

PREGUNTA	DESCRIPCIÓN LINEAMIENTO	MARCACIÓN	CHECK LIST	NO APLICA	FEEDBACK	OBSERVACIONES
PREPARACIÓN ANTES DE LA ATENCIÓN						
Revisa la conversación previa (caso de whatsapp)	En el caso de la atención por whatsapp, el ejecutivo debe revisar la conversación con el Bot para no preguntar lo mismo y saber que es lo que busca el cliente. Bot le pide el nombre, rut de la empresa, rut del RRLL y n° de serie del RRLL	() Cumple () No Cumple	() Ejecutivo hace preguntas que el cliente ya le respondió al bot			
BIENVENIDA						
Saluda de manera cordial y amable	Ejecutivo realiza saludo corporativo de acuerdo al protocolo de atención. Debe saludar al cliente de manera amable, respetuosa y cordial. Además, debe identificarse siempre con su nombre y la empresa y área para la que trabaja. Presenta ayuda con frase de cortesía.	() Cumple () No Cumple	() Se presenta con su nombre y apellido () Saludo cordial (buenos días/buenas tardes/bienvenido) () No atiende en tiempo estipulado			
Información de grabación de la venta	Indica que su solicitud ha sido grabada y que será almacenada, pudiendo solicitarla, si el rut informa chat o sucursal para la solicitud de grabación, este no debe ser penalizado.	() Cumple () No Cumple	() No informa que la atención es grabada			
INDAGACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES						
Escucha atentamente al cliente. No interrumpe al cliente	Ejecutivo personaliza al menos 2 veces en la atención. Escucha activa del ejecutivo, está atento durante la atención, logra retener la información para que sea utilizada en el momento preciso, evitando pedir nuevamente la misma información al cliente, debe ser amable y cordial. Ejecutivo logra ponerse en el lugar del cliente (empatía), identifica con que tipo de cliente se está comunicando, logrando que la atención y la comunicación sea de acuerdo al tipo de cliente (persona, empresa). También se evaluará que la llamada no se alargue innecesariamente. Para los tiempos de espera mediremos si el cliente manifiesta abandono y el ejecutivo al dejarlo en espera no lo contextualizó, se debe castigar. Solo se evaluará que el ejecutivo agradezca el tiempo en espera cuando retome la atención con la gestión realizada del procedimiento ver factibilidad. Ejecutivo hace preguntas claras y acorde a la información entregada por el cliente.	() Cumple () No Cumple	() No se adapta al cliente. () No informa espera /no agradece al retomar la llamada. () Personalización. () Identifica al cliente () Alarga la atención innecesariamente. () No se pone en el lugar del cliente, empatía. () Escucha activa, hace repetir información al cliente. () Hace preguntas de acuerdo con la información entregada			
ASESORIA COMERCIAL						
Mantiene un tono de voz agradable. Modula y se expresa de manera correcta	Ejecutivo no debe usar palabras técnicas con el cliente. Debe hablar de manera segura, demostrando dominio y conocimiento de los productos. También, entregar la información correcta de lo que está ofreciéndole al cliente. En todo momento de la atención esperar siempre la confirmación del cliente, ya sea confirmación de datos, productos, de recepción de cotización, etc.	() Cumple () No Cumple	() Inseguridad en la entrega de información. () No genera los argumentos necesarios para la atención. () Expresión poco clara, falta estructura y coherencia. () Basa la venta en descuentos () Abusa de palabras que confunden al cliente (usa tecnicismos) () No informa de cobros () Ejecutivo aumenta velocidad del dialogo o no modula para evitar comprensión de la oferta. () Ejecutivo confirma gratuidad sin contexto / No ratifica que servicio tiene costo () Entrega servicio como beneficio o prueba () Ejecutivo evita dar respuesta precisa al cliente			
Fluidez y Lenguaje	Ejecutivo genera matices en el tono de voz, adecuada vocalización, buena dicción y modulación. Durante la conversación mantiene una velocidad y fluidez adecuada, facilitando la comprensión del cliente. No utiliza tecnicismos, muletillas, modismos, diminutivo, ruidos guturales, términos coloquiales. Tiene sonrisa telefónica.	() Cumple () No Cumple	() Sin inflexiones, matices, sonrisa telefónica. () Lenguaje coloquial, poco formal, sonidos silábicos. () Modulación y dicción. () Sin fluidez y velocidad adecuada. () Uso de muletillas, modismos, tecnicismos.			
Indica facturación de los servicios	Ejecutivo debe indicar toda la información asociada a facturación. Los servicios adicionales se cobran en el mismo ciclo de facturación que los servicios principales. Se informa que servicios adicionales se cobran por mes adelantado, Cobro de días proporcionales, si corresponde si son gratis no se debe mencionar. Cuando el ejecutivo indica que vendrá sin costo en la próxima boleta será un error, lo correcto vendrá sin costo hasta su próximo ciclo de facturación.	() Cumple () No Cumple	() Explica erróneamente siguiente facturación / fecha de cobro erróneo.			
Habla con claridad y entrega la información correcta al cliente según el contacto	Ofrece al cliente servicios o productos relacionados con lo que busca. Resuelve de manera correcta problema o necesidad del cliente. Ofrece alternativas en caso de que no esté el producto que quiere el cliente. Entrega de manera clara la información de la oferta. Ofrece apoyo y se muestra interesado hacia lo que busca el cliente	() Cumple () No Cumple	() Ofrece productos relacionados () Ofrece alternativas () Entrega la información de manera Clara () Ofrece apoyo () Muestra interés			
Le entrega al cliente información correcta y características del producto	Ejecutivo debe entregar toda la información pertinente al producto/servicio que el cliente está contratando. Menciona el nombre y las características del plan solicitado: Nombre del plan (incluyendo si es libre o controlado). Minutos, la cuota de tráfico y SMS/MMS (si corresponde) que incluye. Indica la renta mensual del plan solicitado. También, especifica el valor por minuto adicional, en el caso de planes libres. Valor del equipo y/o SIM solicitado (si corresponde): Indicar vigencia del arriendo (18 meses), valor de la cuota arriendo y descuento cuota de arriendo. Costo de habilitación (si corresponde). Indicar si se incluirá en la primera boleta o se debe pagar en el momento.	() Cumple () No Cumple	() Renta mensual con promoción. () M - Valor Cuotas de Arriendo (Móvil). () Nombra servicio vendido. () FU - Valor adicional por modificación o descuento. () M - Vigencia de Arriendo (Móvil). () Aplica a todos - No menciona la Aceptación expresa. () M - Valor Sim (Móvil). () Renta mensual del servicio o valor al término de la promoción. () FM - valor minuto adicional. () M - Nombre del plan (Móvil). () Duración de la promoción. () FM - Valor equipo () Atributos del producto incorrecto relacionado a internet () Atributos del producto incorrecto relacionado a Móvil () M - Minutos, SMS, tráfico de datos (Móvil). () MFUC - No menciona condiciones y restricciones para mantener renta () Ejecutivo no ratifica que tiene costos asociados () Ejecutivo no es claro al informar que es una venta. () Ejecutivo interrumpe a cliente con la finalidad de evitar la comprensión de la oferta () Indica que descuento de proporcionales es un regalo o beneficio. () Utiliza frases/ palabras prohibidas () Usa como argumento atributos de servicios actuales			

Comunicación corporativa	El ejecutivo mantiene la referencia Corporativa Claro, no descalificando a sus pares o la compañía. No puede traspasa los problemas de la empresa al cliente, ni hablar de Claro en tercera persona.	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Descalifica a sus pares. ☐ Habla de Claro en tercera persona. ☐ Traspasa los problemas de la compañía al cliente. ☐ Descalifica a la compañía.			
Respeto	Se evaluará que el ejecutivo mantenga un vínculo de respeto hacia el cliente durante toda la atención. Se considerará falta de respeto cuando el RAC es: Grosero, se refiere al cliente con garabatos, o genere suspiros de poca tolerancia por frustración, etc. Irónico durante la atención. Levante la voz, más que el cliente no permitiendo que éste pueda hablar. Ante clientes difíciles mantiene la calma.	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Levantar la voz más que el cliente. ☐ Irrespetuoso, grosero. ☐ Irónico. ☐ Suspiro de poca tolerancia.			
Educación	Ejecutivo respeta las normas y modales de educación durante la atención, suprimiendo conductas como: bostezar, comer, toser, estornudar sin pedir disculpas, mantener conversaciones en paralelo. No interrumpe al cliente delando que este se exprese.	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Interrumpe al cliente. ☐ Tose, estornuda o bosteza sin pedir disculpas a cliente. ☐ Mantiene conversación en paralelo. ☐ Come mientras está atendiendo			
EVALUACIÓN AL CLIENTE						
Se enfoca en las soluciones utilizando lenguaje positivo	En caso de tener que solicitar excepciones, ejecutivo debe mostrarse positivo e interesado en que el cliente pueda contratar y solucionar el problema. Debe transmitirle de manera clara y evitar tecnicismos sobre saldo pendiente o abono que debe realizar para poder contratar.	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Informa al cliente sobre excepción que debe solicitar ☐ Explica de manera clara y sin tecnicismo ☐ Mantiene un lenguaje positivo			
Pérdida para el negocio	Ejecutivo debe gestionar en sistema acciones que no generen una pérdida económica para Claro. Se medirá el uso correcto de campañas, descuentos y condiciones de venta.	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Ingresa descuento que no corresponde a la campaña ☐ Ingresa venta a empresa con deuda ☐ Ofrece productos que no están en la oferta ☐ Otros			
No incentiva la baja del producto	Ejecutivo no deberá condicionar la venta informando el periodo de gratuidad como argumento, tampoco debe incentivar de forma explícita la baja de los servicios, es decir, que eduque al cliente a mantener el servicio solo en el periodo de promoción y al término de ésta eliminarlos. Ejemplo: Contrate el servicio XXX y al terminar la promoción lo elimino, ejecutivo entregue fecha para que el cliente de la baja, etc. Cuando ejecutivo hable de la permanencia o fecha de término de la promoción, como parte de la información obligatorio a entregar, no será considerado error independiente del momento de la llamada que se entregue."	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Ejecutivo informa que podrá renovar descuento al termino de la promoción. ☐ Ejecutivo condiona la venta vendiendo el periodo gratis ☐ Ejecutivo condiona la venta en mas de dos oportunidades			
Verificaciones de datos para titulares - Suplantación de identidad	Se evaluará que cada vez que el ejecutivo deba verificar los datos del cliente, lo realice, según procedimiento vigente a fin de evitar suplantación de identidad o fraudes en relación a lo establecido en la Ley N° 19.628 de Protección a la vida privada. RAC debe dar cumplimiento al Protocolo de acreditación titularidad, validar correctamente la identidad del cliente: Nombre completo. RUT. Serie de Cédula de Identidad (recuerda siempre verificar vigencia) aplicar validación EQUIFAX según corresponda.	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Nombre institución ☐ No se confirma Correo electrónico ☐ Rut empresa ☐ Rut RRLL ☐ No se confirma Números de contacto. ☐ Nombre completo del RRLL			
ENVÍO DE COTIZACIÓN						
Solicita correctamente la documentación al cliente	Ejecutivo es claro con el cliente con la documentación que debe enviar para la contratación. En caso de que no sepa de donde obtener ciertos documentos, el ejecutivo debe orientarlo.	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Ejecutivo informa al cliente de la documentación solicitada ☐ En caso de que el cliente no sepa, ejecutivo lo orienta con documentación			
Envía al cliente la cotización y confirma que el cliente recibió la cotización	Ejecutivo debe notificar al cliente el envío de la cotización y confirmar recepción por parte del cliente para avanzar durante el proceso. Por último, avisar que se continuara con la atención por correo	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Ejecutivo informa al cliente que le envió la cotización ☐ Ejecutivo confirma con el cliente la recepción de la cotización ☐ Ejecutivo informa al cliente que continuarán la atención por correo ☐ Ejecutivo informa al cliente que para avanzar con la contratación debe enviar la documentación solicitada			
CIERRE DEL CONTACTO Y DESPEDIDA						
Resumen del contacto	Ejecutivo debe cerrar la conversación de manera amigable, hacer un resumen del contacto (por ejemplo: plan/producto/servicio que cotizó). También, explicar los pasos a seguir para la contratación. Le recuerda los canales de contacto	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Resume lo que cotizó el cliente: nombre del plan/equipo ☐ Recuerda canales de contacto ☐ Le explica los pasos a seguir para la contratación			
Se despide y desea un buen día	Agradece el contacto al cliente. Preguntar si hay alguna duda. Despedirse de manera cordial, reiterando su nombre y apellido, agradeciendo su preferencia por Claro. No se considera correcto que den la bienvenida al producto. Importante, ejecutivo desear un buen día.	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ No agradece la preferencia por Claro. ☐ No reitera su nombre y apellido. ☐ No consulta por dudas.			
Registra la llamada, hace seguimiento y ofrece ayuda	Cliente debe registrar la llamada e ir haciendo seguimiento al cliente que mostró interés en contratar. Ofrecer ayuda y mantenerse en contacto	☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Ejecutivo registró la llamada ☐ Ejecutivo hace seguimiento al cliente ☐ Ofrece ayuda al cliente en caso de necesario o tener dudas			
Solicitud - oferta		☐ Cumple ☐ No Cumple	☐ Ejecutivo ofrece más de lo que pide Cliente ☐ Ejecutivo ofrece justo lo que pide Cliente ☐ RAC ofrece menos de lo que pide Cliente ☐ No Aplica			