



Equipo Contenidos

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 04 - Soporte Móvil

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.
- Considera que todos los contenidos incluidos en esta edición podrían sufrir actualizaciones durante el periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises iSAC.

DESDE EL 19 AL 25 DE FEBRERO



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



ACTIVIDAD



PLANES MÓVILES CON APLICACIONES DE STREAMING



INGRESO DE DESCUENTO



SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES



DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROCESO DE ATENCIÓN

CONTEXTO

El protocolo de atención a clientes está conformado por elementos transversales que deben ser utilizados durante todo el proceso de atención. Este protocolo busca una experiencia

simple y de poco esfuerzo para nuestro cliente y de tener una comunicación transparente y oportuna.

ELEMENTOS TRANSVERSALES

LENGUAJE

ENTENDIMIENTO

RELACIONAMIENTO

Utilizar un vocabulario: RESPETUOSO sin modismos, vulgarismos o muletillas; **SIMPLE** con expresiones concisas, cortas, explícitas, utilizando palabras comunes y concretas; y **CLARO** con mensajes comprensibles, para lograr el entendimiento y la confianza del cliente.

Además, para lograr un correcto lenguaje debes:

- Utilizar correctamente el término **“Señor”** y/o **“Don”**. Señor va acompañado del apellido y el Don va asociado al nombre del interlocutor. Ej: Don Felipe, Sr. Altamirano.
- Usar términos como: **SITUACIÓN, ESTADO** o **INCONVENIENTE**.
- Tener una correcta modulación, dicción y pronunciación de las palabras.
- Generar una fluidez en la conversación.

Además, para lograr un correcto lenguaje NO debes:

- Tutear al cliente. Con excepción de que cliente solicite explícitamente tutearlo.
- Utilizar términos coloquiales o localismos. Ej: Pucha, Cachai, Si pohh, Que pena con usted.
- Usar muletillas.
- Usar diminutivos. Ej: Momentito o Igualito.
- Usar términos como **ERROR, PROBLEMA, CONTINGENCIA, FALLA MASIVA**.

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Escuchar activamente y concentrado al cliente, analizar lo que nos dice y pedir aclaración cuando es necesario para entender el requerimiento por el cual nos contacta el cliente. Además, para lograr un correcto Entendimiento debes: • Parafrasear cuando sea necesario para confirmar que entendimos correctamente la situación por la cual nos contacta el cliente. Para lograr un correcto Entendimiento NO debes • Parafrasear repitiendo literalmente lo que nos dice el Cliente. • Preguntar dos veces la misma información. • Interrumpir al cliente cuando está expresando una idea. • Preguntar información que se puede verificar por sistema con la salvedad de que sea necesario aclarar algo específico. • Mirar el celular, conversar con el compañero, comer y mirar sitios web que no sean herramientas útiles para la atención.		

LENGUAJE	ENTENDIMIENTO	RELACIONAMIENTO
Establecer un vínculo/relación con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando claramente los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos; y ACTITUD DE SERVICIO siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, Mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios. Además, para lograr un correcto Relacionamiento debes: • Personalizar al cliente a lo largo de toda la atención.		

- Ofrecer disculpas al cliente cuando sea necesario.
- Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: **“Fue un placer”, “gracias a usted por contactarse”, “con mucho gusto”, “estamos para atenderle”.**
- Contener al cliente siendo empático, amable y cordial.
- Manejar correctamente los tiempos, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente.
- Aprovechar los momentos de pausa para intervenir.
- Si cliente dice improperios (malas palabras) dirigidos al asesor se debe transferir al supervisor. En Voz si supervisor está ocupado comprometer devolución de llamado.
- “Estimado sr(a) XXX para poder continuar con la atención lo transferiré a mi supervisor.”
- Controlar los tiempos de espera y realizar el CORRECTO USO DE HOLD.
- Si por alguna razón la llamada se cae o se corta, deberás devolver el llamado al cliente para evitar que nos vuelva a contactar y tenga que explicar todo de nuevo, si tienes dudas por este paso puedes revisar la publicación CORTE Y DEVOLUCIÓN DE LLAMADO CALL CENTER

Para lograr un correcto Relacionamento NO debes:

- Entregar mensajes ambiguos. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta para recuperar la confianza del cliente.
- Faltar el respeto al cliente, siendo grosero, irónico, usando garabatos o realizando suspiros de poca tolerancia por frustración.
- Pedir disculpas excesivamente y de forma mecánica.
- No debe levantar la voz más que el cliente para que deje de hablar.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. BIENVENIDA —

Para dar una cálida bienvenida a nuestro cliente, es importante:

- Dar la bienvenida a VTR: **"Bienvenido a VTR"**.
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - "Soy el encargado de ayudarlo el día hoy".
 - "Soy el encargado de atender su requerimiento".
 - "Estoy feliz de poder atenderle".
 - "Soy su ejecutivo asignado por el día de hoy".
 - "¿Cómo puedo ayudarlo el día de hoy?".
 - "Hoy seré el responsable de solucionar su inconveniente".
 - "Tendré el agrado de acompañar en resolver su requerimiento".
- Personalizar al cliente inmediatamente si lo entrega el sistema, caso contrario preguntar quién se está comunicando.
- Pedir disculpas por tiempo de espera **SOLO** si el cliente manifiesta explícitamente molestias por ello. Se puede dar las gracias por el tiempo de espera.

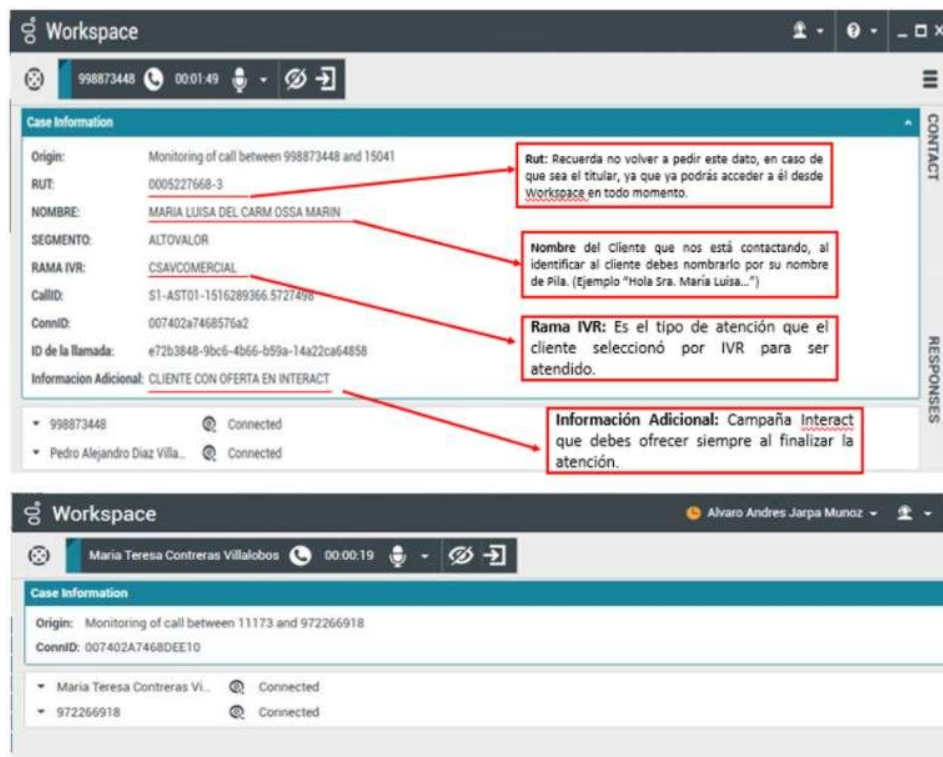
Ejemplos de bienvenida:

- Si tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Hablo con Don XXX?".
- Si no tiene el Nombre del cliente en CRM:
 - "Bienvenido a VTR, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en que lo (la) puedo ayudar?".

Visualización de datos de cliente en Workspace

- Si se tienen los datos se mostrarán como la primera imagen en el Workspace:

- Si no se tienen los datos del cliente el workspace se mostrará como la segunda imagen:



2. ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

Para entender y resolver el requerimiento del cliente, es importante:

- Asegúrate de **entender el problema de cliente**, parafraseando lo que él te comenta.
- Si el cliente tiene **más de una necesidad**, debes **ordenar los requerimientos** y hacerte cargo de cada uno de ellos.
- **Utilizar los sistemas y otras herramientas formalizadas** y oficiales disponibles para entender y resolver el requerimiento.
- **Mantenerte actualizado** sobre los procedimientos y noticias que se publican en iSAC.
- Una vez identificado el problema, **recurre en caso que necesites, a los procedimientos publicados en iSAC**.
- Pedir **"por favor" y "agradecer" al cliente** cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica se debe realizar la validación de identidad.

3. INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, no olvides que es importante:

- **Hacer un resumen** de gestión realizada en sistema.
- **Ser claro y específico en informar cambios en condiciones comerciales** si se aplican. Por ejemplo: cambios realizados, costos, proporcionales, descuentos y promociones con su respectiva duración.
- **Ser claro y específico en informar compromisos adquiridos** o pasos a seguir si corresponde.

Ejemplos de informar acción al cliente:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - *“Don Juan, para resumir, se ha realizado la contratación de TNT Sport Premium que incluye los canales 165 y el 855 por \$10.990 mensuales, adicionalmente se realizará un descuento por 3 meses de \$4.000, y le recuerdo que en su próxima boleta se incluirán: los proporcionales y el cobro mes completo del mes siguiente”.*
- Pago no aplicado:
 - *“Don Juan, en resumen, he habilitado sus servicios e ingresado un escalamiento para la regularización del pago, cuya gestión tiene un plazo de 72 horas hábiles”.*

4. OFRECER CAMPAÑA

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar **Siguiente Mejor** Acción
- **Si tiene campaña comercial cargada:**
 - No aplica ejecutarla si el cliente manifiesta problema económico o solicita desconexión o está molesto en esta etapa de la atención.

- Si se atiende a un tercero se debe también ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.
- **Esta es la instancia de la atención para ofrecer venta de productos.**
- El ejecutivo **puede determinar si ofrecer campaña comercial u otro un producto** ad-hoc según lo averiguado del cliente.

5. REGISTRO EN SISTEMA —

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar en la observación el resumen de la atención. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según lo indicado en cada procedimiento, si no lo indica seleccionar la que más se ajuste al motivo de llamado. Dejar registro por cada cliente atendido.

Ejemplos de Registros:

- Carga de canal Premium con descuento:
 - Se atiende a Juan Zamora, quiere contratar canal TNT Sport, se carga canal exitosamente y se entrega descuento de 3 meses por \$4.000. Se informa cobro de proporcionales.
- Pago no aplicado:
 - Se atiende a Juan Zamora pago no aplicado realizado el día 15 de enero vía servipag, servicios suspendidos, cliente envía comprobante, se realiza inhibición de cobranza y se genera SS para regularización del pago, se informa SLA de 72 horas hábiles.
- Visita Técnica:
 - Se atiende a Juan Zamora, problema Internet, cable modem offline, se agenda visita técnica para 15 de mayo entre 17:00 y 18:00 horas.

6. CIERRE

Para lograr un cierre efectivo de la atención, es fundamental que:

- Realizar un **breve resumen de la atención brindada**, mencionando los aspectos claves de tu atención.
- **Preguntar al cliente si tiene dudas o consultas adicionales.** Específicamente, además, preguntar si sus servicios funcionan correctamente y/o tiene alguna duda comercial adicional (esto para evitar reiteraciones).
EJEMPLO: "Sr(a). XXXX, de acuerdo a su solicitud para disminuir el costo de su boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tiene alguna duda adicional que desee resolver? ¿Sus servicios están funcionando correctamente?"
- Informar que posterior a la finalización de la llamada se emitirá una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.
- La única excepción, para no informar la encuesta, será para aquellos clientes que se deban transferir a otra área para continuar con la atención.

"Sr(a) XX, con motivo de mejorar su experiencia con los servicios de VTR, lo transferiré para que responda una encuesta para calificar la atención entregada, por favor manténgase en línea".

- Debes transferir a **EPA Call Center "17014"** para que se emita la encuesta.

- **Confirmar e-mail y teléfonos de contacto si es el titular de la cuenta** es quien nos contactó y si no se confirmaron anteriormente durante la atención. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta **NO** se pueden actualizar los datos de contacto.

Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?"

- **Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.** Si tienes dudas en como actualizar el correo de envío de boleta puedes apoyarte con la publicación [CLIENTE NO RECIBE BOLETA- MÉTODO DISTRIBUCIÓN BOLETA](#)
- **Recomienda el uso del canal WhatsApp a clientes residenciales** (Icono de WhatsApp en desde sucursal virtual y aplicación VTR o **+56 9 6360 0999**)

Ejemplos de despedida:

Sr(a) XXX, por favor ¿me puede indicar el correo electrónico al cual desea que llegue su boleta para actualizarlo en sistema?"

"Sr(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Ante requerimientos futuros lo invitamos a contactarse con nosotros a través de WhatsApp. Que tenga buenos días (tarde o noche)".



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD



Equipo Contenidos

Recordando contenido

Pregunta

01/01

Al finalizar la llamada se debe informar que se emitirá una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo.

☐

Falso

☐

Verdadero

PLANES MÓVILES CON APLICACIONES DE STREAMING



PROCEDIMIENTO

ALCENCE

DEBES SABER

- Aplica para Sucursales, plataforma Móvil VOZ y no VOZ
- Te recordamos que contamos con 1 plan que tiene 2 aplicaciones de streaming incluidas:
 - **Móvil Play 400 > 400 GB a alta velocidad, Minutos Libres** (con tope para llamar 300 destinatarios distintos máximos en 1 mes) y 500 SMS
Incluye **PARAMOUNT y MEGA GO**

- Para revisar el detalle, revisa el [PLAN COMERCIAL](#)

ALCENCE

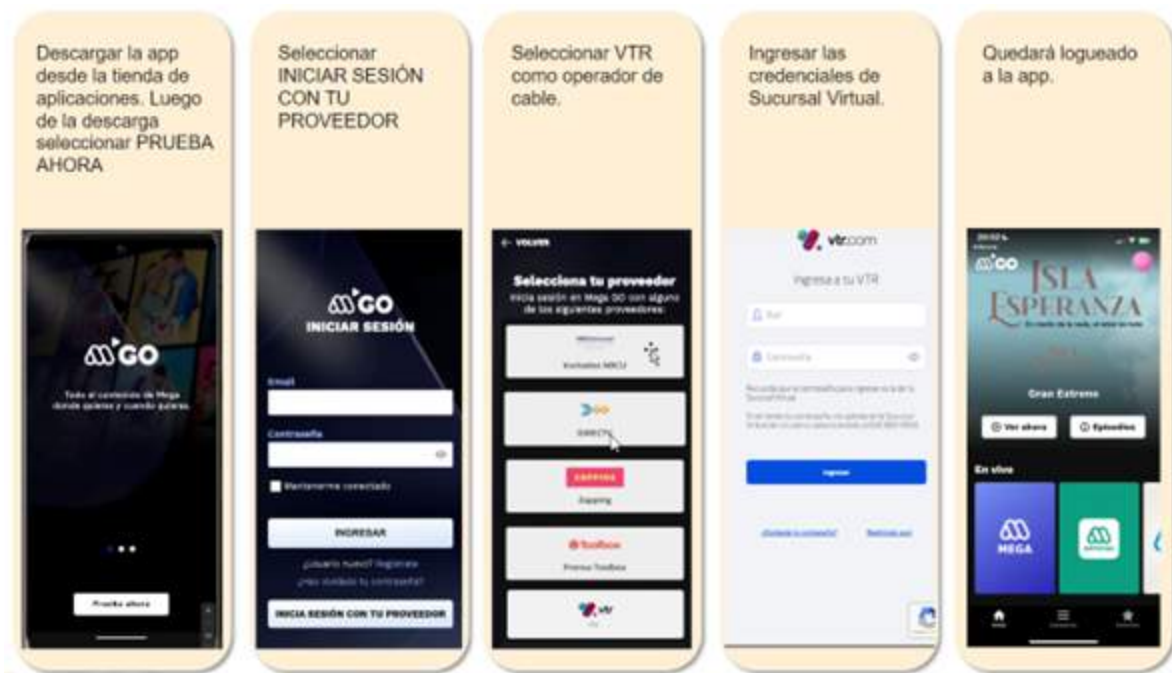
DEBES SABER

- Aplica **para venta** (con o sin portabilidad) y **cambios de plan**
- EL plan **tiene reajuste IPC**
- El plan **viene incluido con las aplicaciones**, estas no se venden por separado.
- Para ingresar a la app, son necesarias las **credenciales de Sucursal Virtual**
- El nombre del plan en el catálogo es **Móvil Play 400** (MMLL0016)
- El plan **cuenta con un descuento especial por 6 meses**

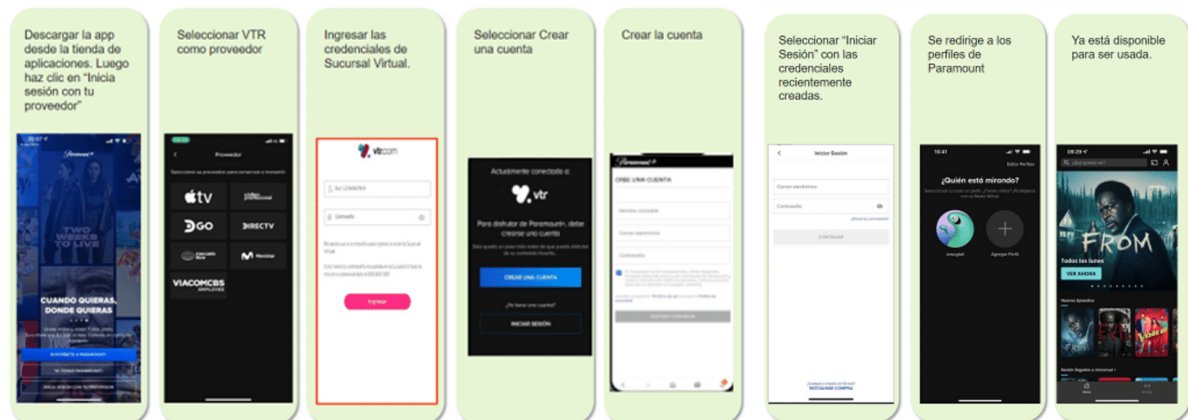
LOGIN DE APLICACIONES

- **Mega GO** se podrá visualizar hasta en 5 dispositivos simultáneos, sólo móviles
- Paramount se podrá reproducir hasta 2 dispositivos de cualquier índole, en forma simultánea.

MEGA GO



PARAMOUNT



Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

INGRESO DE DESCUENTO

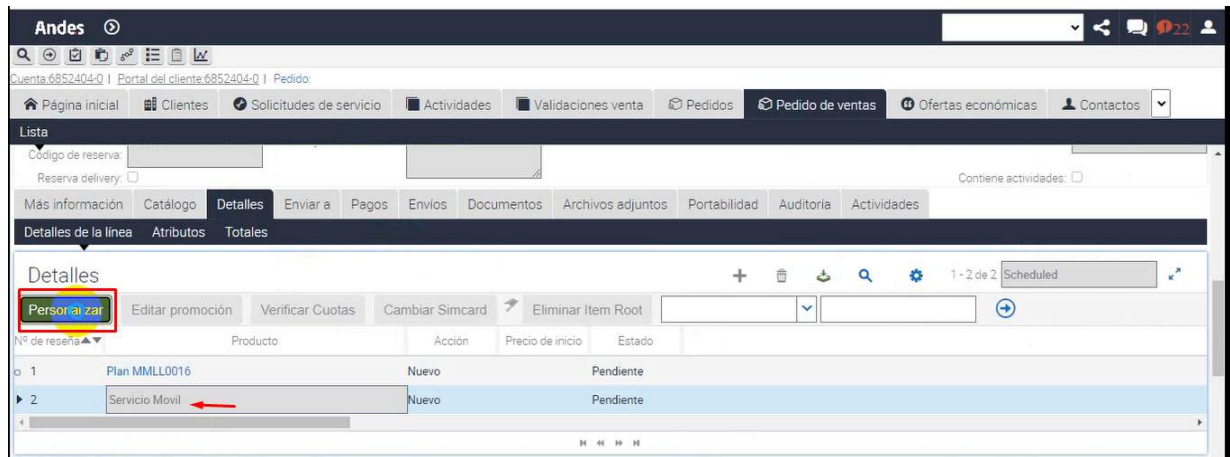


Para las contrataciones del nuevo plan móvil, Andes carga de manera automática el plan de datos, móvil y las aplicaciones, pero el descuento se debe agregar de manera manual para que el plan quede con la promoción \$11.990 x 6 Meses.

Conoce la manera correcta de agregar el descuento de la **siguiente manera:**

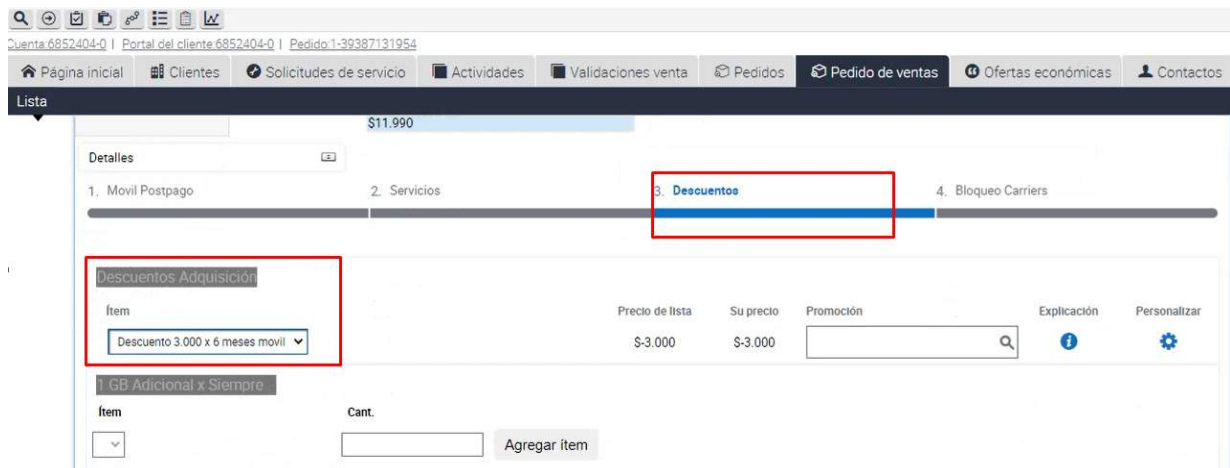
Andes

1. Para ingresar la venta, debes guiarte por la publicación [VENTA MÓVIL NÚMERO NUEVO CON Y SIN EQUIPO](#)
2. Una vez ingresado el plan, debes dirigirte a la pestaña **DETALLES** y posicionándote en el ítem **SERVICIO MÓVIL**, debes **PERSONALIZAR** el pedido



3. Ir a la pestaña **DETALLES** y luego seleccionar el descuento correspondiente

Móvil Play 400 Precio Oferta: \$11.990 x 6 meses.



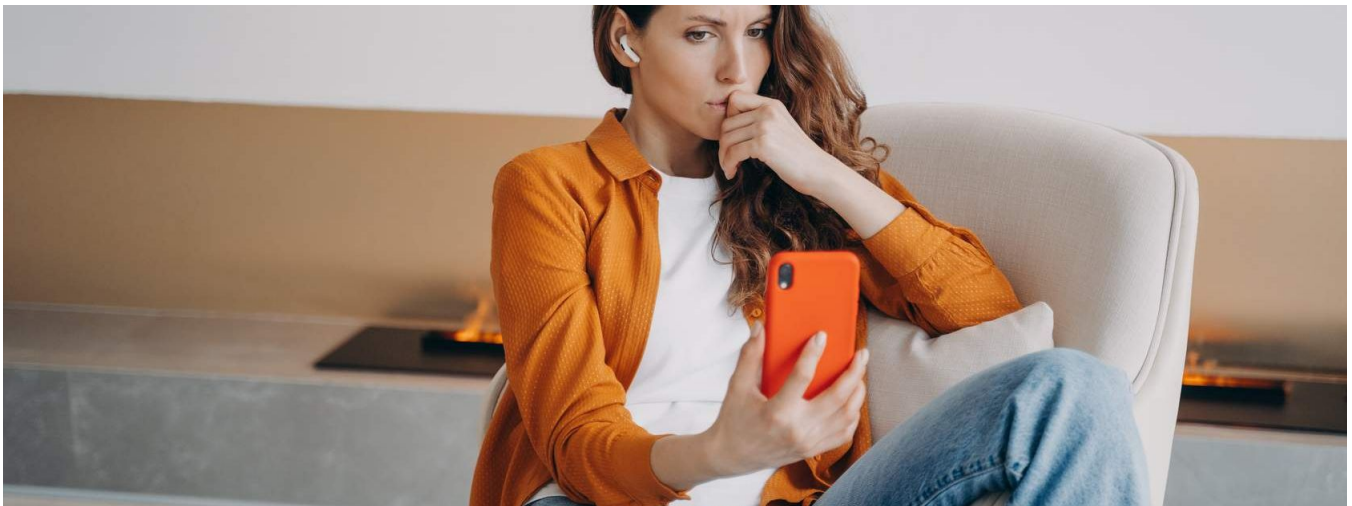
4. Posteriormente debes continuar con el ingreso de la venta (Punto 1.6 del procedimiento de VENTA MÓVIL NÚMERO NUEVO CON Y SIN EQUIPO)



Revisa todo el video para continuar

SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

Si el cliente presenta inconvenientes en alguna de sus aplicaciones, ayúdalo revisando el **siguiente procedimiento:**



Soporte

1. Verifica que el cliente tenga el plan **Móvil Play 400**. Si es otro plan, informa que debe hacer un cambio de plan. Revisa la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN MÓVIL](#)
2. Revisa que la promoción se encuentre **ACTIVA** en sistema.

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh			
Producto▲▼	Estado	Categoría detallada	Descripción del Producto
Plan MMLL0016	Activo	Promociones Movil	MÓVIL PLAY 400
▶ Servicio Movil	Activo	Producto Customizable	

Si el servicio se encuentra **suspendido**, explica al cliente que, para entregar soporte, es necesario que el servicio se encuentre activo, de lo contrario no se puede detectar el inconveniente.

3. Consulta con el cliente si tiene credenciales para ingresar a la **Sucursal Virtual**

- Cliente sin credenciales de Sucursal virtual o no las recuerda, gestionalas según el procedimiento [SUCURSAL VIRTUAL](#)
- Si el cliente indica que **no aparece el teclado** para ingresar contraseñas de sucursal virtual, revisa la publicación de contingencia [NO APARECE TECLADO PARA LOGUEARSE EN SUCURSAL VIRTUAL](#)

4. Consulta al cliente si se está conectando a través de **WIFI** o **Datos Móviles**

WIFI

- a) Consulta al cliente si el wifi es de VTR o de otra compañía, solicita desactivar el **WiFi** y conectarse con los **Datos** del plan contratado

DATOS

- a) Descarta que el cliente tenga inconvenientes con su plan. Apóyate con la publicación [INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES](#)

b) Si aún no logra el ingreso, o en caso de intentar ingresar en otros navegadores, registra el caso en la [Web de Escalamiento](#) para que el equipo **BackOffice Especialista (N2)** revise el caso y le contacte posteriormente. Selecciona el tipo de escalamiento **APP MÓVIL**

USUARIO DE RED VTR

(Con mayúsculas)

Rut Cliente

Fono para contacto

Tipo de escalamiento

Seleccione ▼

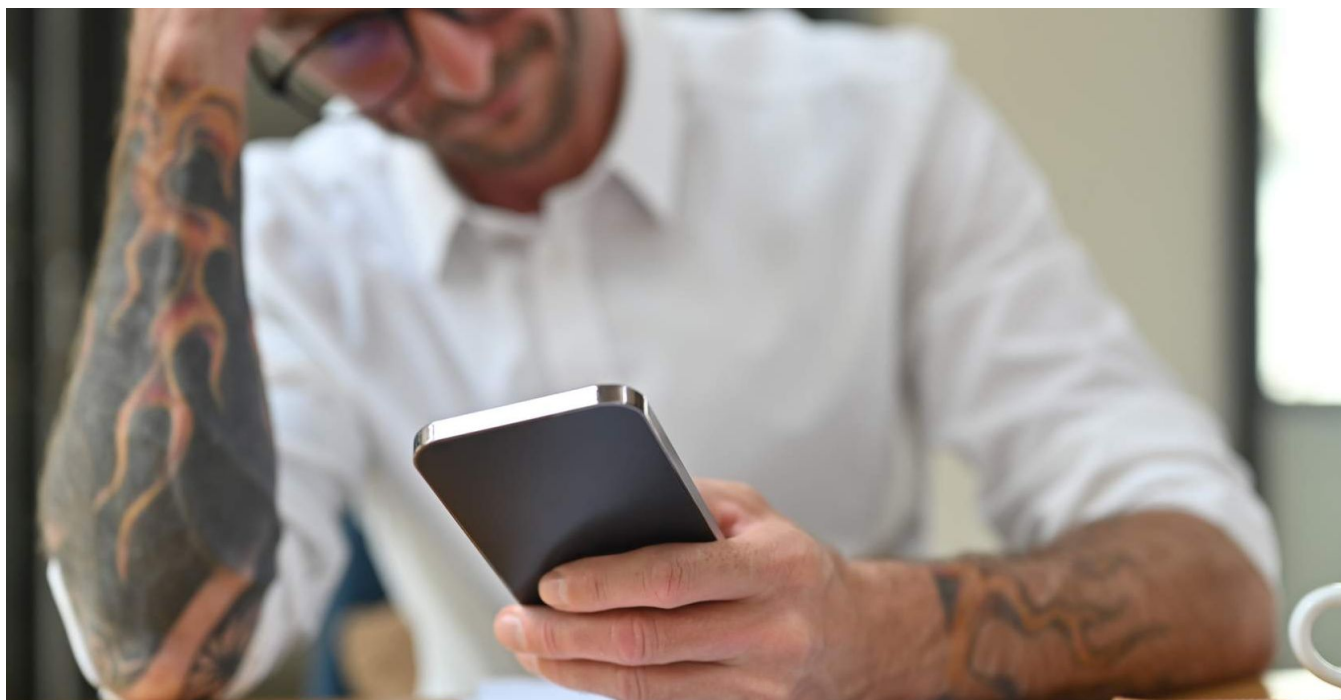
- APP MOVIL
- APP HBO MAX
- APP PARAMOUNT
- APP UNIVERSAL
- APP ESTADIO TNT SPORT

Descripción

c) Clientes que presenten inconvenientes con **PARAMOUNT** e intenten conectarse desde otro dispositivo (no móvil), revisa la publicación [APLICACIONES DE STREAMING](#)

INFORMA

“Sr(a) XXX, voy a enviar su caso al equipo especialista para que se verifique el inconveniente directamente con el proveedor y le devuelvan el llamado dentro de 24 hrs hábiles”.



MENSAJE: “NO PODEMOS VERIFICAR TU SUSCRIPCIÓN”- “NO TIENES CONTRATADO EL SERVICIO PARA ACCEDER”

En caso que aparezca el mensaje: “NO PODEMOS VERIFICAR TU SUSCRIPCIÓN” o “NO TIENES EL SERVICIO CONTRATADO” indica los siguientes pasos para solucionar:

1. Cerrar sesión para volver a loguearse con VTR como proveedor y utilizando el usuario y contraseña de Suc Virtual
2. Eliminar y volver a descargar la aplicación desde la tienda de aplicaciones
3. Hacer uso de la aplicación desde la web.
4. Si mantiene el inconveniente, registra el caso en la [Web de Escalamiento](#) para que el equipo **BackOffice Especialista (N2)** revise el caso y le contacte posteriormente. Selecciona el tipo de escalamiento **APP MÓVIL**

USUARIO DE RED VTR

Ingresa tu usuario de RED VTR (ISAC)

(Con mayúsculas)

Rut Cliente

Sin puntos y con guión

Fono para contacto

9 dígitos, ej: 958759791

Tipo de escalamiento

Selecione

Selecione

APP MOVIL

APP HBO MAX

APP PARAMOUNT

APP UNIVERSAL

APP ESTADIO TNT SPORT

Descripción

Guardar registro

INFORMA

"Sr(a) XXX, voy a enviar su caso al equipo especialista para que se verifique el inconveniente directamente con el proveedor y le devuelvan el llamado dentro de 24 hrs. hábiles".



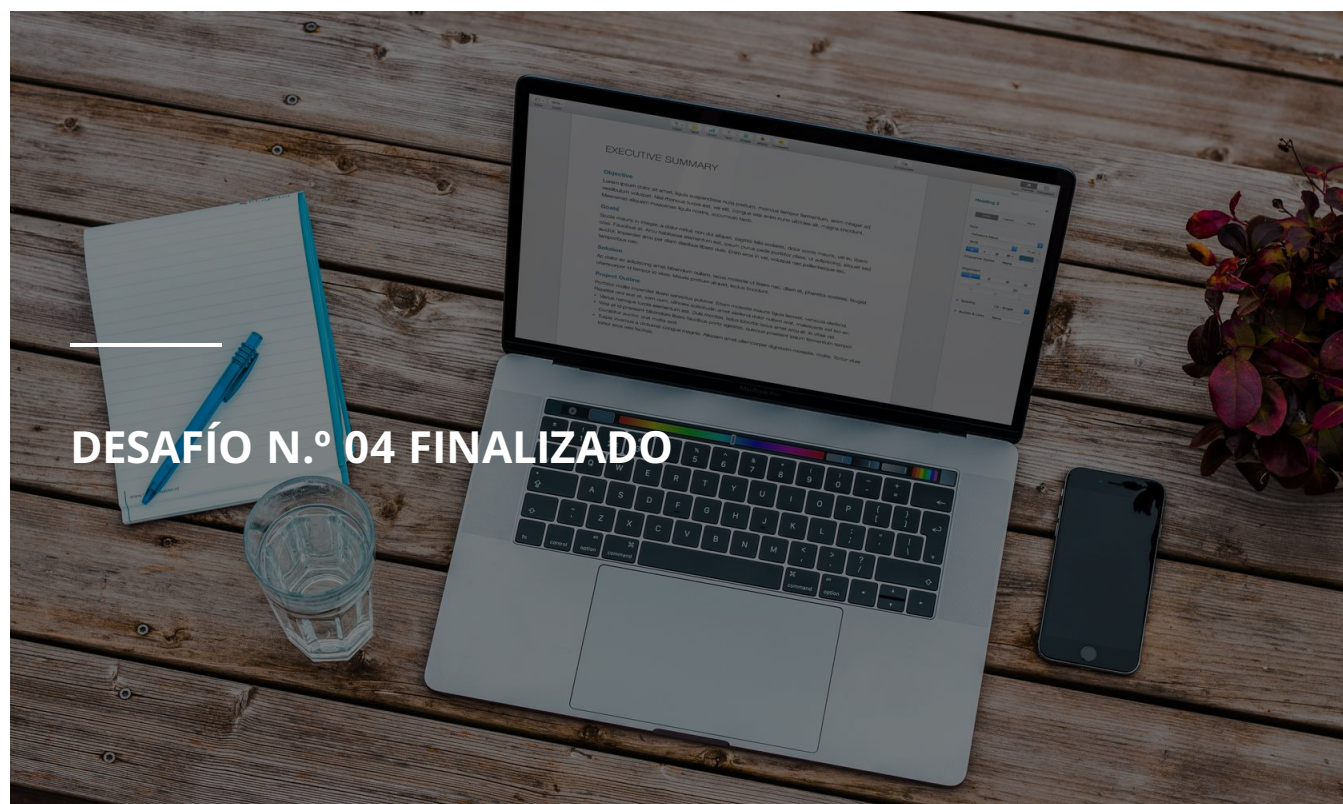
Te invitamos a revisar más información ingresando [AQUÍ](#)



Revisa todo el video para continuar

DESAFÍO TERMINADO

EC Equipo Contenidos



DESAFÍO N.º 04 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 04!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR