

DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°2 - ROAMING

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 Claro Más.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



ACTIVIDAD



DESAFÍO TERMINADO

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES

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 entregando una comunicación transparente y oportuna. Veamos a continuación el detalle:



PASO 1

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

- Dar la bienvenida a Claro: "Bienvenido a Claro".
- Presentarte con tu nombre y apellido.
- Indicar una frase para mostrar actitud de servicio:
 - *"Soy el encargado de ayudarlo hoy".*
 - *"Soy el encargado de atender su requerimiento".*
 - *"Estoy feliz de poder atenderle".*
 - *"Soy su ejecutivo asignado por este día".*
 - *"¿Cómo puedo ayudarlo 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, en 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 Claro, 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 Claro, mi nombre es XXX y soy el encargado de atender su requerimiento. ¿Con quién tengo el gusto de hablar? ... Don XXX ¿en qué lo (la) puedo ayudar?"*.

2



ENTENDER Y RESOLVER EL REQUERIMIENTO

PASO 2

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 publica en Claro Más.
- Una vez identificado el problema, recurre en caso de que necesites, a los procedimientos publicados en Claro Más.
- Pedir "por favor" y "agradecer" al cliente cuando necesitamos que ejecute una instrucción o nos entregue información.
- Si el procedimiento lo indica, debes realizar la validación de identidad.

3



INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

PASO 3

Para informar lo que hiciste para resolver el problema, recuerda 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.

Ejemplo de informar acción al cliente:

- Carga de descuento en planes:
 - *"Don Juan, para resumir, hemos ingresado un descuento por X meses de \$X.XXX en su línea móvil +569XXXXXX. Le recuerdo que esto se verá reflejado en su próxima boleta".*

4



OFRECER CAMPAÑA

PASO 4

Para ofrecer campaña debes:

- Revisar la información entregada a través de los comunicados y la publicación CAMPAÑAS BLINDAJE.
- Si existe campaña:
 - 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

PASO 5

Para registrar correctamente en sistema debes:

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza SUR/ESAC y TIPIFICA, servicios móviles ONE y TIPIFICA). En el campo observación ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.

- Nombre de la persona que atendemos.
- Motivo de la llamada.
- Información entregada.
- Gestión realizada.
- Número de contacto.

- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
- Si el cliente es prepago móvil y está registrado como Anónimo en CRM One, apóyate de la publicación Procedimientos Prepago Móvil para validar y registrar la atención.

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.*

- **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

PASO 6

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

- Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos clave 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).
- Invitar al cliente a visitar la Sucursal Virtual, página de www.clarochile.cl y App MiClaro.
- 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?"
- 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. Solo en el caso que se deba realizar una transferencia asistida, quien transfiere, no debe confirmar el correo, puedes apoyarte del procedimiento PROTOCOLO TRANSFERENCIA HOGAR Y MÓVIL. Se debe pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se puede actualizar los datos de contacto.
- 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 en la publicación CAMBIO EN DISTRIBUCIÓN DE BOLETA.
- Enviar un SMS con los canales de atención al número de teléfono que nos contacta por medio de Softphone. Este SMS se puede entregar en el transcurso de la atención, no necesariamente en el cierre. Puedes apoyarte de la publicación ENVIO DE EMAIL Y SMS A CLIENTES SOFTPHONE. El mensaje de referencia es el siguiente: *"Bienvenido al canal de atención digital. Ingresa en <https://linktr.ee/ClaroChile> y comenzarás tu atención"*
- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

Ejemplos de despedida:

- *"Sr.(a) XXX, ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar? ¿Sus servicios están funcionando correctamente? ¿Tiene alguna duda de carácter comercial?"*
- *"Sr.(a) XXX, por favor ¿me puede indicar su correo electrónico de contacto, también el correo electrónico al que desea recibir su boleta y número telefónico de contacto, para actualizarlo en sistema?"*
- *"Sr.(a) XXX, recuerde que hablo con XXX. Que tenga buenos días (tarde o noche)".*
- *"Recuerda que ante cualquier duda puede dirigirse a nuestros canales digitales como Sucursal Virtual, www.clarochile.cl y App MiClaro.*



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

Lección 2 de 3

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/02

¿Cuál es el paso número tres del Protocolo de Atención a Clientes?

- ☐ Entender y resolver requerimiento
- ☐ Informar acción al cliente
- ☐ Ofrecer campaña

Pregunta

02/02

Es correcto afirmar que, en el paso número cinco "Registro en Sistema" se deben registrar las atenciones (para servicio fijo utiliza SUR/ESAC y TIPIFICA, servicios móviles ONE y TIPIFICA). En el campo observación ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente.

☐

Correcto

☐

Incorrecto

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°2 - ROAMING TERMINADO



FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°2 - ROAMING

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

FINALIZAR