



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 05 – VENTA REMOTA FIJA CLARO/VTR

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.

DESDE EL 06 AL 24 DE MAYO 2026

≡ VENTA FIJO SIN Y CON PORTABILIDAD

≡ CLIENTE QUIERE RETOMAR SERVICIOS DESCONECTADOS

≡ POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS

≡ BENEFICIOS CLARO CLUB

≡ DESAFÍO TERMINADO

VENTA FIJO SIN Y CON PORTABILIDAD



Una vez seleccionado el botón **ENVIAR** en Andes, el cliente recibirá un mensaje de **confirmación vía WhatsApp**, al número celular registrado en la ficha del cliente, por lo cual debes asegurar que el celular ingresado sea el correcto.

El mensaje de **confirmación de venta busca asegurar que el cliente valide los productos contratados** antes de finalizar la venta con el fin de evitar futuras dudas o desconocimiento respecto de los servicios contratados.

VENTA REMOTA

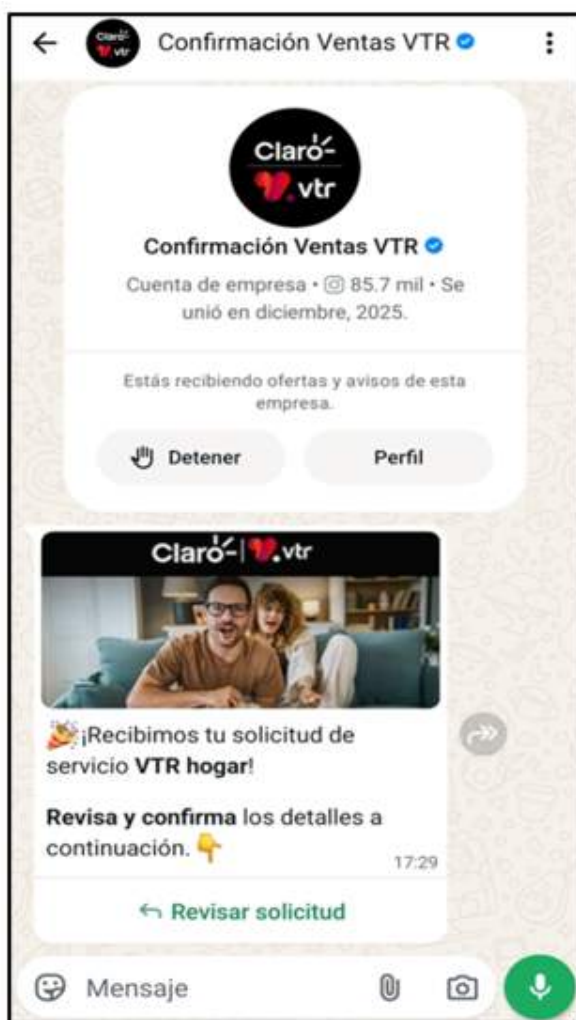
PASO 1

1. Informa envío de mensaje de confirmación y acompaña en todo momento al cliente en la revisión.

Apóyate con el siguiente script:

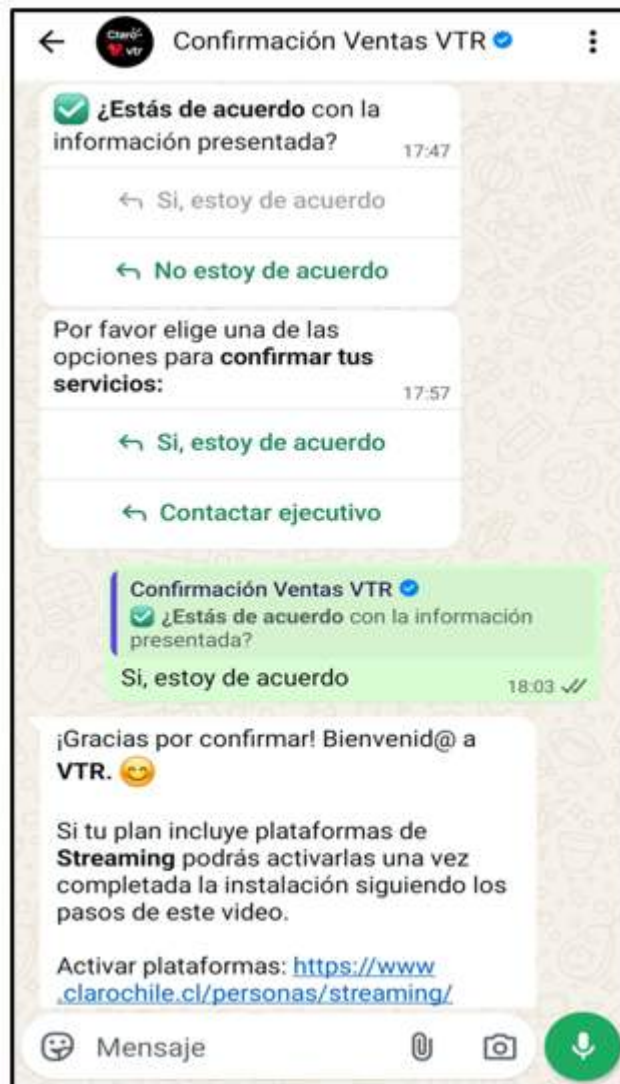
"Sr(a) [Nombre], ya quedó ingresada su solicitud. En breve le llegará un WhatsApp con el detalle completo de lo que contrató. Por favor ingrese a 'Revisar Solicitud', ahí podrá ver los productos, precios y condiciones."

- **Cliente OK** con detalle de contratación, indicar a cliente que seleccione "Sí, estoy de acuerdo" para continuar con el proceso de validación de identidad según canal de atención. Paso 2.
- **Cliente NO OK** con detalle de contratación, informar que seleccione "No estoy de acuerdo" y luego "Estoy con mi ejecutivo". Esta acción implica que el ejecutivo en línea con el cliente debe cancelar el pedido inicial e ingresar el nuevo pedido de venta con los cambios solicitados.



IMPORTANTE

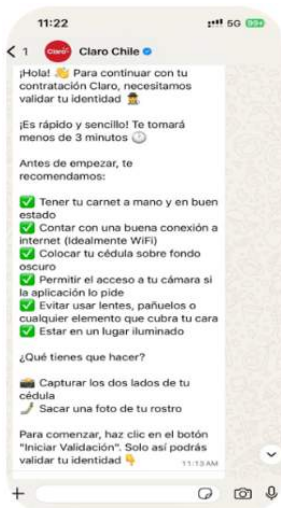
Al generar un nuevo pedido de venta con los cambios incorporados, **generará un nuevo mensaje de confirmación al cliente** y se debe generar nuevamente el acompañamiento hasta que el proceso finalice de manera exitosa.



PASO 2 —

2. Validación de Identidad

- Posterior a la confirmación de la venta, se realizará la validación de identidad.
- Finalizada la validación de identidad exitosa, se debe agendar la instalación con cliente.
- La validación se realizará mediante proceso de validación facial (FIF) a través del mismo flujo de WhatsApp.



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CLIENTE QUIERE RETOMAR SERVICIOS DESCONECTADOS



HOGAR

Este procedimiento te servirá solo para abordar a EX clientes que indican que quieren volver a retomar sus servicios que han sido desconectados.

DEBES SABER

GESTIÓN

- Este procedimiento solo es para clientes desconectados, esto quiere decir que el pedido de desconexión está en estado **COMPLETADA**, revisa en la vista 360 del cliente en la sección **PEDIDOS**
- Para clientes que tengan suspensiones transitorias y necesiten reanudar sus servicios puedes revisar la publicación [SUSPENSIÓN TRANSITORIA](#)
- Si es cliente fijo activo y solicita activar uno o varios servicios principales, debes generar una actualización de promoción. Puedes apoyarte con la publicación [ACTUALIZACIÓN DE PROMOCIÓN FIJO](#)
- Clientes que hayan desconectado sus servicios, pero en sistema siguen apareciendo descuentos, estos deben ser eliminados antes de ingresar un alta de servicios. Puedes apoyarte con la publicación [PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS \(Retención/Desconexión/Anulación\)](#).

DEBES SABER

GESTIÓN

EX CLIENTE DE SERVICIOS FIJOS

- Revisa en la **cuenta del cliente, en la sección PEDIDOS**, el pedido de Desconexión. Para más detalles, apóyate con el procedimiento [CÓMO VER UNA DESCONEXIÓN](#)
 - Recuerda siempre **revisar la fecha** en que se completó el **pedido de desconexión**.
- Si la fecha de la desconexión es **MENOR a 90 días de corrido**, debes realizar una nueva alta de servicios según la oferta comercial vigente. Si tienes dudas con este paso puedes apoyarte con la publicación [VENTA FIJO SIN Y CON PORTABILIDAD y PLAN COMERCIAL](#)
- Si la fecha de la desconexión es **MAYOR a 90 días de corrido**, el cliente debe contratar servicios a través de [VTR.com](#), dirigirse a su sucursal más cercana o marcando la opción de ventas a la hora de contactarse por nuestro Call Center
- Si el cliente **tenia servicios de teléfono y necesita recuperar su número antiguo**, puedes apoyarte con la publicación [RECUPERACIÓN DE NÚMERO](#)

Pedidos				
   1 - 5 de más de 5+				
Estado	Motivo de cancelación	Fecha de creación	Tipo de pedido	Nº de Pedido
Completada		22/09/2022 18:22:42	Desconexion	1-20635982
Completada		22/09/2022 18:06:44	Desconexion	1-20635907
Cancelado	Incidencia de trá...	22/09/2022 18:04:11	Modificacion	1-20635895
Completada		14/09/2022 14:43:15	Cambio de Promocion	1-20599742
Completada		14/09/2022 14:36:15	Modificacion	1-20599707

INFORMA

Apóyate con el siguiente Script:

VOZ

"Sr. XXXX sus servicios han sido desconectados el día XX/XX/XX según su solicitud, por política lo que debe realizar es solicitar un alta de servicios eligiendo la opción correspondiente a través de nuestro Call Center o contratándolo desde [VTR.com](https://vtr.com)"

NO VOZ

"XXXX tus servicios han sido desconectados el día XX/XX/XX según su solicitud por política lo que debes realizar es solicitar un alta de servicios eligiendo la opción correspondiente a través de nuestro Call Center o contratándolo desde [VTR.com](https://vtr.com)"

REGISTRA

Atención comercial -> Cambio de serv contrat/Suspen -> Susp de Serv (transi/otra)

Registrar en la atención:

- 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

POLÍTICA DE VENTA SERVICIOS FIJOS



Definir el correcto uso de las políticas de ventas asociadas a los productos fijos y que estén en concordancia con la normativa de la empresa.

Si deseas revisar los pasos para la acreditación de la venta y los criterios de visado, puedes acceder la publicación Visado de contratos, haciendo [clic AQUÍ](#).

Desde el viernes 01 de noviembre 2024, comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en viviendas donde se ha generado una desconexión en forma voluntaria por el antiguo cliente.

La política es la siguiente:

En domicilios que se encuentren los servicios en estado **ACT - ELI** posterior al ingreso de una desconexión voluntaria, **NO está permitido realizar ventas a un nuevo cliente (RUT distinto al que realizó la desconexión) durante los primeros 10 días corridos desde el ingreso de la desconexión.**

IMPORTANTE: En caso de que se ingresen ventas en este periodo, serán des-comisionadas.

**POLÍTICA DE INGRESO DE VENTAS EN RED HFC SOBRE
VIVIENDA CON FACTIBILIDAD RED NEUTRA**

- Desde el día miércoles 01 de enero de 2025 comenzó a regir una nueva política en relación al ingreso de ventas en red HFC en viviendas con factibilidad Red Neutra.
- No se puede vender en Red HFC sobre una dirección con factibilidad Red Neutra, teniendo en cuenta lo siguiente:
- Solo aplica para Pedidos de Ventas, no Cambios de Promoción.
- No aplica para pedidos solo Fono o solo Cable.
- Para la búsqueda de factibilidad se debe considerar el procedimiento Solicitud Validación Factibilidad de Dirección.

CONSIDERACIONES —

Si en un Pedido de Ventas, al momento de verificar TSQ, se genera un error, se debe verificar si existe Error 14, como se indica en el procedimiento Error al Verificar TSQ: RN Error 14. En caso tener una respuesta de OnNet en menos de 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), si esta es positiva se debe ingresar la venta en Red Neutra, en caso de ser negativa, se debe ingresar en HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.

- Si en un Pedido de Ventas, se genera el Error 31, se debe ingresar el ticket correspondiente a GSA y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.

- Si en un Pedido de Ventas, se genera el Error 537, se debe ingresar el ticket correspondiente a GSA y en caso de no tener una respuesta en 24 horas (1 día y el resto de horas del día en el que se realizó la solicitud), la venta se debe ingresar por HFC y mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si al momento de una visita técnica para la instalación de una venta, el técnico declara que no se puede instalar fibra, entonces la venta puede ser ingresada por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones.
- Si al momento de contratación el cliente declara que quiere HFC sobre Fibra, entonces sí se puede ingresar la venta por HFC y se debe mandar el respaldo de cara a comisiones. Esto aplica para todos los canales excepto Terreno.

IMPORTANTE

El ticket que debes ingresar en mesa de ayuda es el siguiente:

- Selecciona tipo de registro: Aplicación Corporativa
- Selección Aplicación: Andes
- Categoría: Error Dirección Infactible
- Tipo de Solicitud: Código 537 Asignación Neutra
- Recuerda que puedes revisar como ingresar un ticket en la publicación Ingreso de Tickets

Fecha : 27 Feb 2025 [Salir](#)

Bienvenido:
RODRIGO FELIPE MORENO KRUGER.

BANDEJA

REGISTRO

REGISTRO DE TICKET

Rut
12508047-2

Correo
mmorenok@clarochile.cl

Seleccione línea de negocio
☐ CLARO
☒ VTR

Seleccione tipo de registro
 APLICACION CORPORATIVA

FORMULARIO APLICACIONES CORPORATIVAS

Seleccione aplicación
ANDES

Categoría
ERROR DIRECCION INFACIBLE

Tipo de solicitud
CODIGO 537 ASIGNACIONNEUTRA

Rut Cliente
Ingrese rut del cliente

Número de Pedido
Ingrese numero de pedido

POLÍTICA DE VENTA HOGAR – (PUF, DEUDA RUT Y DEUDA VIVIENDA)

Estandarizar criterios y pasos operativos para todos los canales en el segmento Hogar, considerando especialmente las particularidades de Andes y de la APP D2D, en el contexto de una política que consolida las condiciones de venta y crédito cuando intervienen tres factores críticos: el pago por anticipado del costo de instalación (PUF), la deuda asociada al RUT del cliente y la deuda asociada a la vivienda.

Aplica para todos los vendedores, internos y externos, pertenecientes a los distintos canales de venta de servicios fijos.

Pago por anticipado del costo de instalación (PUF)

- En determinadas comunas y direcciones, la contratación de servicios exige que el cliente realice un pago por anticipado de \$20.000 por concepto de instalación. Este cobro se cursa a través de los portales de pago y tiene el carácter de condición previa a la instalación.
- La política establece, además, que el monto pagado se devuelve mediante la primera boleta del servicio una vez ejecutada la instalación. Si el cliente, tras

pagar, decide no continuar con la instalación, corresponde gestionar la devolución conforme a la publicación “Abono o Devolución de Saldo a Favor”.

- Cuando el indicador de “Pago adelantado” señale que aplica, el ejecutivo debe exigir el pago antes de continuar; si el sistema informa que no aplica, la venta puede seguir su curso regular.
- La tabla de direcciones habilitadas para PUF es común para Claro y VTR, de modo que ambas marcas consultan el mismo universo con esta característica
- Si el cliente pregunta por qué debe pagar por adelantado, debe informarse que por política de venta ciertas direcciones tienen un costo de instalación y que el monto será devuelto posterior a la instalación mediante la boleta

Deuda por RUT (cliente)

La validación de RUT informa si existen deudas vencidas o castigadas asociadas al cliente. Bloqueante. Esto se puede validar en el pedido de venta, tal como se ve a continuación:

1-267424937467

Editar	Verificar	Enviar	TSG	Cancelar pedido	Generar documento	Agregar servicios	Resumen	Validar identidad
Nº de Pedido	1-267424937467	Nombre de Cliente	RODOLFO ORMA SUEZAO	Estado	Completado	Clasificación Pps	Libre	
Modalidad de venta	Pago	Cuenta de Cliente	1960987-9	Fecha de creación	25/10/2025 10:30:14	Clasificación Legal		
Verificado de envío	Lista Tronca	Nº de Serie CI		Fecha de actualización	25/10/2025 19:32:58	Deuda Límite Crédito Pps	\$1.876.810	
Tipo Pedido	No Pagado - Venta P	Estado N° de Serie CI		Deuda cuando	25/10/2025 10:30:14	Deuda Límite Crédito Legal		
Tipo de Pedido	Pedido de venta	Subtipo Cuenta		Activo		Deuda RUT	\$0	
Shope	Orden	Cuenta de Servicio	1960987-9-6-686	Vigencia de Cobranza	25/10/2025 10:30:14	Deuda Dominio	\$0	
Región	VIAGROAZU	Dirección de Servicio	LOS ULMO 5467	Estado del Trámite	Completado	Pago Up Front	\$0	
Canal de venta	Outbound Pps	Cuenta de Facturación	067524937467	Comento de Estado	Todos los datos del pedido están completos	Pago Up Front recibido		
Vendedor	VIAGROAZU	email	RODOLFO@GMAIL.CO	Pago up front moneda local		Renta mensual	\$23.990	
Acceptor codes		Deuda no vinculante		Orden con retiro en Sucursal		Cargo Límite Vicio	\$0	
Comercio	CANAL RUTOS (PLAY INCS + 680)	Moneda Deconexión		Límite de crédito no vinculante		Rut Deuda Dominio		
Porcentaje de Descuento		Conversione Aprobado				Cuenta Facturación deuda dominio		
Código de reclamo		Moneda de cambio	800 pesos			Nº Zócalos Relacionados		
Reserva de Servicio		Seguro				Estado del contrato	No enviado	
		Verificación de verificación				Contiene actividades		

Más información | Detalles | Enviar a | Pagos | Envíos | Documentos | Tarifa | Precios | Archivos adjuntos | Portabilidad | Actividades | Auditoría

Deuda por Domicilio

Respecto de la deuda asociada a la dirección, la política comercial establece una regla de unicidad: solo se considera la deuda dejada por el último cliente que se desconectó en esa vivienda; el sistema ya identifica ese caso, por lo que no corresponde revisar deudas anteriores. Ante la presencia de deuda en la vivienda, la regla general es no ingresar la venta. Existen, sin embargo, tres vías de excepción que habilitan la continuidad:

- **(a)** cuando el monto es menor a \$5.000
- **(b)** cuando la deuda no corresponde al nuevo contratante y se presentan los respaldos exigidos por la política de acreditación —por ejemplo, un contrato de arriendo/contrato de compraventa u otro
- **(c)** cuando la deuda tiene una antigüedad superior a 12 meses.

Si ninguna de estas condiciones se cumple, el cliente debe pagar la totalidad y la venta solo puede registrarse una vez regularizado el estado. En la práctica, el bloqueo por deuda de domicilio no es bloqueante a nivel sistémico: la plataforma permite avanzar sujeto a la validación de respaldos para liberar la deuda (típicamente, el contrato de arriendo/contrato de compraventa u otro).

Adicionalmente, existen viviendas no habilitadas comercialmente que se encuentra inactivas por un tema de calidad y quedar como no factibles; esta gestión es realizada por el equipo de Direcciones de GIS. La acreditación de deuda se actualiza es en línea y considera únicamente las deudas del



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

BENEFICIOS CLARO CLUB



¿QUÉ ES CLARO CLUB?:

Es el club de beneficios y descuentos para clientes Claro personas, de servicios móvil y hogar. Con Claro Club puedes disfrutar de

descuentos en distintas categorías.

¿Quiénes pueden acceder a los beneficios de Claro Club?

Pueden acceder a los beneficios de Claro Club todos los clientes persona, Claro y VTR , tanto de servicio móvil como de servicio hogar.

BENEFICIOS MÁS SOLICITADOS



¿CÓMO ACCEDER A LOS BENEFICIOS DE CLARO CLUB?:

1.- Navega en la sección Claro Club en App Mi Claro o en [Claro Chile](#), descubriendo las distintas categorías.

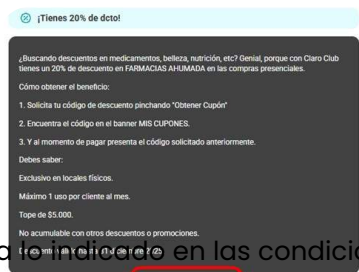
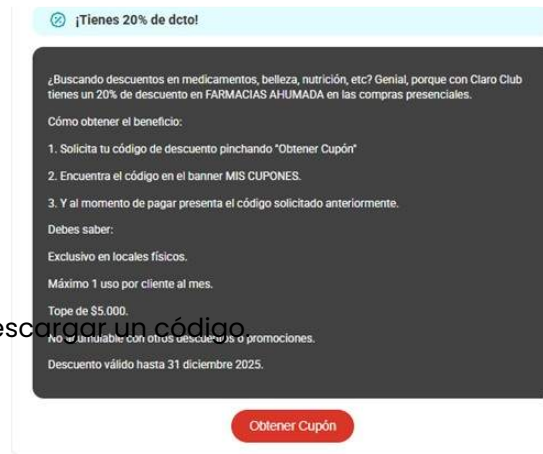


2.- Haz clic en el beneficio que quieres usar, revisa sus condiciones y vigencia.

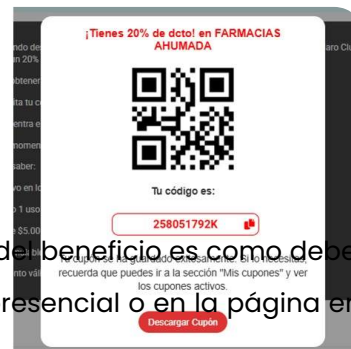
Descubre todos los beneficios que tienes por ser **Claro**



3.- Presiona en Obtener Cupón para descargar un código.



4.- De acuerdo a lo indicado en las condiciones del beneficio es como debes usar el código de descuento, ya sea mostrándolo de manera presencial o en la página en la que se tiene



el beneficio. Esto varía dependiendo el caso, pero está especificado en las condiciones de

¡Tienes 20% de dcto! en FARMACIAS AHUMADA



Tu código es:

258051792K

Tu cupón se ha guardado exitosamente. Si lo necesitas, recuerda que puedes ir a la sección "Mis cupones" y ver los cupones activos.

Condiciones generales:

¿Buscando descuentos en medicamentos, belleza, nutrición, etc? Genial, porque con Claro Club tienes un 20% de descuento en FARMACIAS AHUMADA en las compras presenciales.

Cómo obtener el beneficio:

1. Solicita tu código de descuento pinchando "Obtener Cupón"
2. Encuentra el código en el banner MIS CUPONES.
3. Y al momento de pagar presenta el código solicitado anteriormente.

Debes saber:

Exclusivo en locales físicos.

Máximo 1 uso por cliente al mes.

Tope de \$5.000.

No acumulable con otros descuentos o promociones.

Descuento válido hasta 31 diciembre 2025.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N°05 – VENTA REMOTA FIJA CLARO/VTR TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°05 –
VENTA REMOTA FIJA CLARO/VTR**

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

FINALIZAR