



**Entrenamiento
Técnico Comercial**
ClaroVTR

Flujo de Atención y respuestas tipos

1. PREPARACIÓN ANTES DE LA ATENCIÓN:

- 1.1. Conoce nuestros productos/servicios:** Familiarízate con los productos y servicios que ofrecemos para poder responder preguntas de manera precisa. Es importante que manejes muy bien la oferta actual.
- 1.2. Prepara tu espacio de trabajo:** Asegúrate de tener todo lo necesario, incluyendo una computadora con acceso a internet, herramientas que te ayuden a una correcta atención al cliente (planillas, evaluador, etc.) y cualquier material de referencia.
- 1.3. Revisa la conversación previa:** en el caso de la atención por WhatsApp, asegúrate de leer la conversación del BOT para entender bien que es lo que busca el cliente.

2. BIENVENIDA:

2.1. Saludo y presentación

- 2.1.1. Saludo amable:** Inicia la llamada/conversación con un saludo cálido y amable.
- 2.1.2. Identificate:** Indica tu nombre y la empresa en la que trabajas para establecer confianza. También, indica que es el área de venta negocios.

Respuesta tipo:

- **Ejecutivo call:** “¡Hola! Mi nombre es [NOMBRE] Ejecutivo/a de venta Claro negocios ¿Con quién tengo el gusto de hablar? [Esperar respuesta]. Hola XXX, ¿En qué puedo ayudarte hoy?”.
- **Ejecutivo WhatsApp:** “¡Hola! Bienvenido a Claro negocios. Mi nombre es [NOMBRE] ¿Con quién tengo el gusto de hablar? [Esperar respuesta]. Hola XXX, veo que necesitas un plan de 200 gb y X Líneas, ¿es correcto?”

3. INDAGACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES:

3.1. Escucha activa

- 3.1.1. Escucha atentamente:** Conoce a tu cliente, presta atención a las necesidades y preocupaciones del cliente sin interrupciones. Intenta retener la información para que sea utilizada en el momento preciso evitando pedir nuevamente la misma información al cliente.
- 3.1.2. Haz preguntas claras:** Realiza preguntas para obtener información relevante. En esta etapa es importante indagar al máximo en qué es lo que realmente necesita y quiere el cliente.

Respuesta tipo:

Confirmación de datos PyME

- **Ejecutivo de call y WhatsApp:**
Confirmar Rut empresa/Rut RRLL (en caso de ser llamada o WhatsApp)
Confirmar Cantidad de líneas a contratar/portar
¿Necesitas equipo? ¿Cuántos? ¿Cuáles?
Confirmar plan o planes que desea contratar

Caso en que el cliente sea persona natural:

- **Ejecutivo call y WhatsApp:** “El servicio que buscas es para persona natural, este es el canal de Claro negocios. Para ser atendido por el área de personas te recomiendo llamar al [SERVICIO POSTVENTA 800 171 171 O SERVICIO DE VENTA 800 171 800]”

4. ASESORÍA COMERCIAL:

4.1. Empatía y resolución de problemas

- 4.1.1. **Muestra empatía:** Comprende y valida las emociones del cliente. Muestra respeto en todo momento de la conversación. Personaliza la atención.
- 4.1.2. **Resolución de problemas:** Ofrece soluciones realistas y propone alternativas cuando sea necesario.

4.2. Comunicación clara

- 4.2.1. **Evita ocupar palabras técnicas:** Utiliza un lenguaje claro y evita términos técnicos que el cliente pueda no entender.
- 4.2.2. **Habla con claridad:** Articula tus palabras y habla a un ritmo pausado para facilitar la comprensión. Hablar de manera segura, demostrando dominio y conocimiento de los productos.
- 4.2.3. **Entrega la información correcta:** es muy importante entregarle al cliente la información completa. Informar en todo momento del proceso lo que está contratando (Nombre del producto/precio/duración/condiciones/ gigas/minutos/redes sociales/roaming), la información de despacho, etc.
- 4.2.4. **Mensajes:** Si la conversación es por WhatsApp, evita enviar mensajes muy largos o enviar muchos mensajes como si fuera una conversación entre amigos. Intenta ser concreto y claro en tus respuestas.
- 4.2.5. **Confirmación del cliente:** en todo momento de la venta debes esperar la confirmación del cliente, ya sea en la confirmación de datos, confirmación de recepción de cotización y contratos, confirmación de la contratación, confirmación del despacho, etc.

Respuesta tipo:

- **Si el cliente desea un equipo que no está disponible en este momento**

Consideraciones:

- Informar que no está disponible y equipos equivalentes como alternativa, evitando que el cliente postergue su decisión de contratación.
- No comprometerse a plazos con el cliente si no hay seguridad de cuándo estará disponible

Ejecutivo call: “Actualmente, el equipo que buscas no se encuentra disponible en nuestro stock. Te recomendaré otro equipo muy parecido al que buscas o si prefieres podemos esperar a que esté disponible el que deseas.” (Recomendar alguno parecido al que busque el cliente).

Ejecutivo WhatsApp: “Actualmente no tenemos stock del equipo que buscas. Te recomendaré modelos similares al equipo que buscas.” (Recomendar alguno parecido al que busque el cliente).

- **Si la Empresa presenta Deuda Claro no excepcionable**

Consideraciones:

- Siempre hablar de saldo pendiente, nunca decirle que tiene o posee deuda
- No enviarle ni compartirle pantallazos de como aparece su deuda en nuestros sistemas internos.
- Si el cliente pregunta, entregarle más detalle del saldo que tiene pendiente (fecha)
- Recordar que mientras esperas que cliente pague su deuda, debes avanzar con la documentación necesaria para continuar con la cotización y la venta.

Ejecutivo Call: *“Según nuestro sistema la empresa tiene un saldo pendiente, que se debe regularizar para avanzar con la contratación. Te enviaré link donde puedes pagar este saldo. De todas maneras, mientras regularizas la situación, podemos avanzar en el proceso de tu solicitud actual.”*

Ejecutivo WhatsApp: *“Según nuestro sistema la empresa un saldo pendiente, que se debe regularizar para avanzar con la contratación; puedes pagar en siguiente link: (enviar link)” (REVISAR PREGUNTA FRECUENTE N° 6)*

5. EVALUACIÓN CLIENTE

5.1. Revisión de excepciones:

- 5.1.1. **Enfoque en las soluciones:** en vez de destacar las restricciones para contratar, comunica como Claro está dispuesto a adaptarse para continuar con el proceso.
- 5.1.2. **Uso de lenguaje positivo:** Evita términos negativos o que puedan sonar restrictivos. Utiliza un lenguaje amigable.
- 5.1.3. **Ofrecer apoyo:** Proporciona la mayor cantidad información al cliente que puedas sobre su evaluación y ofrece apoyo en caso de necesitarlo para avanzar en el proceso. Recordar que mientras esperas la respuesta de excepción, pueden avanzar con la documentación necesaria para continuar con la venta.

Respuesta tipo:

Si se debe solicitar excepciones para el cliente

Consideraciones:

- Hacerle sentir al cliente que es algo que se puede solucionar para continuar con el proceso. no desmotivarlo, sino todo lo contrario, hacerle notar que haremos un esfuerzo.
- Recordar que mientras esperas la respuesta de excepción, pueden avanzar con la documentación necesaria para continuar con la venta.

Saldo pendiente:

Ejecutivo call: *“Según nuestro sistema, existe un saldo pendiente de la empresa con nosotros. Para poder continuar con el proceso de contratación, gestionaremos una solicitud de excepción para poder continuar con tu solicitud”*

Ejecutivo WhatsApp: *“Según nuestro sistema, la empresa tiene un saldo pendiente, para el cual gestionaremos una solicitud de excepción, y así poder continuar con tu solicitud”.*

Deuda dicom: En caso de que cliente pregunte por los tiempos de respuesta asociados a esta excepción, mencionar que tiene tiempo de respuesta de 1 día hábil.

Ejecutivo call: *“Según nuestro sistema, la empresa se encuentra en DICOM. Gestionaremos una excepción para poder continuar con el proceso de contratación.”*

Ejecutivo WhatsApp: *“Según nuestro sistema, la empresa se encuentra en DICOM. Gestionaremos una excepción para poder continuar con el proceso de contratación.”*

Si el cliente debe pagar cargos fijos por adelantado

Consideraciones:

- Informar al cliente de acuerdo con la evaluación crediticia, tendrá que pagar por adelantado cargo(s) fijo(s), los cuales funcionan como un abono, y que por lo tanto se irán rebajando mes a mes de su facturación mensual, hasta cumplir el monto total de saldo a favor

Ejecutivo de call y WhatsApp: *“Para poder adquirir este o estos equipos, deberás pagar un abono de “X” que corresponde a la cuota del equipo más la mensualidad del plan que quieres llevar. Al pagar este abono, quedarás exento de pagar los primeros “X” meses, volviendo a pagar recién en el mes “X+1”*

5.2. Mantén la calma

5.2.1. Manejo de llamadas/conversaciones difíciles: Si te enfrentas a un cliente frustrado o enojado, mantén la calma y no tomes sus emociones de manera personal.

5.2.2. No olvides la amabilidad: Escucha atentamente sus preocupaciones, demuestra comprensión por su situación. Evita interrumpir o poner excusas, mejor ofrece soluciones prácticas para resolver el problema. Mantén la calma, mantén un tono de voz tranquilo y muestra un genuino interés por ayudar.

5.2.3. No descalificar: no descalifiques al cliente. Tampoco a tus pares ni a la empresa.

6. ENVÍO DE COTIZACIÓN

6.1. Solicitud de documentación: Informar de manera clara al cliente la documentación necesaria para la contratación. Además, explicar de dónde obtener documentos en caso de que no sepa (enviar documentos con paso a paso en caso de ser necesario).

6.1.1. Documentación solicitada tanto para atención por WhatsApp como por llamada:

Caso PyME portabilidad con equipo: *“Para realizar la contratación necesito que me envíes los siguientes documentos:*

- Fotografía de la cédula de Identidad Representante Legal por ambos lados
- Fotografía de rol empresa.
- Extracto señalando poder de contratación del RRLL.
- Factura o boleta de la competencia

**En caso de que el límite de crédito sea inferior a lo requerido, pedir la carpeta tributaria o 2/3 IVAs declarados y pagados.*

Caso PyME portabilidad sin equipo: *“Para realizar la contratación necesito que me envíes los siguientes documentos:*

- Fotografía de la cédula de Identidad Representante Legal por ambos lados
- Fotografía de rol empresa.
- Extracto señalando poder de contratación del RRLL.
- Factura o boleta de la competencia

Caso PyME Línea nueva con equipo: *“Para realizar la contratación necesito que me envíes los siguientes documentos:*

- Fotografía de la cédula de Identidad Representante Legal por ambos lados

- Fotografía de rol empresa.
 - Extracto señalando poder de contratación del RRLL.
- *En caso de que el límite de crédito sea inferior a lo requerido, pedir la carpeta tributaria o 2/3 IVAs declarados y pagados.

Caso PyME línea nueva sin equipo: *“Para realizar la contratación necesito que me envíes los siguientes documentos:*

- Fotografía de la cédula de Identidad Representante Legal por ambos lados
- Fotografía de rol empresa.
- Extracto señalando poder de contratación del RRLL.

6.2. Envío de cotización: Durante la llamada/conversación avisar al cliente del envío del correo y su contenido. También, pedir confirmación para avanzar en el proceso. Además, avisar que se mantendrá el contacto vía correo

Respuesta tipo:

Ejecutivo Call: *“[Nombre del cliente] Te acabo de enviar un correo con la cotización, las características del plan y los documentos necesarios para la contratación. Si cumple con tus requerimientos, te pido me envíes la documentación para avanzar con la solicitud de venta.”*

Ejecutivo WhatsApp: *“[Nombre del cliente] Te acabo de enviar un correo con la cotización y los documentos para continuar con la contratación. Cualquier cambio que necesites o duda que tengas puedes contactarme a ese correo o al teléfono que aparece en mi firma”*

7. CIERRE DEL CONTACTO Y DESPEDIDA

7.1. Cierre:

- 7.1.1. **Resumen del contacto:** comenzar a cerrar la conversación y hacer un resumen de la cotización o de lo que el cliente solicitó contratar
- 7.1.2. **Explicar pasos a seguir en el proceso**
- 7.1.3. **Agradecimiento:** Dar las gracias al cliente por el contacto. Mantener una despedida formal y amigable.
- 7.1.4. **Despedida:** Recordar canales de atención al cliente y desear un buen día

Respuesta tipo:

Ejecutivo Call: *“[Nombre del cliente], una vez que aceptes la cotización y me envíes la documentación, te enviaré un correo con el detalle completo de lo contratado y las condiciones comerciales establecidas. Deberás responder con “OK, acepto las condiciones comerciales indicadas” para firmar la documentación y avanzar con la contratación.*

De todas maneras, nos mantendremos en contacto por correo electrónico en todo momento del proceso. ¿Tienes alguna duda o necesitas algo más? (Esperar respuesta del cliente).

Gracias por preferir Claro negocios. Si tienes más preguntas, puedes contactarme a mi correo o teléfono comercial personal que aparece en la firma del correo que te acabo de enviar. Que tengas un buen día”.

Ejecutivo WhatsApp: *“[Nombre del cliente], una vez que aceptes la cotización y me envíes la documentación, te enviaré un correo con los contratos que, para poder firmar,*

*deberás responder con “OK, acepto las condiciones comerciales indicadas”. ¿Tienes alguna duda o necesitas algo más? (Esperar respuesta del cliente).
Gracias por preferir Claro negocios. Fue un gusto atenderte. Si tienes más preguntas, puedes contactarme a mi correo o teléfono comercial personal que aparece en la firma del correo que te acabo de enviar. Que tengas un buen día”.*

7.2. Seguimiento:

- 7.2.1. Registra la llamada:** Asegúrate de que la información relevante se registre con precisión en el sistema.
- 7.2.2. Seguimiento:** Si es necesario, programa un seguimiento del caso para garantizar que las necesidades del cliente se aborden completamente. Si ya pasaron 2 o 3 días desde el envío de la cotización, vuelve a contactar al cliente. Pregúntale si tiene dudas o necesita ayuda con algo.