



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°07 - MÓVIL 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.

≡ UNIDAD 1: AJUSTE NOTA DE CRÉDITO

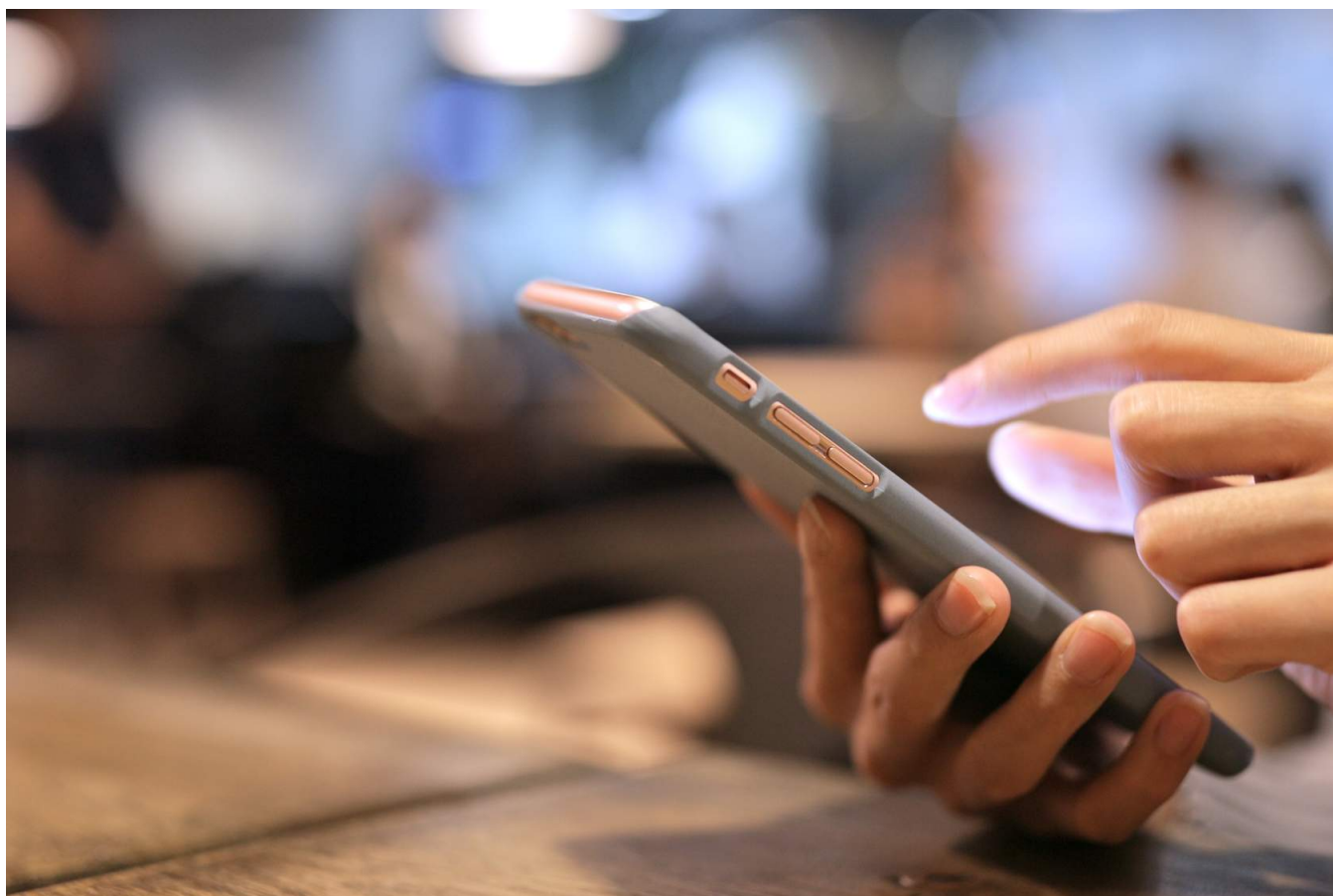
≡ UNIDAD 2: BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809

≡ UNIDAD 3: REAJUSTE IPC FIJO - MÓVIL

≡ UNIDAD 4: PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL

≡ DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: AJUSTE NOTA DE CRÉDITO



Detallar como gestionar un ajuste en la boleta del cliente por cualquier monto cobrado que no corresponda, según análisis previo.

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

TOMA EN CUENTA

✓ ¿Quién lo solicita?:

Titular o Tercero usuario del servicio.

✓ ¿Dónde se puede solicitar?:

Se puede solicitar en cualquier canal de atención, es decir, Call Center, Canales Digitales y Sucursales.

✓ ¿Qué documentos se debe presentar?:

No es necesario presentar ningún documento.

✓ ¿Aplica Validación de Identidad?:

No aplica validación de identidad para este procedimiento.

✓ ¿Cuál es el monto máximo permitido para ajustar?:

Los montos máximos permitidos para ajustar son los siguientes:

● Ejecutivo Call Center, Canales Digitales y Sucursales: **\$7.000**

● Botón Rojo Móvil: **\$15.000**

● Montos **sobre \$7.000** deben ser ingresados como un caso de impugnación para que sean atendidos por el equipo Backoffice.

● Supervisor Sucursales: **\$30.000**

✓ Restricciones:

● El monto máximo **debe ser por Rut/Cuenta de facturación ajustada.**

● **No se puede ingresar dos ajustes por menos de su monto máximo.**

Ejemplo, si se debe ajustar \$40.000, no es válido que un ejecutivo ingrese dos ajustes de \$20.000. Si se detecta este procedimiento, SE CONSIDERARÁ UNA FALTA A LA POLÍTICA DE AJUSTES.

● Se debe descontar **según la casuística que se está atendiendo y no el total autorizado**. Ejemplo, si se tiene que ajustar por concepto de corte y reposición de internet, el monto a ajustar es de \$2.500 y no el monto máximo autorizado.

● **No se debe** ajustar por **motivos de retención, canjes publicitarios o extensión de promociones vigentes**.



IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN

TOMA EN CUENTA

IMPORTANTES EN LA ATENCIÓN:

✓ Recuerda que siempre debes **indagar** el motivo por el cual el cliente reclama y **realizar un análisis** apoyándote en los sistemas comerciales para identificar si corresponde una acreditación/ajuste a la cuenta del cliente.

✓ Cada ajuste debe estar **respaldado** por interacciones, ordenes o casos según corresponda.

✓ Todos los ajustes deben tener una observación **clara y completa del caso**.

MATRIZ DE ATENCIÓN

TOMA EN CUENTA

VERIFICACIONES PREVIAS:

- En el caso de clientes con más de una línea verifica que esté en contexto la línea que el cliente está consultando.
- Verifica que el monto a ajustar sea menor o igual a \$7.000 o mayor.

GESTIÓN:

- Si el monto a ajustar es **menor o igual a \$7.000** debes realizar un **Caso de Impugnación** en CRM One y luego lo debes aprobar para que el ajuste se haga efectivo.
- Si el monto es **mayor a \$7.000** debes ingresar un **Caso de Impugnación** en CRM One, el que debe seguir su flujo normal de revisión con el equipo Backoffice.

INFORMA:

Si fue ingresado un caso por un monto menor o igual a \$7.000

Sr(a) XXXX, le pido disculpas por el error y las molestias causadas. 😊 Le informo que hemos realizado el ajuste por un valor de \$XXX 💰 y el saldo actualizado de su boleta es de \$XXXX.
📄 Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en la Sucursal Virtual de clarochile.cl. 🌐

Si fue ingresado un caso por un monto mayor a \$7.000

Sr(a) XXX le informo que hemos realizado la solicitud de análisis para el concepto de XXXX por un valor de \$XXXX 💰, cabe destacar que el saldo se encuentra actualizado de su boleta 📄 y es de \$XXXXX. Se le enviará la respuesta del caso, dentro de 5 días hábiles ⌚ al medio de notificación elegido por usted. Le recuerdo que puede visualizar el saldo actualizado de su boleta en nuestra Sucursal Virtual 🌐.

REGISTRA:

Registra la atención según los siguientes tópicos en CRM One:

Motivo 1: Solicitudes Financieras

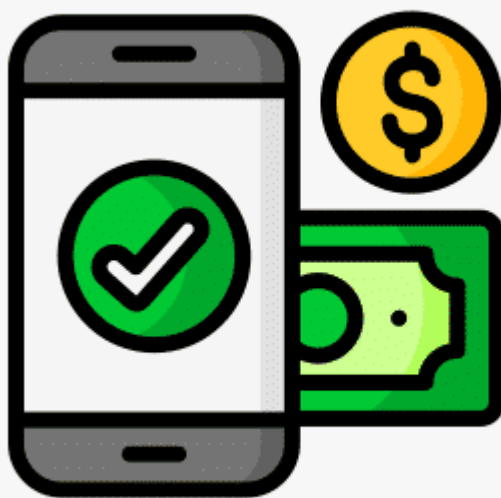
Motivo 2: Impugnación de Cobros

Motivo 3: Cargos Nacionales

Resultados: Solicitud Completada

En notas debes dejar el siguiente registro:

- Monto de la Nota de Crédito
- RUT del cliente
- PCS del cliente
- N° de Cuenta Financiera
- Motivo



CONTINUE

UNIDAD 2: BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE LLAMADAS CON PREFIJO 809

OBJETIVO:

Detallar como atender a clientes que soliciten el bloqueo o desbloqueo de llamadas con prefijo 809 correspondientes a comunicaciones comerciales no solicitadas.

IMPORTANTE: Ofrece el bloqueo de llamadas con prefijo 809 de forma proactiva en cualquier atención, para esto apóyate del siguiente script:

Call Center

Sr(a). XXX, quería comentarle que contamos con una opción que le ayudará a evitar las llamadas comerciales no deseadas desde números con prefijo 809. Es gratuita y no modifica el funcionamiento normal de su servicio. ¿Le gustaría realizar este bloqueo?

Si el cliente posee más de una línea móvil, debes **ofrecer el bloqueo en**

todas ellas. En caso de que acepte, debes **realizar la gestión en cada una de las líneas.**

CONSIDERACIONES IMPORTANTES SOBRE EL BLOQUEO/DESBLOQUEO DE LLAMADAS 809:

V¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁL ES EL REQUERIMIENTO PARA DESBLOQUEAR?
Titular del servicio.				

V¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁL ES EL REQUERIMIENTO PARA DESBLOQUEAR?
Sí aplica, pero únicamente cuando el cliente solicita el bloqueo para una línea distinta a aquella desde la cual realiza la llamada. Verifica la identidad del cliente revisando su cédula de identidad en la página web del Registro Civil. Para realizar esta validación correctamente, apóyate en la publicación <u>POLÍTICA DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD</u>, específicamente en la sección VALIDACIÓN POR REGISTRO CIVIL. Utiliza el siguiente script: <i>Sr(a). XXX, para avanzar con esta gestión necesito realizar una breve validación de identidad. Por favor, indíqueme, su RUT y el número de serie de su cédula. Este proceso es muy rápido y no tomará más de un minuto.</i>				

Si el cliente solicita el bloqueo para la misma línea desde la cual realiza la llamada, no es necesario realizar la validación de identidad.

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁL REQUIERE RESTRICCIÓN DE SERVICIO?
• Prefijo 809: Son llamadas no solicitadas, principalmente con fines comerciales o informativos. • Prefijo 600: Identifican las llamadas solicitadas, es decir, aquellas que han sido requeridas o aceptadas previamente.				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁL REQUIERE RESTRICCIÓN DE SERVICIO?
Solo es posible bloquear las llamadas con prefijos 809. Las llamadas con prefijos 600 no se pueden bloquear. Si el cliente solicita bloquear estas llamadas infórmale que no se es posible ya que desde estos números recibe llamadas desde compañías con las que mantiene una relación contractual. Apóyate del siguiente script: <i>Sr(a) XXX, las llamadas con prefijo 600 no se pueden bloquear, ya que desde estos números se emiten comunicaciones oficiales de las compañías con las que usted mantiene una relación contractual, como gestiones de servicio, avisos o confirmaciones. Por esta razón, no es posible restringirlas.</i>				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁL ES EL REQUISITO PARA BLOQUEAR?
- Servicio activo. - La línea debe ser postpago o cuenta exacta. - La línea debe tener activo el perfil VoLTE. - No aplica para prepago. - Se puede gestionar incluso si el cliente tiene deuda vencida.				

¿A QUIÉN SE BRINDA ESTA ATENCIÓN?	¿APLICA VALIDACIÓN DE IDENTIDAD?	¿CUÁLES SON LOS PREFIJOS PARA IDENTIFICAR LLAMADAS?	¿QUÉ PREFIJOS SE PUEDEN BLOQUEAR?	¿CUÁL ES EL REQUISITO PARA BLOQUEAR?
Se puede identificar de dos formas: - Revisando la interacción dejada de forma automática en CRM One con los siguientes tópicos: - Motivo 1: Solicitudes Comerciales - Motivo 2: Modificaciones al Contrato - Motivo 3: Cambio de Equipo - Resultado: Otros.				

- En el **Front de Postventa**, al intentar realizar la gestión en **el apartado Bloqueo de Prefijos**, el bloqueo aparecerá activo asociado a la línea del cliente.

CONTINUE

UNIDAD 3: REAJUSTE IPC FIJO - MÓVIL



Te informamos que desde marzo 2025 se comienza a facturar un nuevo reajuste IPC, tanto para servicios hogar, como para servicio móvil.

¿QUÉ ES IPC?

Significa Índice de Precios al Consumidor

EL REAJUSTE DE IPC es un indicador económico al que están afectos, tanto los bienes, como servicios de cualquier índole. Es parte de las condiciones contractuales que se aceptan al momento de contratar.

El IPC en el caso de CLARO se reajuste cada 3 meses, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre tanto para servicios fijos como móviles.

ALCANCE

DEBES SABER

- Aplica para los canales de atención Sucursales, Call Center y Canales digitales.
- Esta atención se puede entregar al titular de la cuenta o un tercero.

ALCANCE

DEBES SABER

- El alza del IPC correspondiente a este periodo (junio 2025) es del 1,1%.
- El reajuste IPC se realiza cada 3 meses.
- Los descuentos en monto de dinero no tienen reajuste de IPC.
- Para las cuentas de servicio móvil que tengan un porcentaje de descuento activo, este se aplica sobre el valor del cargo fijo reajustado.
- El reajuste es acumulativo, es decir, el reajuste se aplica sobre el cargo fijo del período anterior. Ejemplo:



SERVICIOS MÓVILES:

**REVISAR LOS
CLIENTES AFECTOS
AL REAJUSTE IPC**

**CÓMO REVISAR SI
EL CLIENTE TIENE
UN REAJUSTE POR
IPC**

**CLIENTE
CONSULTA POR
REAJUSTE**

REGISTRA

- Clientes persona: con contrato firmado y vigente a partir de 1 enero 2013.
- Clientes empresa: con contrato firmado y vigente a partir del 1 de junio de 2015.
- El plan del cliente debe tener 3 meses de antigüedad como mínimo (89 días).

REVISAR LOS
CLIENTES AFECTOS
AL REAJUSTE IPC

CÓMO REVISAR SI
EL CLIENTE TIENE
UN REAJUSTE POR
IPC

CLIENTE
CONSULTA POR
REAJUSTE

REGISTRA

Comp: JUNTA NACIONAL DE JA.
Tributar de la Cuenta de N.º:
RUT: 708728002

Perfil de Facturación del Cliente:
Saldo Total: 32.796,37
Monto de la Última Factura:
6.545,966
Fecha de Vencimiento:
2/03/2016

Información General del Suscriptor: WLSM 53871432

Suscripción: 53871432

Tipo de Suscripción: WLSM

Nombre del Suscriptor:
Comp. JUNTA NACIONAL DE JARDINES INFANTILES

Dirección del Suscriptor:
VUCUNA MARINA, 1751 OPTO 15 08A Santiago Santiago, METROPOLITANA

Lealtad:
Saldo: 0

Fecha del Saldo:

Puntos a Expirar:
0

Fecha de Vencimiento:

Historial de Reajuste

Esta pestaña muestra todos los valores de cargo fijo y su reajuste aplicado en el proceso de facturación, incluidos las re-facturaciones (en la emisión de la boleta se considera el último monto calculado).

Historial

Servicios Facturados

Eventos

Unidades Incluidas

Resumen de Consumo

Casos

Items de Acción

Historia de unidades incluidas

Salidos Dedicados

Política Uno Ju

Historial del Reajuste

Desde: 1/03/2016

Hasta: 1/04/2016

Buscar Ahora

Ajustar

Cargo Recurrente Anterior	% de Reajuste Aplicado	Ajuste de Fecha-Hora	Código de Cargo	Cargo Recurrente Reajustado
12.605,04	0,876029	27/03/2016	CORCTEL_REC	12.715,46
12.605,04	0,876029	27/03/2016	CORCTEL_REC	12.715,46
12.605,04	0,895977	29/03/2016	CORCTEL_REC	12.717,90

REVISAR LOS
CLIENTES AFECTOS
AL REAJUSTE IPC

CÓMO REVISAR SI
EL CLIENTE TIENE
UN REAJUSTE POR
IPC

CLIENTE
CONSULTA POR
REAJUSTE

REGISTRA

Informa el motivo del alza con el siguiente script:

"Sr. XXX el reajuste por IPC se realiza en todos los servicios de consumo, incluyendo el que entrega CLARO. Se realiza trimestralmente y está sujeto a lo que determine el INE, (Instituto nacional de estadísticas). Además, es parte de las condiciones contractuales que Ud. adquirió al momento de contratar el servicio"

En caso que el cliente no acepte la explicación y rechace explícitamente el reajuste facturado en su cuenta explica:

“Sr. / Sra. XXX lamentablemente no podemos modificar el reajuste dado que es parte del contrato que ud. Tiene vigente.

REVISAR LOS CLIENTES AFECTOS AL REAJUSTE IPC	CÓMO REVISAR SI EL CLIENTE TIENE UN REAJUSTE POR IPC	CLIENTE CONSULTA POR REAJUSTE	REGISTRA	
--	---	-------------------------------------	----------	--

Motivo 1: Consultas Financieras

Motivo 2: Estado Financieros

Motivo 3: Reajuste IPC

Resultado: Solicitud Completada

En las Notas de ONE, siempre dejar registro que es una consulta por **CONSULTAS REAJUSTE DE IPC.**

Agregar Tema

Eliminar Tema

Acción

Recomendaciones

Orden

Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Resultado
CONSULTAS FINANCI... ▾	ESTADOS FINANCIER... ▾	REAJUSTE IPC ▾	SOLICITUD COMPLETADA ▾
CONSULTAS FINANCIERAS	ESTADOS FINANCIEROS	REAJUSTE IPC	SOLICITUD COMPLETADA

REVISAR LOS CLIENTES AFECTOS AL REAJUSTE IPC	CÓMO REVISAR SI EL CLIENTE TIENE UN REAJUSTE POR IPC	CLIENTE CONSULTA POR REAJUSTE	REGISTRA	
DTH MÁS/FTTH MÁS/ HFC MÁS- COMERCIAL- REAJUSTE IPC- CONSULTA Observaciones: Móvil/ cliente consulta por reajuste IPC				

CONTINUAR

UNIDAD 4: PROTOCOLO TRANSFERENCIA MÓVIL



Este protocolo tiene como objetivo especificar las validaciones previas y la metodología de atención de la plataforma Front Hogar y Móvil cuando la atención requiera ser transferida a otra plataforma.

DEBE SABER —

- Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por el ejecutivo front, ejemplo:
 - Clientes que necesiten atención de servicios especializados como ventas, retención, etc.
 - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center.
- Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de **FORMA ASISTIDA**.
- Se realizará **TRANSFERENCIA DIRECTA** (el cliente se deriva sin contactar al ejecutivo que lo va a atender el transferir) solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique; en casos como, por ejemplo, tiempos de esperas excesivos, dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico, etc.

Para estos casos puedes apoyarte con el siguiente script:

"Sr(a). XXXX En estos momentos tenemos alto flujo de llamados, realizaremos la transferencia y debe esperar ser atendido"

- La transferencia asistida se realiza para velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Al momento de transferir, cada vez que retomes la llamada con el cliente, debes agradecer su espera.

- Siempre revisa si la plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención, para esto revisa el ID **Horarios de Canales de Atención**
- Si el cliente se contacta con la plataforma móvil y solicita desconectar servicios hogar o, se contacta con plataforma hogar y desea desconectar servicios móviles, deberás transferir a la plataforma correspondiente, la que transferirá al equipo de retención respectivo.

TRANSFERENCIA ASISTIDA —

Si recibes una transferencia asistida considera lo siguiente:

- Pon atención al nombre del cliente y al motivo del llamado indicado por el ejecutivo.
- Debes recibir la transferencia, aunque presentes lentitud en el sistema.
- No debes volver a solicitar al cliente los datos entregados por el ejecutivo front.
- Saluda formalmente al cliente.
- Inicia la conversación dando continuidad al motivo del llamado o requerimiento del cliente.

Puedes apoyarte en el siguiente script:

Sr(a) XXXX, gracias por mantenerse en línea. Mi nombre es XXXX, ejecutivo de la plataforma XXXX. Usted nos contactó ya que (explicar motivo del llamado).

Si la llamada es recepcionada fuera del horario de atención, informa al cliente:

Sr(a) XXX, lamentablemente nuestros ejecutivos de (indicar área donde corresponde transferir) están fuera del horario de atención. Lo invitamos a contactarnos (indicar horario de atención de ésta plataforma)

TRANSFERENCIA A CONTENCIÓN MÓVIL (BAJA DE SERVICIOS)

DEBE SABER —

Antes de transferir a Contención:

- El cliente debe solicitar EXPLÍCITAMENTE la desconexión de un servicio.
- No debes condicionar su solicitud de baja a una deuda del servicio.
- Clientes molestos o que sólo deseen promociones NO deben ser transferidos de forma inmediata, se le debe brindar la atención y en caso que sea necesario, se debe transferir.
- El horario de atención de la plataforma de Contención Móvil es de **lunes a domingo y festivos de 09:00 a 00:00 hrs.**
- Si el cliente solicita la desconexión de servicios fuera del horario de atención, debes indicar que debe llamar en los horarios correspondientes de atención

GESTIÓN

Paso 2

Cuando el cliente manifieste la intención de dar baja su servicio móvil, debes transferir la llamada al área especializada, independiente de la situación comercial del cliente. Recuerda que es el titular quien realiza esta solicitud.

Paso 3

Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut, PCS y requerimiento.

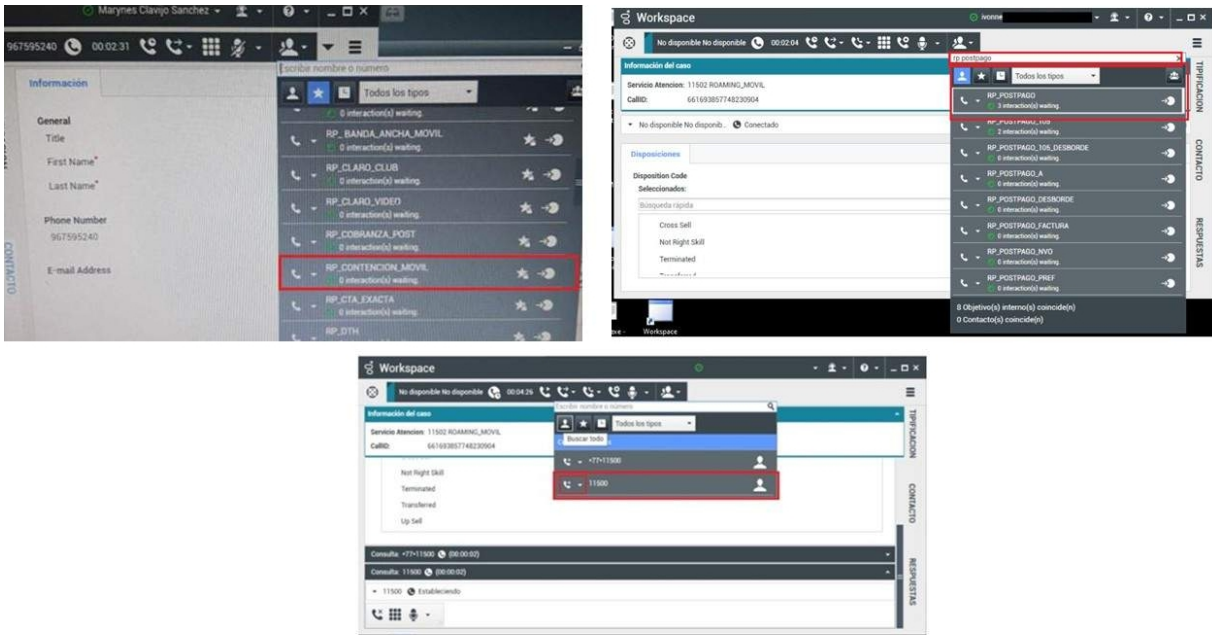
Paso 4

Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para dar una mejor respuesta a su requerimiento, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

Paso 5



*Imagen de referencia

Realiza la transferencia de forma asistida desde Genesys. Utiliza la lista de "Favoritos" o busca el Routing Point correspondiente a la plataforma.

Si el destino no está en favoritos se puede buscar de forma manual escribiendo el nombre del destino o donde queremos transferir.

Una vez encontrado el destino debes dar clic en el teléfono con la flecha para trasladar al cliente (recuerda que debes esperar el contacto del ejecutivo para realizar este click, de lo contrario avanza al paso 6 o 7, según corresponda).

Paso 6

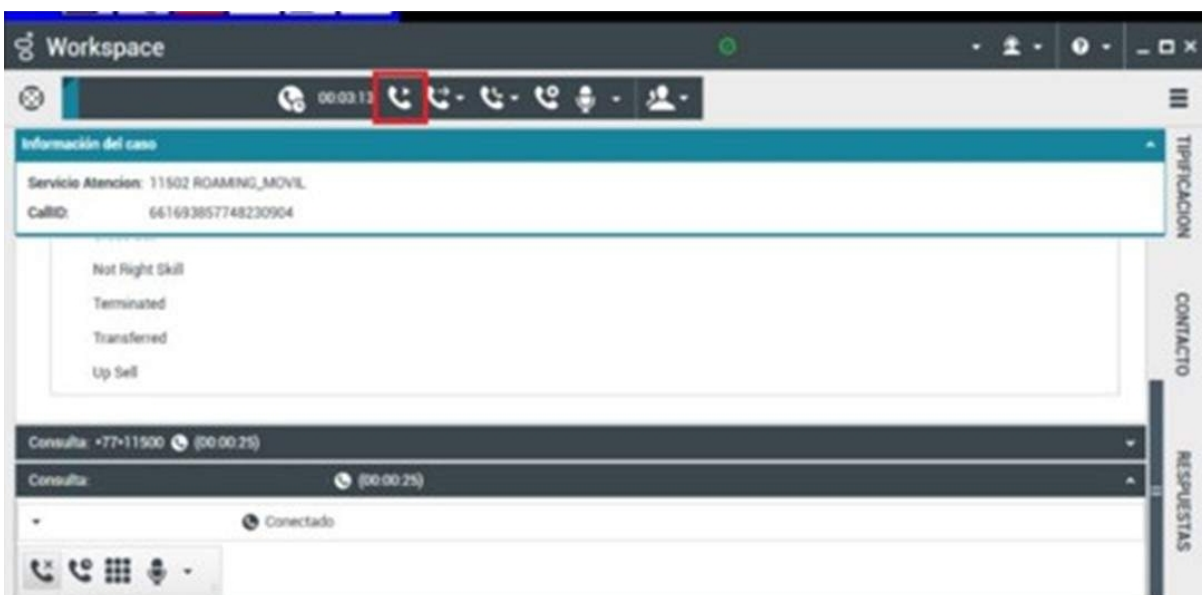
Si la transferencia es exitosa y se hace dentro del horario de atención, informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente:

- Motivo de llamado/transferencia
- Datos del cliente (nombre - Rut - PCS)
- Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia.

Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada):

XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que quiere finalizar su servicio ...

Paso 7



Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma al cliente tras 1 intento y explica con el siguiente script:

Sr(a) le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada, por lo que puede aumentar los tiempos de espera. Lo invito a continuar esperando en línea hasta ser atendido por un ejecutivo o también puede volver a llamar más tarde dentro del horario de atención de la plataforma que es de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs.

a) Si el cliente solicita continuar esperando en línea, debes transferir de forma directa a la plataforma de contención. El botón para retomar al cliente es el siguiente:

Paso 8

Si el cliente solicita la baja de su servicio fuera del horario de atención, informa lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada atiende de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs. Por lo tanto, voy a validar su correo electrónico y teléfono de contacto para dejar registro en sistema, y así se puedan contactar con usted desde el área encargada, en un plazo no superior a 24 horas hábiles.

- Las transferencias se realizan siempre y cuando, la solución del requerimiento del cliente no puede ser gestionada por el ejecutivo front, ejemplo:
 - Clientes que necesiten atención de servicios especializados como ventas, retención, etc.
 - Cliente marca erróneamente la opción del Call Center.
- Las transferencias hacia otras plataformas siempre deben ser de **FORMA ASISTIDA.**
- Se realizará **TRANSFERENCIA DIRECTA** (el cliente se deriva sin contactar al ejecutivo que lo va a atender el transferir) solo cuando la Gerencia de Call Center lo notifique; en casos como, por ejemplo, tiempos de esperas excesivos, dificultad de servicio detectadas (fallas masivas) que generen sobre tráfico, etc.

Para estos casos puedes apoyarte con el siguiente script:

“Sr(a). XXXX En estos momentos tenemos alto flujo de llamados, realizaremos la transferencia y debe esperar ser atendido”

- La transferencia asistida se realiza para velar por la continuidad de la atención a nuestro cliente, explicándole al nuevo ejecutivo el detalle del requerimiento para tener completo conocimiento de la solicitud a resolver y evitar realizar una nueva indagación.
- Al momento de transferir, cada vez que retomes la llamada con el cliente, debes agradecer su espera.
- Siempre revisa si la plataforma hacia donde necesitas transferir a nuestro cliente se encuentra en su horario de atención, para esto revisa el ID [Horarios de Canales de Atención](#)
- Si el cliente se contacta con la plataforma móvil y solicita desconectar servicios hogar o, se contacta con plataforma hogar y desea desconectar servicios móviles, deberás transferir a la plataforma correspondiente, la que transferirá al equipo de retención respectivo.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Cuando el cliente manifieste la intención de dar baja su servicio móvil, debes transferir la llamada al área especializada, independiente de la situación comercial del cliente. Recuerda que es el titular quien realiza esta solicitud.				

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Ten disponible los datos del cliente para transferir: nombre, Rut, PCS y requerimiento.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

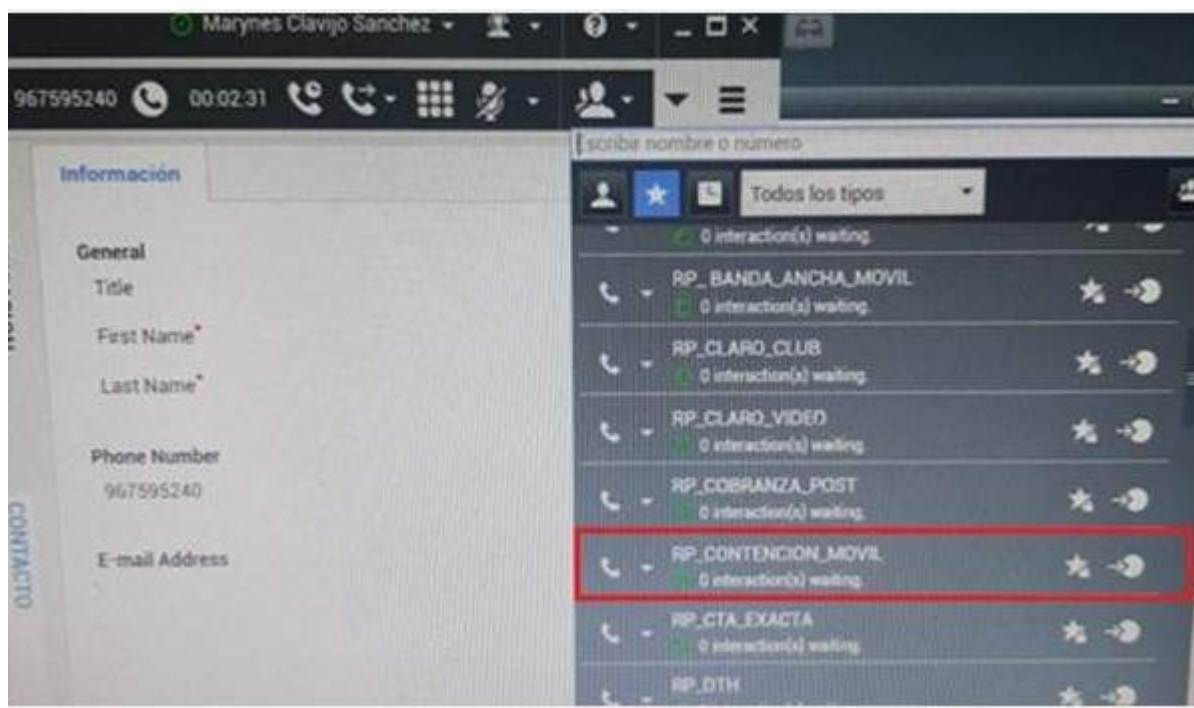
Antes de transferir al cliente, infórmale que su requerimiento será derivado a un ejecutivo especialista.

Apóyate del siguiente script:

Sr(a) XXXX, para dar una mejor respuesta a su requerimiento, lo transferiré a un ejecutivo especialista. Favor manténgase en línea.

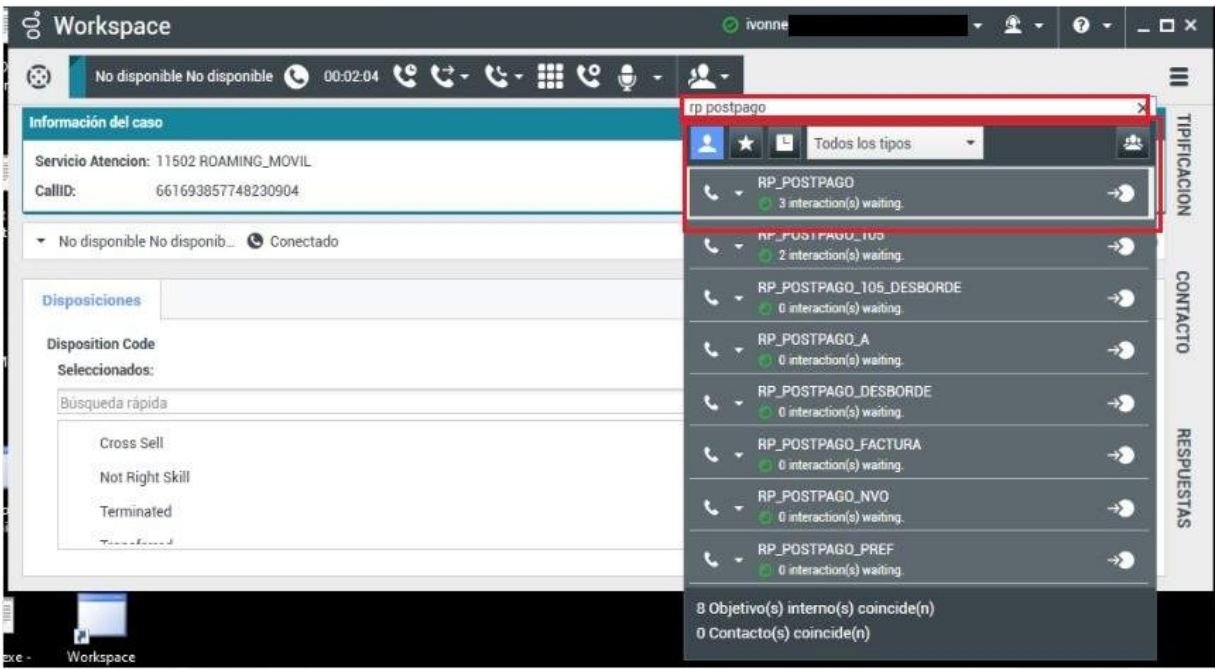
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Realiza la transferencia de forma asistida desde Genesys. Utiliza la lista de "Favoritos" o busca el Routing Point correspondiente a la plataforma.



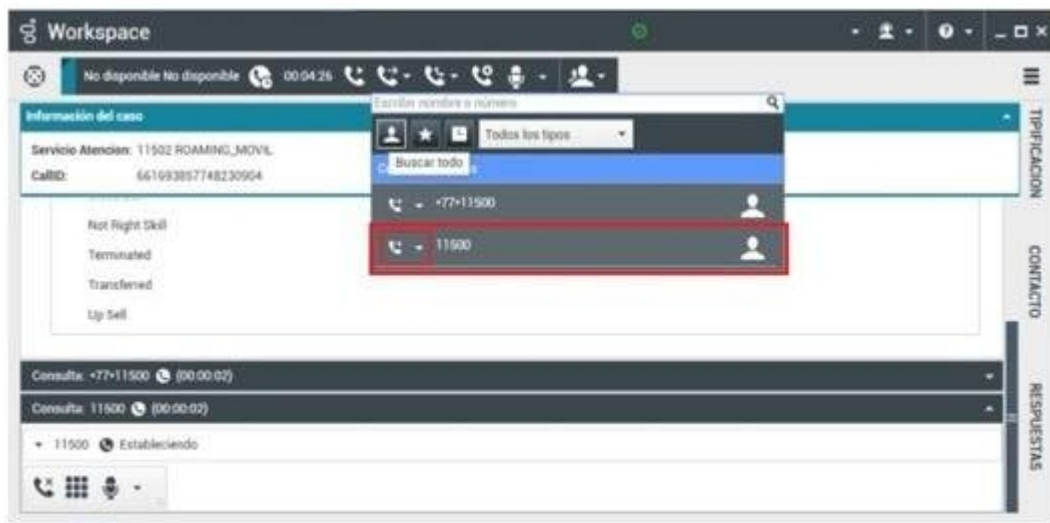
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4
--------	--------	--------	--------

Si el destino no está en favoritos se puede buscar de forma manual escribiendo el nombre del destino o donde queremos transferir.



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Una vez encontrado el destino debes dar clic en el teléfono con la flecha para trasladar al cliente (recuerda que debes esperar el contacto del ejecutivo para realizar este click, de lo contrario avanza al paso 6 o 7, según corresponda).



*Imagen de referencia

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
Si la transferencia es exitosa y se hace dentro del horario de atención, informa al ejecutivo que recibirá la llamada lo siguiente: • Motivo de llamado/transferencia • Datos del cliente (nombre - Rut - PCS) • Solicitudes que pudiste resolver con él antes de la transferencia. Apóyate del siguiente script (espera el saludo corporativo de la plataforma especializada): <i>XXXX, mi nombre es XXXX XXXX de la plataforma XXXX. Te daré los datos de el/la Sr(a) XXXX XXXX, que quiere finalizar su servicio ...</i>				

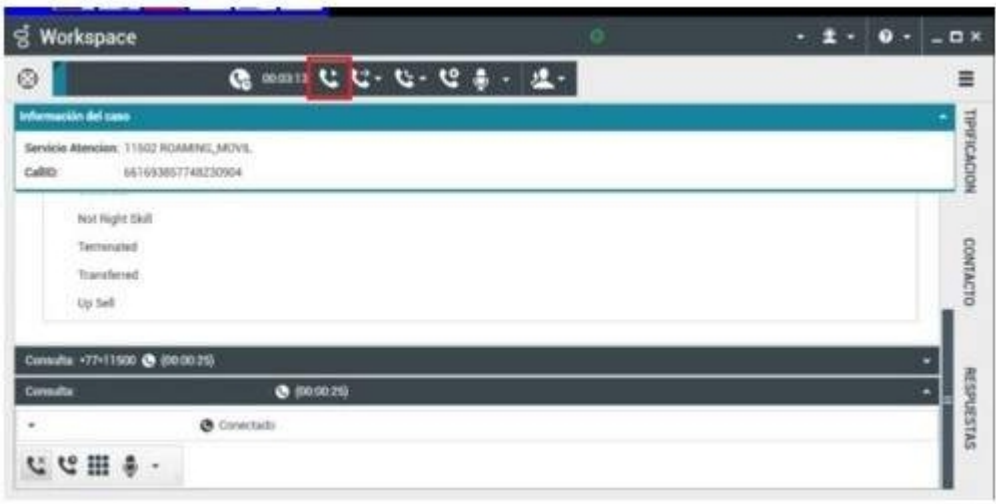
PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Si el tiempo de espera para transferir supera el umbral establecido (30 segundos), retoma al cliente tras 1 intento y explica con el siguiente script:

Sr(a) le informo que la plataforma especializada en estos momentos se encuentra ocupada, por lo que puede aumentar los tiempos de espera. Lo invito a continuar esperando en línea hasta ser atendido por un ejecutivo o también puede volver a llamar más tarde dentro del horario de atención de la plataforma que es de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs.

a) Si el cliente solicita continuar esperando en línea, debes transferir de forma directa a la plataforma de contención.

El botón para retomar al cliente es el siguiente:



PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	
--------	--------	--------	--------	--

Si el cliente solicita la baja de su servicio fuera del horario de atención, informa lo siguiente:

Sr(a) XXXX, le informo que la plataforma especializada atiende de lunes a domingo de 09:00 a 00:00 hrs. Por lo tanto, voy a validar su correo electrónico y teléfono de contacto para dejar registro en sistema, y así se puedan contactar con usted desde el área encargada, en un plazo no superior a 24 horas hábiles.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°07- MÓVIL CLARO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°07 -
MÓVIL CLARO**

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

FINALIZAR