

Flujo de atención		
Etapas	Subetapas	A considerar
Preparación antes de la llamada	Conoce nuestros productos/servicios	Ejecutivo tiene que manejar muy bien la oferta actual y estar familiarizado con nuestros productos y servicios para responder las preguntas del cliente de manera precisa
	Prepara tu espacio de trabajo	Ejecutivo debe tener herramientas de trabajo necesarias y cualquier material de referencia para una correcta atención al cliente
	Revisa la conversación previa (en caso de atención por 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
Bienvenida	Saludo amable	Ejecutivo 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.
Indagación e identificación de necesidades	Escucha atentamente	Muy importante prestar atención a la necesidad del cliente. Además, retener la información del cliente durante la atención. Debe hacer preguntas claras para una correcta indagación.
Asesoría Comercial	Empatía y resolución de problemas	Entregar una atención completamente personalizada e identificar que tipo de cliente es. Además, ofrecer soluciones realistas y proponer alternativas en caso de necesitarlo
	Comunicación Clara	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.
Evaluación del cliente	Revisión de las excepciones	Al transmitirle una restricción para contratar al cliente, el ejecutivo debe enfocarse en la solución. Ante esto, usar un lenguaje positivo y amigable. Mostrar empatía y preocupación por el cliente. Además, mostrar apoyo en todo momento durante la atención.
	Mantén la calma	Ejecutivo debe demostrar que puede manejar llamadas/conversaciones difíciles sin olvidar la amabilidad. No tomar de manera personal las emociones del cliente. Evitar interrumpir, mantener un tono de voz tranquilo y no descalificar al cliente, a sus pares ni a Claro
Envío de cotización	Solicitud de documentación	Ser muy 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.
	Envío de 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 continuará con la atención por correo
Cierre del contacto y despedida	Cierre	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 y agradecer su interés. Importante, ejecutivo desear un buen día.
	Seguimiento	Ejecutivo debe registrar la llamada para realizar seguimiento al cliente pasados los 3 días desde el contacto.