



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 05 - SUCURSAL 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.

≡ MODELO 3D - MANEJO DE OBJECIONES Y CIERRE

≡ CICOS DE FACTURACIÓN (DOM)

≡ POLÍTICA PNG MÓVIL Y FIJO

≡ DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS FIJOS

≡ DESAFÍO TERMINADO

MODELO 3D - MANEJO DE OBJECIONES Y CIERRE



MANEJO DE OBJECIONES Y CIERRE

MANEJO DE OBJECIONES



Que existan objeciones es una buena noticia, es tu oportunidad de generar más confianza con tu cliente y puedas asesorar en base a sus cuestionamientos. Para las objeciones que nos presente el

cliente, siempre debemos estar preparados (as), conocer al detalle nuestros productos, conocer los productos de la competencia, tener en consideración lo que nuestro cliente nos está entregando como información y generar la contención de las dudas de nuestro cliente.

CIERRE

El cierre es un “llamado a la acción”, donde sí hemos desarrollado todos los pasos anteriores en nuestra negociación, ahora solo debemos cerrar nuestro acuerdo con el cliente. El cierre debe componer un resumen de los acuerdos realizados anteriormente y además el paso a la acción, el que se traduce en; firmar un documento, acordar la fecha de entrega del producto o generar una un compromiso de ambas partes para instalar el producto.



CONTINUAR

CICOS DE FACTURACIÓN (DOM)



El ciclo de facturación es el período de tiempo en el cual se registran, consolidan y valorizan todos los consumos, cargos fijos y adicionales asociados a los servicios de un cliente, con el fin de emitir una boleta o factura..

SERVICIO MÓVIL

CICLOS DE FACTURACIÓN VIGENTES

CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN

IMPORTANTE

MATRIZ

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- Desde el 18 octubre 2023, ya no están disponible los ciclos 2 - 10 - 12, para ningún tipo de venta, tanto para clientes nuevos como stock.
- Recuerda que, si realizas una venta para un cliente stock y una gestión de post venta, siempre debes utilizar ciclos de facturación vigentes. Nunca debes utilizar el ciclo 44.
- A los clientes se les notifica vía SMS la emisión de su boleta con el siguiente mensaje: "Claro informa: Su factura se encuentra disponible con vencimiento DD/MM, agradecemos su preferencia".
- Revisa los ciclos del año ingresando a clave
- Los períodos de servicio de los ciclos de facturación son los siguientes

Ciclo de facturación	Periodo del servicio	
	Inicio	Fin
2	2 del mes anterior	1 del mes en curso
4	4 del mes anterior	3 del mes en curso
6	6 del mes anterior	5 del mes en curso
8	8 del mes anterior	7 del mes en curso
10	10 del mes anterior	9 del mes en curso
12	12 del mes anterior	11 del mes en curso
14	14 del mes anterior	14 del mes en curso
16	16 del mes anterior	15 del mes en curso
18	18 del mes anterior	17 del mes en curso
21	21 del mes anterior	20 del mes en curso
24	24 del mes anterior	23 del mes en curso
26	26 del mes anterior	25 del mes en curso
28	28 del mes anterior	27 del mes en curso

CICLOS DE FACTURACIÓN VIGENTES	CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	IMPORTANTE	MATRIZ
CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN			
¿Quién lo solicita?	Titular o Tercero con Poder Notarial (el poder notarial aplica solo para Sucursales)		
¿Dónde se puede solicitar?	Se puede solicitar en cualquier canal de atención.		
¿Qué documentos se deben presentar?	Solo carnet de identidad vigente para realizar validación.		
¿Aplica Validación de Identidad?	Si aplica. Apóyate de la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD.</u>		
Requisitos	- Debe tener al menos 1 boleta emitida y pagada. - Se puede realizar el cambio de ciclo con o sin deuda vencida. - Si el cliente presenta deuda vencida, se debe activar el servicio para realizar la gestión y el cliente debe pagar su cuenta antes de 48 horas considerando que el servicio se volverá a bloquear, además la solicitud de cambio de ciclo que ha realizado, no se ejecutará en sistema si aún registra deuda. - Si tiene 2 o más números móviles asociados al perfil de facturación, se le debe informar que el cambio de ciclo se reflejará para todas sus líneas. - El cambio de ciclo genera cobros proporcionales, por lo que siempre se debe explicar en detalle como el cliente lo verá reflejado en su boleta. Además, en caso de tener equipo en arriendo, también debes informar que se generará el adelanto de una cuota en la boleta donde se realizará el cobro proporcional.		

CICLOS DE FACTURACIÓN VIGENTES	CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	IMPORTANTE	MATRIZ
---------------------------------------	---------------------------------------	-------------------	---------------

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN

- El cambio de ciclo es a nivel de Perfil de Facturación (CBP), por lo que afecta a todas las cuentas financieras asociadas a este, es decir, todas las cuentas financieras quedarán con el nuevo ciclo de facturación.
- Informa siempre los cobros proporcionales, para ello, apóyate con la publicación EXPLICACIÓN DE BOLETA MÓVIL Y HOGAR.
- Los ciclos vigentes son:

Código del ciclo de Facturación	Descripción del ciclo de facturación	Último día del ciclo de facturación
18	18	17
21	21	20
24	24	23
26	26	25
28	28	27
6	6	5
8	8	5
14	14	13
16	16	15

CICLOS DE FACTURACIÓN VIGENTES	CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN	IMPORTANTE	MATRIZ
---------------------------------------	---------------------------------------	-------------------	---------------

MATRIZ DE ATENCIÓN CAMBIO DE CICLO DE FACTURACIÓN MÓVIL

VERIFICACIONES PREVIAS	Revisa si el cliente tiene un cambio de ciclo de facturación pendiente , para ello da clic sobre el nombre del cliente en la parte
-------------------------------	---

	superior de CRM One y busca el perfil de facturación asociado al número de teléfono. En el ciclo de facturación da clic sobre número del ciclo y veras si tiene na solicitud pendiente. a) Si el cliente si tiene una solicitud pendiente, informa lo siguiente y finaliza la atención. Sr(a) XXXX, usted ya cuenta con una solicitud de cambio de ciclo pendiente, por lo cual, el sistema no permite ingresar una nueva solicitud. b) Si el cliente no tiene una solicitud pendiente, continúa con el apartado GESTIÓN.
GESTIÓN	Realiza el cambio de ciclo en CRM One, para esto apóyate del apartado PASO A PASO CAMBIO DE CICLO EN CRM ONE.
INFORMA	SCRIPT CLIENTE SIN DEUDA Call Center y Sucursales Sr(a) XXXX, le comento que el cambio de ciclo se verá reflejado desde el próximo mes. Adicionalmente, tome en cuenta que en su siguiente boleta incluirá cobros correspondientes al periodo en curso XX/XX, hasta el XX/XX y luego, para el mes XXXX (subsiguiente), se facturará su boleta con el cobro proporcional correspondiente al periodo XX y vencimiento YY. Canales Digitales Sr(a) XXXX, te comento que el cambio de ciclo se verá reflejado desde el próximo mes. Adicionalmente, tome en cuenta que en su siguiente boleta incluirá cobros correspondientes al periodo en curso XX/XX, hasta el XX/XX y luego, para el mes XXXX (subsiguiente), se facturará su boleta con el cobro proporcional correspondiente al periodo XX y vencimiento YY. SCRIPT CLIENTE CON DEUDA Call Center y Sucursales Sr(a) XXXX, el cambio de ciclo y activación de su servicio ya se encuentra realizado, sin embargo, le recuerdo que debe pagar su cuenta antes de 48 hrs. Ya que el no pago, implica que su servicio se volverá a bloquear y además la solicitud de cambio de ciclo que he realizado en sistema, no se ejecutará si aún registra deuda. Canales Digitales

XXXX, el cambio de ciclo y activación de tu servicio ya se encuentra realizado, sin embargo, te recuerdo que debes pagar tu cuenta antes de 48 hrs. ya que el no pago, implica que tu servicio se volverá a bloquear y además, la solicitud de cambio de ciclo que he realizado en el sistema, no se ejecutará si aún registra deuda.

REGISTRA

Registro de Atención en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes financieras, **Motivo 2:** Modificaciones Acuerdo Pago, **Motivo 3:** Cambio Ciclo y **Resultado:** Solicitud completada.

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Ciclo actual.
- Ciclo nuevo.
- Nueva fecha de emisión de boleta.
- Nueva fecha vencimiento de boleta.
- Día de renovación de minutos y GB.
- Se informa cobros proporcionales.

REVISAR EN CLAVE EL [PASO A PASO CAMBIO DE CICLO EN CRM ONE](#)

CONTINUAR

POLÍTICA PNG MÓVIL Y FIJO



DEBES SABER

A través de un Back Office se acreditará el cumplimiento de las políticas comerciales definidas:

- Inicio de actividades hace 3 meses o más

- Año último timbraje:
 - Período hoy Enero a Junio: año actual o anterior.
 - Período hoy Julio a Diciembre: año actual.
- Presentar carpeta tributaria para créditos (opcional).
 - Generado año actual
- Plazos carga y apelaciones:
 - Carga en forms: Máximo 48 horas desde ingresada la venta.
 - Apelaciones: Máximo 72 horas desde envío de reporte.

GESTIÓN

A

B

C

D

El Ejecutivo de Ventas deberá completar el Formulario de Ingreso de Acreditación, disponible a través de Google Forms, el cual será utilizado para registrar y gestionar la información correspondiente al proceso de acreditación.

Importante: Para acceder al formulario y permitir la carga de archivos, es requisito iniciar sesión con una cuenta de Gmail.

URL:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd1QIEpTs1V_kUTDya7fvj32tBrVLkNELgVYfuNpT1bFdE5Q/vi_ewform

Acreditación PNG ClaroVTR

El nombre, el correo y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario

*** Indica que la pregunta es obligatoria**

Fecha de Venta *

Fecha

dd-mm-aaaa

Rut Cliente *

(Formato 12345678-9)

A

B

C

D

Datos a solicitar:

- Fecha de Venta
- Rut Cliente
- Rut Vendedor / Ejecutivo
- N° de PCS / N° de Pedido
- PCS / Pedidos Gestionados
- Respaldo Inicio de Actividades (Obligatorio, Imagen o PDF)
- Respaldo año último timbraje (Obligatorio, Imagen o PDF)
- Respaldo carpeta tributaria para créditos año en curso (Opcional, Imagen o PDF)

- Respaldo Inicio de Actividades y fecha último timbraje.

LINK: <https://www2.sii.cl/stc/noauthz>



Mi SII

Servicios online

Ayuda

Contacto

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

De acuerdo a la condición del contribuyente, la respuesta generada incluye una descripción de las situaciones que le afectan así como recomendaciones o advertencias derivadas de su posición.

Cabe destacar que la información disponible en esta consulta describe la situación del contribuyente, sólo en las causales que se indican y actualizadas a la fecha de consulta. Por lo tanto, esta información es parcial, ya que el contribuyente puede tener otras observaciones distintas a las que aparecen en esta consulta por parte del SII.

Por lo anterior, esta consulta no constituye una certificación del comportamiento tributario del contribuyente. De esta manera, si para un RUT no aparecen observaciones no significa que en una posterior auditoría no se detecten problemas.

Si el contribuyente correspondiente al RUT consultado, no está de acuerdo o desconoce la situación informada en esta consulta, deberá concurrir a la unidad del SII correspondiente a su domicilio, para aclarar o resolver su situación.

Ingrese Rut del Contribuyente :



Escriba Captcha

Consultar situación tributaria

A

B

C

D

- Fecha Inicio de Actividades y Año Último Timbraje

CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

Nombre o Razón Social : BRUNO IGNACIO MAC ALLENDES OROZCO
RUT Contribuyente : 17560751-K

Fecha de realización de la consulta: 09-10-2025 11:15 hrs
Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI
Fecha de Inicio de Actividades: 01-08-2015
Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO
Contribuyente es Empresa de Menor Tamaño (según Ley N°20.416) *: NO

(*) Las empresas de menor tamaño, según la Ley N° 20.416 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, se clasifican en función de sus ingresos anuales por ventas y servicios y otras actividades del giro en el último año calendario, en micro empresas (hasta 2.400 UF); pequeñas empresas (desde 2.401 y 25.000 UF); y medianas empresas (desde 25.001 y 100.000 UF).

Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA	Fecha
OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.	960909	Segunda	No	01-08-2015

Documentos Timbrados:

Documento	Año último timbraje
Boletas De Honorarios Electronicas	2016

A

B

C

D

Obtenido por cliente en SII

- Situación Tributaria -> Carpeta Tributaria Electrónica -> Generar Carpeta Tributaria para Créditos
- Situación Tributaria -> Carpeta Tributaria Electrónica -> Revisar Historial de Carpetas Tributarias Regulares Emitidas

**CARPETA TRIBUTARIA REGULAR
PARA SOLICITAR CRÉDITO**

Importante: Esta información es válida para la fecha y hora en que se generó la carpeta

Toda declaración y pago que sea presentada en papel retrasa la actualización de las bases de datos del Sii, por lo que, eventualmente, podrían no aparecer en esta carpeta

Nombre del Emisor:

RUT del Emisor:

Fecha de generación de la Carpeta:

Datos del Contribuyente

Fecha de Inicio de Actividades:	01/08/2015		
Fecha de Constitución:	-		
Clasificación Entidad:	-		
Actividades Económicas:			
Código	Actividad	Categoría Tributaria	A partir de
960909	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.	Segunda Categoría	01/08/2015
Categoría Tributaria:			
Régimen Tributario:			
Domicilio:			
Sucursales:			
Últimos documentos autorizados:			

Anotaciones y Observaciones tributarias vigentes

Fecha	Glosa	Descripción
-------	-------	-------------

No registra información

Información proporcionada por el contribuyente para fines tributarios (1)

Representante(s) Legal(es)	Nombre o Razón Social	RUT	Fecha de Incorporación	Forma de actuación
	No registra información			
	Nombre o Razón Social	RUT	Fecha de Incorporación	% de participación (capital) % de participación (utilidades)



Revisa la Política en Clave ingresando [AQUÍ](#)



Debes ver todo el contenido para continuar

DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS FIJOS



- **OBJETIVO:** Recepcionar correctamente los equipos fijos que entregue un cliente – titular o usuario- en alguna de nuestras sucursales
- **ALCANCE:** De forma simple identificar canales que aplica, y que clientes se aplica esta atención

- Aplica a: Sucursales
- Negocio: Fijo HFC y Fibra.

MATERIAL DE APOYO —

Haz clic [AQUÍ](#) para revisar información adicional al procedimiento de **DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS FIJOS**

VERIFICA PRECONDICIONES —

1. Valida si la desconexión está cursada en Andes.

- 1.1. Si la baja no está realizada, aplica el PROTOCOLO DE RETENCIÓN. Apóyate en la publicación BAJA DE SERVICIOS
- 1.2. Si la baja está realizada, verifica si dicho pedido de desconexión está completado

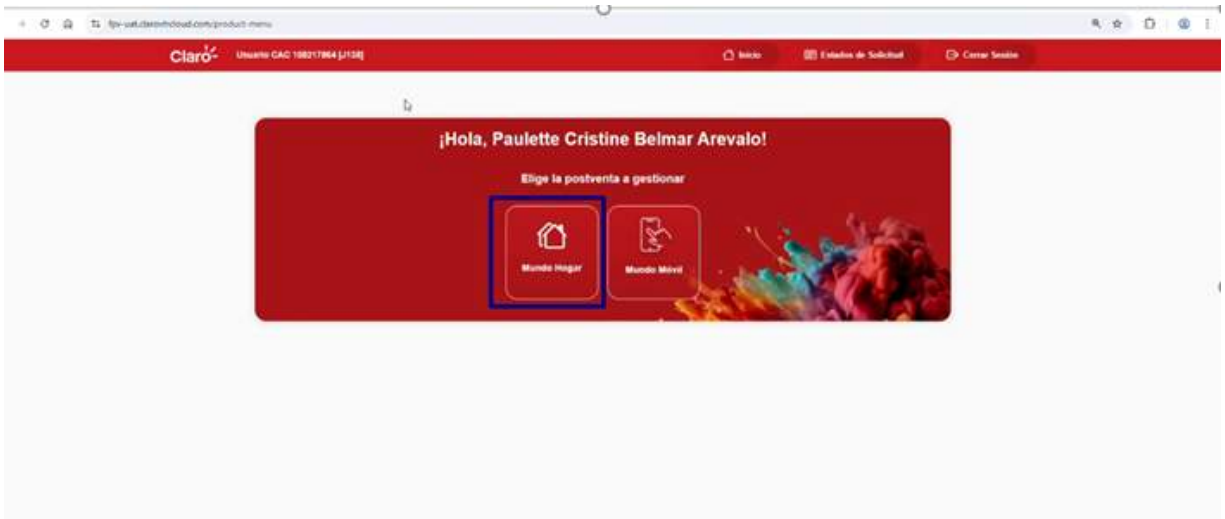
> **Pedido desconexión en estado PENDIENTE:** Informa al cliente la fecha de la baja y ofrece mantener los equipos hasta esa fecha. Si el cliente no acepta, recepciona los equipos para registrarlos en el FRONT DE POSTVENT según el paso a paso de esta publicación

> **Pedido desconexión en estado completado:** recepciona los equipos para registrarlos en el FRONT DE POSTVENTA según el paso a paso de esta publicación

PASO 1

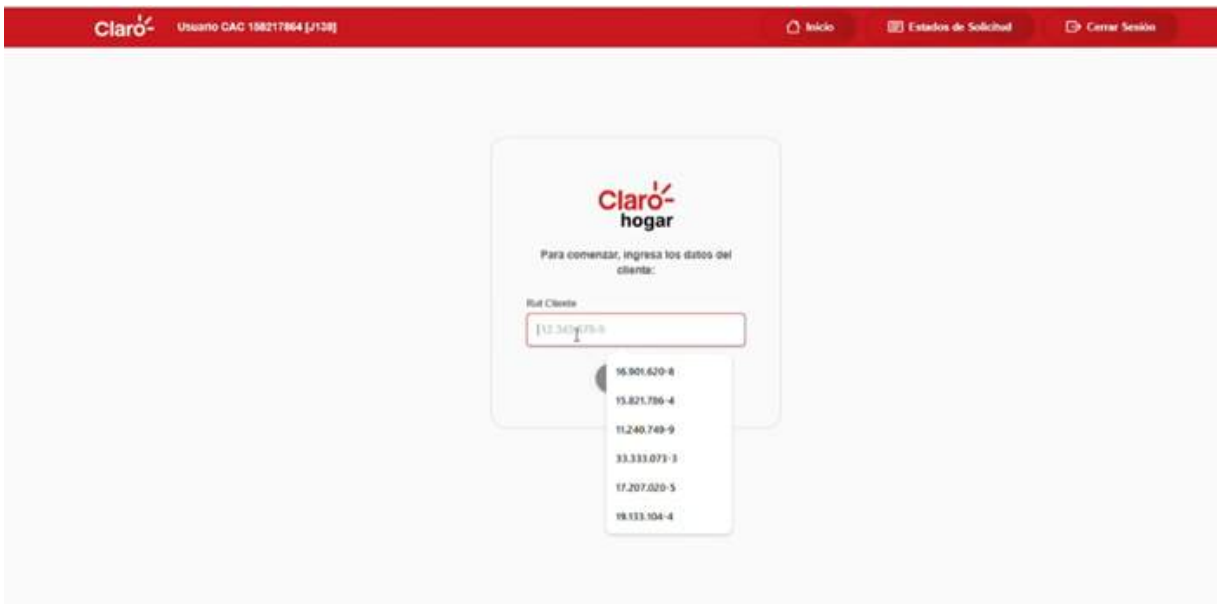
Ingresa al **FRONT DE POST VENTA**, con tus credenciales de IDM

PASO 2



Elige la opción **MUNDO FIJO**

PASO 3



The screenshot shows the Claro Hogar login interface. At the top, a red navigation bar contains the Claro logo, the user identifier 'Usuario CAC 198217864 [J138]', and links for 'Inicio', 'Estados de Solicitud', and 'Cerrar Sesión'. The main content area is light gray and features a white login box. Inside the box, the 'Claro hogar' logo is at the top, followed by the instruction 'Para comenzar, ingresa los datos del cliente:'. Below this is a label 'Rut Cliente' and a text input field containing '11.240.749-9'. A dropdown menu is open below the input field, displaying a list of suggested RUTs: '16.901.620-8', '15.821.786-4', '11.240.749-9', '33.331.073-3', '17.207.020-5', and '18.133.104-4'.

Ingresa el **rut del titular** de la cuenta

PASO 4



EL **FPV** desplegará el mensaje de **DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS**

PASO 5

Devolución de Equipos

RUT Titular*	Correo Electrónico*
15.821.786-4	PAULETTE.BELMAR@CLAROVTR.CL
Nombres*	Apellidos*
paulette	belmar
Dirección*	Teléfono de Contacto*
av el salto	+56 930993701
Motivo de Devolución*	Número de Pedido
Agendada a futuro Voluntaria Por Mora Agendada a futuro Modificación de contrato Cambio de promoción Traslado Otro	1-

Agregar Equipo

Completa todos los campos requeridos:

- Datos del titular de la cuenta
- Motivo de devolución
- N° de pedido de la desconexión

PASO 6

The screenshot shows a web application interface for Claro. A modal window titled "Registrar Equipo a devolver" is open in the center. The modal contains the following fields and buttons:

- Tipo de Producto***: A dropdown menu with "Cercificador" selected.
- Número de Serie***: A text input field containing "4521 ajho-4565quty".
- Buttons**: "Cancelar" and "Guardar" (highlighted in red).

The background interface is dimmed and shows a form with fields for "RUT*", "Nombre*", "Dirección*", "Teléfono de Contacto*", and "Ingresar una observación". At the bottom of the background form, there is a table with columns "Producto", "Número De Serie", and "Acciones", and a "Continuar" button at the very bottom.

Se desplegará una pantalla donde debes **elegir el equipo** que estás recepcionando y el número de serie. Para finalizar presiona **GUARDAR**. Realiza esta operación por cada equipo que recepciones

PASO 7

Claro- Usuario CAC 158217864 [J138] Inicio Estados de Solicitud Cancelar Solicitud Cerrar Sesión

Información Confirmación Resumen

Devolución de Equipos

RUT* 16.901.620-8 Correo Electrónico* JAZMIN.VENEGAS@E.CLAROVT.RL

Nombres* jazmin Apellidos* venegas

Dirección* av. el saño 5450 Teléfono de Contacto* +56 900993701

Ingresa una observación
prueba

Agregar Equipo

Producto	Número De Serie	Acciones
Decodificador	45214ghu-4566-uhj	
IPTV	4587ERT8787ET	
DBOX HD	ER87ER87ER	

Continuar

El FPV mostrará los equipos que ingreses, En caso de eliminar uno, presiona el botón de basurero. Si estás seguro de los equipos ingresados, presiona **CONTINUAR**

PASO 8

16.901.620-8

Información **Confirmación** Resumen

Detalle de solicitud

Revisa y valida que los datos de la operación sean correctos antes de continuar. Si identificas algún error, por favor cancela la orden para evitar inconvenientes.

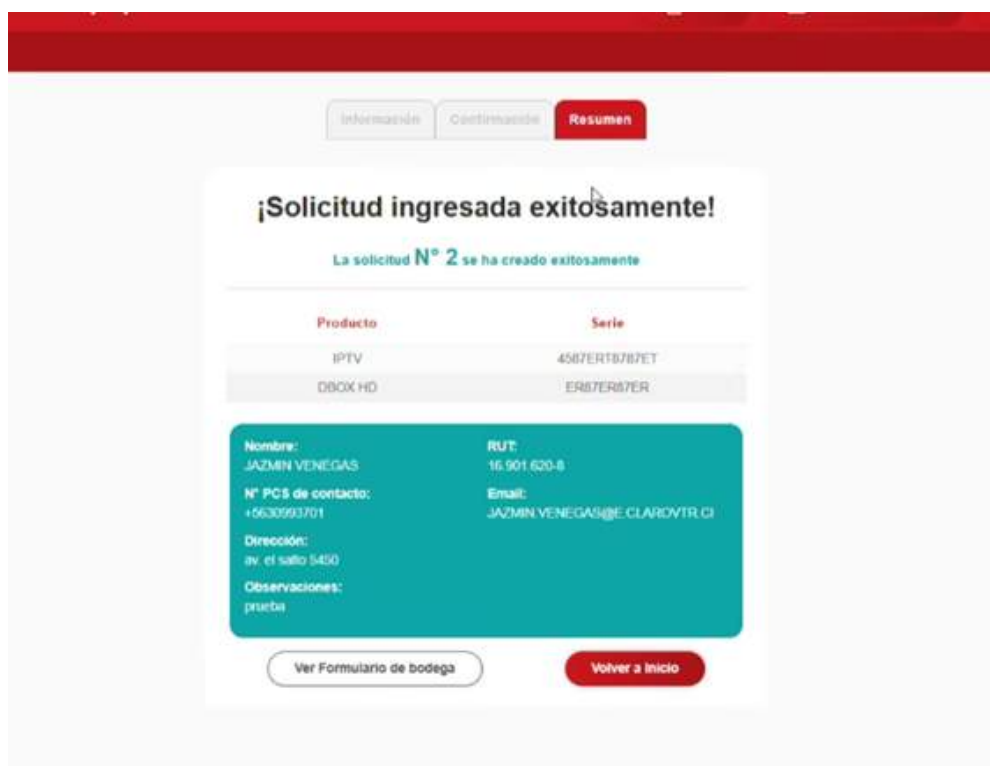
RUT: 16.901.620-8
Teléfono de Contacto: +56930993701
Nombre: JAZMIN VENEGAS
Correo Electrónico: JAZMIN.VENEGAS@E.CLAROVTR.CI
Dirección: av. el salto 5450
Observación: prueba

Producto	Serie
IPTV	4587ERT8787ET
DBOX HD	ER87ER87ER

Confirmar devolución

Revisa que en la pestaña **CONFIRMACIÓN** toda la información sea la correcta. Si es así pincha el botón **CONFIRMAR DEVOLUCIÓN**.

PASO 9



Información Continuando **Resumen**

¡Solicitud ingresada exitosamente!

La solicitud N° 2 se ha creado exitosamente

Producto	Serie
IPTV	4587ERTB787ET
DBOX HD	ER87ER87ER

Nombre: JAZMIN VENEGAS RUT: 16.901.620-8
N° PCS de contacto: +5630993701 Email: JAZMIN.VENEGAS@E.CLARO.VTR.CI
Dirección: av. el salto 5450
Observaciones: prueba

Ver Formulario de bodega Volver a Inicio

Se desplegará el mensaje de éxito. Presiona el botón **VER FORMULARIO DE BODEGA**. Este deberás enviarlo por correo al personal de bodega para que así lo incluya con los equipos que estás recepcionando.

PASO 10

Directiva de retención: Retention Policy 01 (7 años)

Exp



Iniciar la respuesta a todos con:

Saludos cordiales.

Saludos.

Gracias por el excelente servicio.

Comentarios

Estimado(a) JAZMIN, su documentación ha sido generada exitosamente.

Agradecemos su preferencia y para cualquier duda o consulta, puede contactarnos en <https://claroteayuda.page.link/AtencionesDigitales>

Si desea conocer la nueva experiencia digital, ingrese aquí: <https://claroteayuda.page.link/ConoceMiClaro>

Atentamente,
Claro Chile SA.

En paralelo, el cliente recibirá un **email con el comprobante de los equipos** recepcionado

PASO 11

Informa al cliente que es importante que conserve el comprobante de recepción, dado que es un respaldo de que no tiene pendientes con nuestra compañía.

Script sugerido:

“La devolución quedó registrada correctamente. En unos minutos recibirá un correo que me indicó previamente, con el comprobante de recepción de equipos. Le recomiendo conservarlo, ya que es el respaldo de que no tiene equipos pendientes con nuestra compañía.”

REGISTRA

Atención comercial - > Baja servicio -> DX de servicio Principal

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.



Revisa esta información en Clave ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°05 - SUCURSAL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°05 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR