

VTR - DESAFÍO DE LA SEMANA N° 11 - Sucursal

ANTES DE EMPEZAR, RECUERDA

- Concéntrate para revisar el siguiente contenido preparado para reforzar puntos relevantes para tu día a día.
- Considera, que 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 CLAVE.

DESDE EL 05 AL 24 DE NOVIEMBRE



CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



DESBLOQUEO DE EQUIPO BLOQUEADO POR MORA



ACTIVIDAD



VENTAS CLIENTES B2B



PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



DESAFÍO TERMINADO

CAMBIO DE TECNOLOGÍA A FIBRA ÓPTICA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN

- Esta atención puede ser entregada a titular o usuario del servicio.
- **No debes indicar al cliente que estarás haciendo un cambio de tecnología, dado que este cambio sólo se podrá confirmar una vez esté el técnico en el domicilio del cliente. Para el cliente estás ingresando una visita o una modificación, según corresponda**

DEBES SABER —

- Todo cliente que requiera una visita técnica derivada de una reparación Internet, TV y telefonía, debe pasar por el proceso de cambio de tecnología siempre y cuando el cliente cuente con **servicios de internet instalados en su domicilio.**
- El cambio de tecnología se debe realizar en la **cuenta de SERVICIO**
- Siempre que realices el cambio de tecnología por una revisión de inconvenientes técnicos con el servicio, debes igualmente **dejar el comentario del inconveniente** que presenta el servicio del cliente.
- El cambio de tecnología **NO** tiene costo para el cliente
- La promoción debe **contener servicio de internet** para poder ingresar el cambio de tecnología.
- El cambio de tecnología **no es compatible con cambios de plan**, por ahora, sólo aplica para reparaciones.
- El cambio de tecnología sólo **aplica para conexión de internet NAT**. Si cliente tiene conexión BRIDGE, se debe indicar que al realizar el cambio de tecnología la configuración quedará en NAT.
- **Los cambios de tecnología NO se pueden reversar.**
- Andes **no permitirá avanzar** cuando se despliegue mensaje de error al presionar el botón de Cambio tecnología para los siguientes casos:
 - **Cliente con dos o más líneas telefónicas**
 - "No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción existe más de una línea telefónica asociada"

Ejemplos de mensajes

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Solo Cable/ Cable Fono: red de fibra óptica requiere servicio de internet



SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Cliente con más de una promoción en una cuenta de servicio:

siebelqa.vtr.cl:2080 dice

CVTR0003 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que hay mas de una promoción asociada a la cuenta.
(SBL-BPR-00131)

Aceptar

SOLO CABLE/ CABLE
FONO:

MÁS DE UNA
PROMOCIÓN

SERVICIOS B2B

SERVICIOS
CORNERSTONE

Servicios B2B

77445310-5-S-001

a BEC:

Rut: 77445310-5 Dirección: EL VALLE 107 Teléfono principal: 226984423 Res

Nombre: COMERCIAL LAZO Comuna: PUCHUNCAVI En cobranza: ☐

Apellido paterno: CARLOS ERNESTO Correo electrónico: uat3promotecio Falta motivo: ☐

Apellido materno: LAZO CONCHA Edad: Retirados: ☐

Segmento valor: BAJO Nacionalidad: Cuenta Migrada: ☒

Tipo de documento: Cédula Estado email: Pendiente Validación Tipo: **Empresarial** Casa: **Servicio**

Profesión: Región: V VALPARAISO Subtipo: Subclase: Fijo

Marca: VTR Código postal:

Productos Instalados

Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh

Cambio de tecnología

Marca	Producto	Dirección de Servicio	Cuenta de facturación	Estado
VTR	Triple Pack Negocios Stock	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Descuento Multi Servicio	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Telefonía Fija	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Televisión	EL VALLE 107	2447001	Activo
VTR	Banda Ancha	EL VALLE 107	2447001	Activo

SOLO CABLE/ CABLE FONO:	MÁS DE UNA PROMOCIÓN	SERVICIOS B2B	SERVICIOS CORNERSTONE
Servicios cornerstone siebelqa.vtr.cl:2080 dice CVTR0004 - No se puede generar nuevo pedido de cambio de tecnología ya que en la promoción hay equipos Cornestone (VP o MVP).(SBL-BPR-00131) Aceptar			

Si se presenta alguno de estos casos, debes ingresar reparación técnica indicada en el Procedimiento de Inconvenientes internet o televisión o ingresar pedido de modificación de instalación según corresponda.

Sólo si cliente consulta, informar

- **Dbox PRO no es compatible con FTTH**, si cliente tiene este dispositivo se debe informar que cambiará a Dbox Smart y que perderá las grabaciones (en el caso de que tenga).
- **Existen SVA asociados al servicio de telefonía fija que no son compatibles con la red FTTH**. Para los casos donde cliente tenga contratado uno de estos SVA se debe informar que con el cambio de tecnología se eliminarán.
 - Desvío de llamados

- Trial desvío de llamados
- Pack mira quien llama
- Trial pack mira quien llama
- Pack Visor de llamados
- Trial pack visor de llamados

VERIFICAR PRECONDICIONES

PASO 1

PASO 2

1. **Confirma que el [estado de los servicios](#) sea ACTIVO.** Es importante indicar al cliente que la cuenta debe mantenerse al día para que la visita y el cambio se lleven a cabo, ya que, si la cuenta cae en cobranza antes de la visita, ésta será anulada

PASO 1

PASO 2

2. Valida que en Productos instalados, el **botón CAMBIO DE TECNOLOGÍA** esté en verde, esto indica que el **cambio de HFC a FTTH (Fibra óptica) sí se puede realizar.**
De lo contrario, si el cambio de tecnología fue sugerido en la revisión de inconvenientes en servicio, debes ingresar la reparación respectiva. Para el ingreso de la solicitud de servicio con reparación técnico, apóyate en la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)



GESTIÓN

PASO 1, 2 y 3

1. Ingresa a la **cuenta de Servicio** de la dirección.
2. Haz clic en el botón **Cambio tecnología**
3. Validar que en la pestaña **"Detalles"** estén todos los servicios contratados por el cliente.

PASO 4

Andes | Archivos | Edición | Ver | Desplazarse | Consulta | Herramientas | Ayuda

Cuenta: 12190428-1 | Perfil: 12190428-1 | Perfil:

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | Actividades | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Faltas masivas

Lista

1-6904645694

Revisar | **Verificar** | Enviar | **TSQ** | Cancelar pedido | Generar documento

Nº de Pedido: 1-6904645694 | Nombre de Cliente: 1-6904645694 | Estado: **Pendiente** | Clasificación Ppto: 1-6904645694

Integración de Venta: **Móvil** | Cuenta de Cliente: 1-6904645694 | Fecha de creación: 06/05/2018 11:53:36 | Clasificación Móvil: 1-6904645694

Motivo de Envío: **Venta Presencial** | Nº de Serie: 0 | Fecha de modificación: 06/05/2018 11:53:36 | Saldo Límite Débito Ppto: \$1,000,000

Tipo Portador: **No Portador - Venta M** | Estado Nº de Serie: 0 | Debito nuevo: 06/05/2018 11:53:36 | Saldo Límite Débito Móvil: \$11,000

Tipo de Pedido: **Pedido de ventas** | Subtipo Cuenta: | Motivo: | Debito Pto: \$0

Etapa: **Confirmación** | Cuenta de Servicio: 1-6904645694-0-001 | Vigencia de cobro: 06/05/2018 11:53:36 | Debito Débito: \$0

Ingresador: **BAIACDC** | Dirección de Servicio: **APDOQUINDO AV 4000** | Estado de Transito: | Pago Up Front: \$1,000,000

Canal de Ventas: **Presencial** | Cuenta de Facturación: **690428756** | Correo de Estado: | Pago Up Front recibido: 0

Conductor: **BAIACDC** | Email: **uati.30@gmail.com** | Pago Up Front: \$49,990

Actualizar cuotas: 0 | Debito no vinculado: 0 | Motivo Descartación: | Cargo Única: \$1,000,000

Comentarios: | Español Aprobado: | Rut Débito Débito: 1-6904645694

Motivo de cambio: **Sin motivo** | Generar: **Botón Factura Online**

PASO 5 y 6

5. Una vez aprobado el TSQ, debes GENERAR DOCUMENTO.

6. Presionar el botón **"ENVIAR"**

IMPORTANTE: NO se debe presionar botón "Verificar"

1-451711656

Revisar | Verificar | Enviar | TSQ | Cancelar pedido | **Generar documento**

PASO 7

7. Una vez enviado el pedido, automáticamente se **desplegará el calendario de agendamiento**.

Elegir día y bloque horario acordado con el cliente y luego dar clic en **"Aceptar"** y **"guardar"**.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESBLOQUEO DE EQUIPO BLOQUEADO POR MORA



PROCEDIMIENTO

CONTEXTO

Este procedimiento describe cómo atender a clientes que tienen su equipo móvil bloqueado por mora y no presentan deuda vencida en Andes.



Recuerda

- Esta atención puede ser entregada al titular o terceros (usuarios del servicio).
- Siempre debes revisar que el cliente no presente deuda vencida en la cuenta donde se encuentra el equipo móvil consultado.
- Para solicitar la IMEI del equipo del cliente le puedes indicar que presione ***#06#** en su teléfono.

GESTIÓN

1

Valida el estado del equipo móvil en Andes

EQUIPO SUSPENDIDO

EQUIPO ACTIVO

Si el equipo se encuentra en estado **SUSPENDIDO**, valida que el cliente no haya solicitado bloqueo de equipo anteriormente por robo o pérdida, revisando la sección de Pedidos.

- Equipo Bloqueado por robo o pérdida, gestiona según el procedimiento BLOQUEO/DESBLOQUEO EQUIPO MÓVIL Y SIMCARD POR ROBO O PÉRDIDA (**ID de Clave 1040**).

- Si no presenta solicitud de pérdida o robo, revisa si el cliente presenta deuda vencida. Para ello ingresa a la cuenta de Facturación, revisa el monto adeudado e informárselo al cliente.

The screenshot shows the 'Andes' system interface. The main menu includes 'Página inicial', 'Clientes', 'Solicitudes de servicio', 'Actividades', 'Direcciones', 'Pedidos', 'Pedido de ventas', 'Contactos', and 'Fallas masivas'. The 'Clientes' section is active, displaying a 'Perfil de facturación' table with columns: Nombre, Método de pago, Método de Distribución, and Día de Tarificación del Mes (DD). The table shows a client with ID 4422158276, 'Método Pago no Estimado', 'Electrónico', and '22'. Below this is a 'Productos Instalados' table with columns: Producto, Propiedad del cliente, Vigente desde, Estado, and Perfil. The table lists three items: 'Servicio Móvil', 'Automedida 30 GB 0418', and 'Equipo Móvil', all with 'N' for property, '22/10/2018' for start date, 'Suspendido' for status, and '9422' for profile. A red box highlights the 'Equipo Móvil' row. To the right, the 'Pedidos' section shows a table with columns: N° de Pedido, Estado, Tipo de pedido, and Motivo. It lists two orders: '1-6126036429' (Completada, Suspensión Robo) and '1-9332174967' (Completada, Pedido de ventas). The 'Solicitudes de servicio' section shows a table with columns: N° de SS, Estado, N° de reclamo, Usuario creador, Tipo, and Área, with 'Sin registros' displayed.

EQUIPO SUSPENDIDO

EQUIPO ACTIVO

Equipo se encuentra en estado ACTIVO: continua con el paso 2.

Productos Instalados			
Modificar Desconectar Reanudar Actualizar promoción Reset / Refresh Cambio de tecnología			
Producto▲▼	Identificador del servicio	Estado	Número de serie del ac
▼ Equipo Movil		Activo	(Ordenabl
▶ Samsung Galaxy A04	353829855680711	Activo	

2

Si en el **Paso 1**, el equipo aparece **ACTIVO** en Andes, debes revisar la IMEI del equipo en <https://vtr.com/consulta-imei> para validar si existe bloqueo.

Recuerda que para obtener la IMEI del equipo del cliente, lo puedes hacer indicándole que presione *#06#** en su teléfono.**

Multibanda SAE - Consulta de IMEI

Consulta IMEI >

Compatibilidad Bandas | SAE >

Preguntas frecuentes >

Consulta de IMEI - Multibanda SAE

Registro de equipos

Todos los IMEI de los equipos móviles, tanto teléfonos como otros dispositivos, deberán estar inscritos en un sistema centralizado para poder operar en las redes nacionales.



Consulta si tu equipo está bloqueado y su motivo y averigua la compatibilidad de tecnología y si está habilitado para operar en Chile

Ingresando la IMEI AQUI

ej: 1234561234561435

Consultar

Para conocer el IMEI de tu equipo (marca *#06#)

Para mayor información sobre esta normativa y conocer el procedimiento a seguir para inscribir tu equipo, accede a [inscripción IMEI](#)

Multibanda | SAE - Ver información detallada en www.multibanda.cl

Si el equipo se encuentra desbloqueado

El equipo se encuentra operativo por lo que en el caso que el cliente mencione que presenta inconvenientes con su servicio móvil, continúa la atención según la publicación [INCONVENIENTES EN SERVICIOS MÓVILES](#).



IMEI Consultado: 867697058084265

Tu equipo se encuentra inscrito en el sistema y puede operar en todas las redes móviles nacionales.

Tu equipo móvil no cuenta con información de factibilidad de Radio FM.

Resultado:



Tu equipo se encuentra desbloqueado.



Volver

Si el equipo se encuentra bloqueado por mora

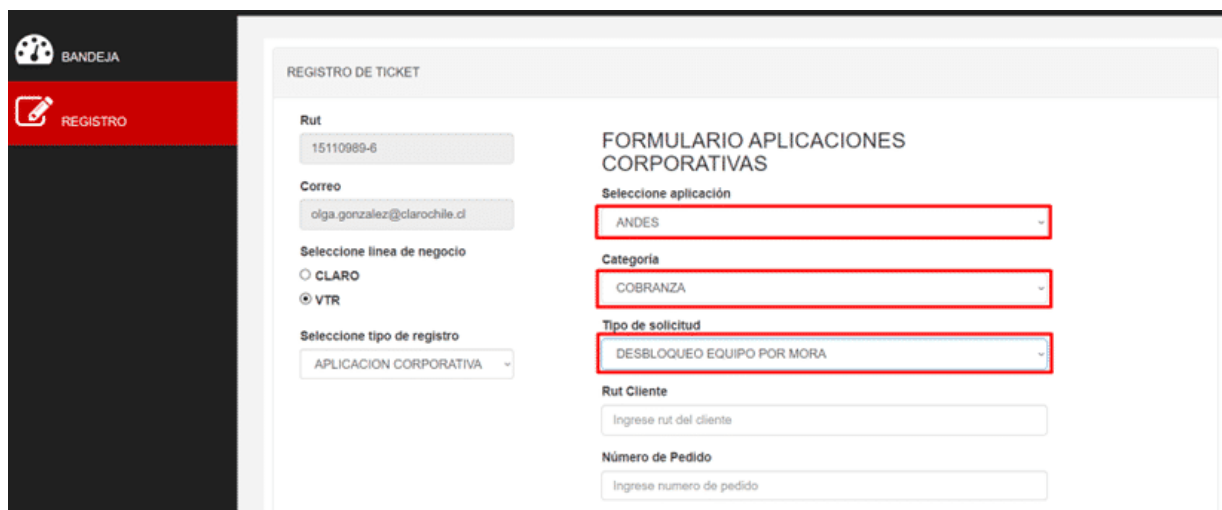
Continúa con el **Paso3**



3

Escalar caso ingresando ticket en Portal Help Desk.

- Seleccione tipo de registro: Aplicación Corporativa
- Aplicación: Andes
- Categoría: Cobranza
- Tipo de Solicitud: Desbloqueo Equipo por Mora
- Detalle de Solicitud: Indicar IMEI, Rut y Cuenta para solicitar el desbloqueo.



4

Una vez ingresado el ticket en Portal Help Desk, informa al cliente que dentro de un plazo de 24 horas hábiles el equipo quedará desbloqueado. Para esto apóyate del siguiente script:



“Sr(a) XXXX, hemos reportado su caso para que sea solucionado. Dentro de las próximas 24 horas hábiles su equipo será desbloqueado para que lo pueda utilizar sin problemas.”

5

Registra la atención con la ruta: *Atención técnica > Móvil > IMEI bloq. por mora – robo.*

Dentro del registro debes indicar:

- Nombre de la persona que atendemos

- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

El cambio de tecnología se debe realizar en la cuenta de_____

☐

CLIENTE

☐

SERVICIO

VENTAS CLIENTES B2B



A continuación, se detallan las normas que rigen el proceso de ventas B2B Fijo en todos los canales B2B VTR. El cliente empresa puede requerir servicios en más de una dirección, estando estas limitadas a 10; es decir todo cliente empresa podrá contratar un máximo de 10 contratos en diferentes direcciones.

SEGMENTO	CANTIDAD DE CONTRATOS	INSTALACIÓN
----------	-----------------------	-------------

Pequeña y Mediana Empresa (Rut mayor 50M)	10	En diferentes direcciones
---	----	------------------------------

En relación a los contratos provenientes de licitaciones o propuesta públicas, estas deben ser tratadas por los canales de ventas Grandes Empresas o Corporaciones.

EVALUACIÓN COMERCIAL

En la evaluación comercial se analiza al cliente empresa si es apto para contratar servicios con la compañía VTR, para ello combina las actividades de acreditación de identidad de quien contrata y los ingresos del mismo.

Acreditación del Cliente

Corresponde al proceso de validar la identidad del solicitante y los antecedentes de la Empresa (RUT mayor a 50 millones) que desea contratar los servicios de VTR, para ello debe presentar la documentación para respaldar identidad y antecedentes comerciales. Las empresas rut mayor a 50 millones se debe verificar Iniciación de Actividades superior a 30 días y presentar Rol vigente de la empresa, Escritura o extracto de la escritura y Cédula de Identidad del representante legal quien es el decidor y por tanto autoriza la contratación esto último es respaldado por ejemplo por la escritura.

Acreditación de Ingresos

Esta acreditación valida el estado financiero y capacidad de pago del cliente empresa previamente al ingreso de una venta. La evaluación del límite de crédito será informada en el pedido de ventas directamente por el sistema ANDES este determinará el valor del cargo fijo mensual que podrá contratar el cliente y se encuentra previamente definido para el segmento fijo en un tope de \$500.000, no obstante lo anterior se debe tener presente que el límite de crédito variará en casos que se encuentre

un pedido de ventas pendiente de instalación, en dicho caso el valor del plan se descontará del saldo disponible hasta concretada la habilitación de los servicios.

ACREDITACIÓN PEQUEÑA Y
MEDIANA EMPRESA VTR

ACREDITACIÓN SINDICATOS,
ASOCIACIONES Y
FUNDACIONES

ACREDITACIÓN DE INICIACIÓN
DE ACTIVIDADES

TIPO DE
CLIENTE

ACREDITACI
ÓN

DETALLE
DOCUMENTO

DETALLE

ANDES

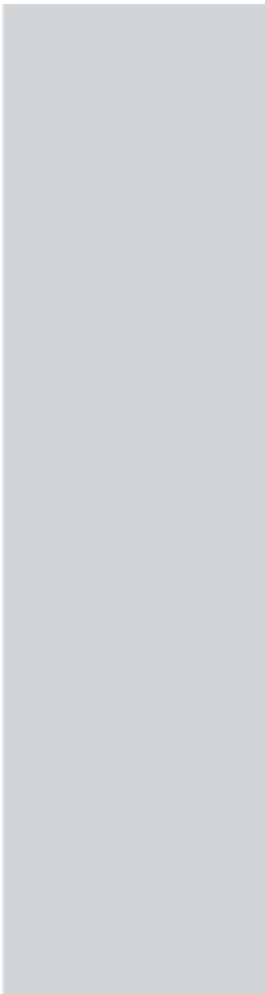
**Pequeña y
Mediana
Empresa (Rut
Mayor a 50
Millones)**

Identidad

Rol Único
Tributario de la
empresa

Fotocopia del
documento
por ambos
lados

SI



Cedula de Identidad del representante legal (RRL)	Verificación de Identidad (Verificación número de serie en página registro civil o validación facial revisar anexo en clave)
Documento acreditación de Poderes	Extracto de escritura o constitución de la sociedad o acta del directorio o estatutos o escritura completa
Revisión en SII de Iniciación Actividades	Debes verificar que la empresa tenga iniciación de actividades con un mínimo de 30 días en SII y no cuenta con anotaciones vigentes

	Portabilidad	Consulta y solicitud de portabilidad	Formulario original de portabilidad firmado
		Boleta o factura de la competencia	PDF descargado directamente desde la web de la compañía donante, debe estar pagada, sin repactaciones e incluir el diagrama de barras con al menos 2 meses continuos de antigüedad

ACREDITACIÓN PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA VTR	ACREDITACIÓN SINDICATOS, ASOCIACIONES Y FUNDACIONES	ACREDITACIÓN DE INICIACIÓN DE ACTIVIDADES
Al tratarse de ventas realizadas hacia empresas o instituciones sin fines de lucro, se utiliza contrato físico y se requiere misma documentación solicitada para las Pequeñas y Medianas Empresas, adicionalmente, el requerimiento de venta, debe ser derivado al área legal. El equipo de Legal determinará, de acuerdo a la revisión de los estatutos sindicales o escrituras según sea el caso, quienes son los representantes legales facultados para suscribir contratos con VTR, según cada entidad. Esta área podrá emitir observaciones y/o solicitar documentos adicionales para hacer esa determinación de tal forma que el contrato cumpla con la validez legal que se necesita. Estos casos deben ser derivados al Coordinador de Licitaciones y Contratos (Dennise Rubio: dennise.rubioc@clarovtr.cl, quién tendrá un SLA de respuesta		

de 5 días hábiles. Los documentos requeridos por el equipo legal para la Acreditación de estas empresas o instituciones son los siguientes: Para Sindicatos:

- a)** Acompañar escritura de poderes con vigencia no superior 60 días y/o acompañar certificado de directorio vigente emitido por el registro civil.
- b)** Estatutos sindicales donde se indiquen las atribuciones de los representantes en la administración. Si lo anterior no consta en los estatutos, debe acompañarse la escritura mediante la cual se haya acordado la estructura de poderes y se hayan designado a los representantes de la empresa o institución.
- c)** Acompañar cédula de identidad de los representantes d) Acompañar acta de adjudicación firmada No puede contratar un Sindicato en que su periodo culmina antes de los 18 meses de contrato.

**ACREDITACIÓN PEQUEÑA Y
MEDIANA EMPRESA VTR**

**ACREDITACIÓN SINDICATOS,
ASOCIACIONES Y
FUNDACIONES**

**ACREDITACIÓN DE INICIACIÓN
DE ACTIVIDADES**

Se debe verificar que el cliente cuente con iniciación de actividades en el Servicio de Impuestos Internos. Esta validación se realiza de manera directa en <https://zeus.sii.cl/cvc/stc/stc.html>, donde se debe ingresar el RUT del contratante. Esta revisión se hace efectiva a la Empresa RUT mayor a 50 millones y no para aplica para el o los representantes legales de la empresa. Importante considerar las condiciones - Iniciación de actividades debe ser superior a 30 días - Ultimo Timbraje no debe superar 1 año desde la fecha de la venta Situaciones detalladas por SII donde el cliente no podrá contratar servicios

- a)** Término de giro
- b)** Comportamiento tributario Irregular
- c)** Cliente Inconcurrente

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 : **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

RUT Contribuyente : **XXXXXXXXXX**

Fecha de realización de la consulta: 19-12-2023 09:05 hrs

Contribuyente asiente (inicio de Actividades): SI

Fecha de inicio de Actividades: 08-08-2019

Debe ser superior a 30 días

Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO

Contribuyente es Empresa de Menor Tamaño (según Ley N°20.616) ^(*): SI

(*) Las empresas de menor tamaño, según la Ley N° 20.456 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 150.000 UF).

Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA	Fecha
VENTA AL POR MENOR DE VEHICULOS AUTOMOTORES NUEVOS O USADOS (INCLUYE C.	431002	Primera	SI	08-08-2019
VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS PARA VEHICULOS AUTOMOTORES	433000	Primera	SI	19-03-2021
VENTA DE MOTOCICLETAS	454001	Primera	SI	08-08-2019
VENTA DE PARTES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE MOTOCICLETAS	454002	Primera	SI	08-08-2019
MANUTENCIÓN Y REPARACIÓN DE MOTOCICLETAS	454003	Primera	SI	08-08-2019

Se recuerda que los siguientes documentos deben ser emitidos exclusivamente en **Formato Electrónico**:

Factura (F), Factura No Afecta o Exenta (FE), Factura de Compra (FC), Liquidación Factura (LF), Nota de Crédito (NC), Nota de Débito (ND), Factura de Exportación (FEK), Nota de Crédito de Exportación (NCEK), Nota de Débito de Exportación (NDEK), Guía de Despacho (GD), Boletas de Ventas y Servicios (TW35) y Boletas de Ventas y Servicios No Afecta o Exenta (TW38)

Documentos Timbrados:

Documento	Año último timbraje
Factura Electronica	2023
Boleta Electronica	2023
Boleta Exenta Electronica	2021
Guia Despacho Electronica	2023
Nota Credito Electronica	2023

Ultimo Timbraje no debe superar 1 año desde la fecha de la venta

Para informarse sobre un documento específico del contribuyente, diríjase a Consulta de documentos autorizados.

Observación: **Recomendación General**



Te invitamos a revisar más información ingresando **AQUÍ**



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

PROTOCOLOS DE CIERRE DE VENTA



VENTA DE SERVICIOS ADICIONALES

- Recuerda siempre mantener informado al cliente sobre el proceso de la venta, cuéntale los pasos a seguir y los plazos que implican. Siempre háblale al cliente con la verdad y no omitas información.
- Recuerda que el cierre de la venta se debe realizar con el titular del servicio o un tercero con poder notarial.

- A continuación, te entregamos toda la información que se debe comunicar al cliente, junto con el guion que debes seguir al momento de cerrar la contratación de servicios.

1. AL CERRAR LA VENTA DE SERVICIOS ADICIONALES —

Confirma con el cliente el detalle de la solicitud y la aceptación de la contratación:

“Sr(a) XXXX, hoy con fecha XXXX, confirmaremos sus datos personales, los servicios contratados con sus principales condiciones y su aceptación expresa”.

2. CONFIRMA DATOS PERSONALES —

Indícale al cliente cada uno de sus datos personales y asegúrate de tener una confirmación de su parte.

- Nombre completo.
- Rut.
- Serie de CI (recuerda siempre verificar vigencia).
- Dirección para la que se solicitan los servicios.
- Fonos de contacto (recuerda que deben tener 9 dígitos).
- Correo electrónico de contacto y el cual va a recibir su boleta. (recuerda que debe ser un correo válido).
- Poder notarial, en caso de que la contratación la realice un tercero.

“Sr(a) XXXX, le pido por favor confirmar sus datos personales.

- Su nombre completo es XXXX, ¿Correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- El Rut bajo el cual quedarán contratados los servicios es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- ¿Me podría indicar el número de serie de su cédula de identidad por favor?

[En el caso de cédulas antiguas] Este número se encuentra al reverso y comienza con la letra A.

[En el caso de cédulas nuevas] Es el Número de Documento que está en el anverso.

- La dirección en donde se instalarán los servicios es XXXX, ¿Está correcto? (Cliente debe indicar Sí)

- Los números de contacto que tenemos registrados para comunicarnos con usted son XXXXXXXXX, ¿Son correctos? (Cliente debe indicar Sí)

- Por último, el mail registrado en nuestro sistema es XXXX@XX.XX ¿Es correcto?” ¿a este mismo correo desea que le llegue su boleta?” (Cliente debe indicar Sí)

[En caso de que la contratación la realice un tercero] “Confirmando la recepción del poder notarial”.

3. CONFIRMA LOS SERVICIOS SOLICITADOS

i. **Menciona el nombre de todos los servicios adicionales solicitados.** Recuérdale que puede consultar las características y condiciones de cada servicio en el sitio web de VTR.

ii. **Indica la renta mensual de los servicios adicionales solicitados.**

“Sr(a) XXXX lo que usted está solicitando contratar son los siguientes servicios adicionales XXXX y que tienen una renta mensual de \$XXXX. Le recuerdo que puede consultar las características y condiciones de los servicios en www.vtr.com. ¿Está de acuerdo con esta información y acepta estas condiciones?” (Cliente debe indicar Sí)

4. CONFIRMA PROMOCIONES (SI CORRESPONDE)

i. Indica todas **las promociones a las que accede al cliente.**

ii. Menciona la **renta mensual con promoción** (si corresponde).

iii. **Duración, condiciones y restricciones de la promoción.** Recuerda que los servicios adicionales no se cortan luego de que termina la promoción.

iv. **Informa el valor en que quedará el servicio una vez terminada la promoción.**

*“Sr(a) XXXX al contratar nuevos servicios le entregaremos la(s) siguiente(s) promoción(es) que consiste(n) en [detallar las promociones entregadas: monto o porcentaje de descuento y duración] **una vez terminada la promoción, continuará con el servicio y el valor a pagar será de \$XXXX** [valor total de los servicios contratados].
¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí)

5. ENTREGA INFORMACIÓN RESPECTO A LA PRIMERA BOLETA Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Debes informar el detalle de lo que se le cobrará al cliente en su primera boleta, junto con algunos detalles de la facturación de los servicios.

i. **Indica condiciones de facturación de los servicios:**

- Facturación anticipada y ciclo de facturación. Los servicios adicionales se cobran en el mismo ciclo de facturación que los servicios principales.
- Cobro de días proporcionales, si corresponde [ver plan comercial]. En el caso de venta que incluya proporcionales gratis, no habrá cobro por proporcionales.
- Cargo de activación, si corresponde [ver plan comercial]. En caso que contrate una programación con cargo de activación, sólo se le cobrará si el cliente decide eliminar sus servicios antes de su primera facturación.
- Costo de instalación, si corresponde [ver plan comercial]. Solo aplica en la venta de d-BOX.

ii. **Indica que la renta se reajusta por IPC.**

[Facturación anticipada de los servicios]

"Sr(a) XXXX le informo que los servicios fijos VTR, ya sean servicios principales y adicionales, se cobran por mes adelantado, esto implica que en su primera boleta se cobrará la renta mensual de los servicios contratados, correspondiente a su primer ciclo mensual facturado."

• [Si cliente ya cuenta con servicios VTR] *Señor, le recuerdo que su ciclo de facturación es el XX, por lo que el primer cobro se iniciará el día XX* (según ciclo de facturación del cliente).

• [Si corresponde cobro de proporcionales, indicado en plan comercial] *Junto con esto se cobrarán los días proporcionales que corresponden a la renta por los días que transcurran entre la activación y su fecha de facturación* (Cliente debe indicar Sí).

• [Si corresponde cargo de activación, indicado en plan comercial] *Además le comento que si usted da de baja el servicio antes de la primera facturación, en esta primera boleta se cobrará la renta de 1 mes completo del servicio, es decir \$XX. Por conceptos de activación del servicio* (Cliente debe indicar Sí).

• [Si corresponde costo de instalación, indicado en plan comercial] *Además, dado la instalación que requiere una visita técnica, en esta primera boleta se incluirá el cargo de instalación de \$XX.* (Cliente debe indicar Sí).

Es importante entonces que considere que la próxima boleta tendrá un valor mayor a la regular. ¿De acuerdo?" (Cliente debe indicar Sí).

"Por otro lado, le informo que al igual que otros productos, los servicios contratados están sujetos a reajuste por IPC, el que se realiza en enero y julio de cada año."

6. INFORMA SOBRE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y LA DESCONEXIÓN

—

i. Informa que los **servicios adicionales se activan inmediatamente** (excepto los d-BOX y extensores, que deben ser instalados en una visita técnica).

ii. Informa **sobre la desconexión de los servicios**, recuérdale al cliente que tiene la libertad de dar de baja sus servicios cuando lo estime conveniente.

“Sr(a) XXXX le informo que los servicios se activan inmediatamente (en caso de d-BOX y extensores indicar que es con la instalación). De todas formas, usted puede solicitar la desconexión o término de sus servicios cuando lo desee, llamando al 600-800-9000 o visitando nuestras sucursales, donde le orientaremos”. (Cliente debe indicar Sí).

7. INFORMA SOBRE LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

i. Informa el **horario de agendamiento acordado para la instalación de los servicios** solicitados (en el caso de d-BOX y extensores), y recuérdale al cliente que será contactado para confirmar este horario.

ii. Informar que **durante la instalación de los servicios es necesaria la presencia permanente de un adulto habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo** de nuestros técnicos.

[Coordinar día y hora para la instalación] *“Sr(a) XXXX, la instalación queda coordinada entonces para el día XX entre las XX y XX hrs. De todas formas, le llamarán para confirmar la visita. Le informo además que, durante nuestras visitas técnicas, es necesaria la presencia permanente de un adulto responsable, habilitado para expresar sus necesidades y aprobar el trabajo de nuestros técnicos. ¿Está de acuerdo?”* (Cliente debe indicar Sí).

8. RECOMIENDA VTR.COM - DESPEDIDA

i. Pregunta si hay **alguna duda y déjalo invitado a visitar la página web** www.vtr.com donde puede encontrar el detalle de nuestros productos y servicios.

ii. **Despídete de manera cordial, reiterando tu nombre y agradeciendo su preferencia por VTR.**

“Sr(a) XXX ¿Tiene alguna duda en que le pueda ayudar?” (Cliente debe indicar Sí - No).
Antes de despedirme, quisiera contarle que para mayor información de nuestros productos y servicios puede

revisar vtr.com. Recuerde que mi nombre es XXXX, muchas gracias por su preferencia, que tenga buenos días/tardes



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 11 FINALIZADO



¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N° 11!

Ahora mide tu aprendizaje en la evaluación final

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

FINALIZAR