripción (servicio de valor agregado) móvil cuando el cliente solicita directamente la baja o la atención se derive desde el procedimiento 31 - No Reconoce Cobros por SVA (Suscripciones) Móvil.

El procedimiento busca orientar al ejecutivo para que pueda determinar si la baja puede realizarse a través de la herramienta SUMA o, si no es posible, informar al cliente cómo puede realizarla mediante SMS. Asimismo, contempla la opción de gestionar el ingreso del número del cliente a un “Listado de Bloqueo de Suscripción”, con el objetivo de evitar futuras suscripciones y cobros asociados a este servicio.

GESTIÓN

Baja de Suscripciones

Paso 1

OFRECER INGRESAR AL LISTADO DE BLOQUEO DE SUSCRIPCIÓN

PASO 4: OFRECER INGRESAR LISTADO DE BLOQUEO PARA BLOQUEAR EL SERVICIO

Ofrecer al cliente el ingreso de su número al “Listado de Bloqueo de Suscripción”, mecanismo que bloquea su PCS para que no pueda volver a utilizar ni ser suscrito nuevamente a este servicio. Utilizar el siguiente script:

"Sr(a) XXXX, adicionalmente le puedo ofrecer el ingreso al listado de bloqueo de suscripción, lo que impedirá que su línea pueda volver a ser suscrita o cobrada por este servicio en el futuro. ¿Desea que gestionemos este bloqueo?"

- **Si el cliente acepta ingresar su número al Listado,** continuar con el **PASO 5.**
- **Si el cliente no acepta ingresar su número al Listado,** continuar con el paso **REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN.**

PASO 5: INGRESAR SOLICITUD PARA EL LISTADO DE BLOQUEO DE SUSCRIPCIÓN

Cuando el cliente acepte ingresar su PCS al “Listado”, registrar la siguiente ruta en “Tipifica” para que el equipo especialista gestione el bloqueo directamente con el proveedor. Las rutas son las siguientes según el canal de atención:

CALL CENTER: MOVIL MAS → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA

CANALES DIGITALES: CANALES ELECTRONICOS → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA

SUCURSALES: CONTINGENCIA ONE → SERVICIOS ADICIONALES - SVA → LISTA NEGRA

- Dejar el siguiente registro en el template:
- Número PCS
- Proveedor
- Numero Corto
- Detalle de la atención entregada

Luego, continuar con el **PASO 6.**

PASO 6: INFORMAR QUE LA SOLICITUD FUE INGRESADA Y QUE EN 2 DÍAS HÁBILES SERÁ GESTIONADA

Una vez realizado el registro en “Tipifica”, informar al cliente que la solicitud de ingreso al “Listado de Bloqueo de Suscripción” fue ingresada y que será gestionada por el “equipo especialista” en un plazo de 2 días hábiles. Utilizar el siguiente script y continuar con el paso **REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN.**

"Sr(a) XXXX, su solicitud de ingreso al listado fue realizada con éxito y será gestionada dentro de los próximos 2 días hábiles."

Paso 2

REGISTRAR Y FINALIZAR ATENCIÓN

Registrar la atención realizada en “CRM One” seleccionando los siguientes motivos de interacción:

Motivo 1: Consultas Comerciales

Motivo 2: Productos y Servicios Contratados

Motivo 3: Servicios Adicionales

Resultado: Solicitud Completada

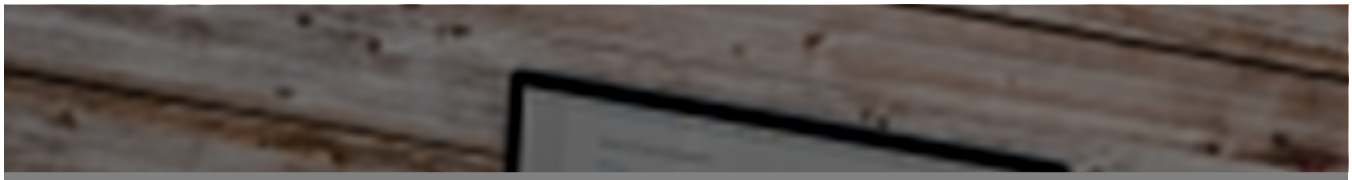
En el campo “Notas”, registrar: ***#BAJASVASUMA*** o ***#BAJASVASMS*** según corresponda.

- Nombre de la persona atendida.
- RUT de la persona atendida.
- PCS asociado a la consulta.
- Motivo de la consulta.
- Información entregada al cliente.
- Gestión realizada.

CONTINUE

Lección 4 de 4

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°21 - MÓVIL CLARO TERMINADO

FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°21 - MÓVIL CLARO

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

FINALIZAR