



VTR - DESAFÍO N° 01 - Dealer

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 periodo que lo estés realizando, por lo que es importante que siempre revises CLAVE.

DESDE EL 06 AL 26 DE ENERO



CLIENTE QUIERE RETOMAR SERVICIOS DESCONECTADOS



MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES



ACTIVIDAD



POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



DESAFÍO TERMINADO



Lección 1 de 5

CLIENTE QUIERE RETOMAR SERVICIOS DESCONECTADOS



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 politica lo que debe realizar es solicitar un alta de servicios eligiendo la opción correspondiente a traves 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 politica lo que debes realizar es solicitar un alta de servicios eligiendo la opción correspondiente a traves 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

MAIL DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE ANDES



HOGAR

CONTEXTO

Debido a la optimización de la gestión de Solicitudes de servicios, solo los siguientes casos deben ser escalados al correo escalamientosoportea@clarovtr.cl:

1. ORDEN SIN TÉCNICO ASIGNADO

ORDEN SIN TÉCNICO ASIGNADO

CASO

Cliente indica que técnico no llegó dentro del rango horario que le informaron.

Paso 1

A) Debes revisar la Solicitud de Servicio o Pedidos que se encuentra en estado **EN EJECUCIÓN** e ingresar en la pestaña **ACTIVIDADES**. Puedes revisar las publicaciones [ESTADO DE SOLICITUD DE SERVICIO](#) o [GESTIÓN DE PEDIDOS](#).

Paso 2

Actividad 1-20190303 | 04 de 03-1-2020/2021-22 | Actividad de campo

Página inicial | Clientes | Solicitudes de servicio | **Actividades** | Validaciones venta | Pedidos | Pedido de ventas | Contactos | Fallos masivos

Lista de actividades

Terreno

ID Actividad: 1-20190303

Tipo: Terreno

Nombre Completo Cliente: CARLOS ALEJANDRO

RUT de Cliente: 8224441-9

RUT Contacto: 8224441-9

Nombre Completo Contacto: CARLOS ALEJANDRO

Estado: En Ejecución

Creador: MZUGAA

Propietario: MZUGAA

Razon:

Detalle Razon:

Resolución:

Fecha Inicio: 23/11/2022 12:00

Fecha Cierre:

Canal: Call Center

Fecha Comprometida: 24/11/2022 10:00:00

Código Cierre:

Descripción: Reparación 3 Play Sin Servicio

Comentarios:

Área a Derivar:

Más información | Seguimiento | Materiales Requeridos | Trazabilidad Interacción | **Agendamiento** | Pasos | Finalización

Actualizar notas

Detalles de programación

Tiempo de trabajo: 60

Fecha Agendamiento: 24/11/2022

Inicio más temprano: 23/11/2022 18:00:00

Inicio más tarde: 12/01/2023 00:00:00

hora Desde: 10:00:00

hora Hasta: 13:00:00

Ubicación del servicio de cuenta

Dirección de la cuenta: RIO LONTUE 823

Ciudad: ANTOFAGASTA

Región:

Código postal:

Fecha certificada: 02/09/2020 00:00:00

Datos de Trabajo

RUT Técnico: 19738954-K

ID Técnico: 7267

Nombre Técnico: EMETEL, Angello M.

Nota: SIN SEÑAL

Buque: 00006

Territorio: NORTE GRANDE

Zone: ZONA NORTE

Zone Roja: NI

Tipo vivienda: RESIDENCIA

Ciudad vivienda:

B) Revisa la pestaña AGENDAMIENTO y en el apartado de NOMBRE TÉCNICO.

Si éste está vacío, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento

Paso 3

C) Si tiene técnico asignado, informa al cliente que está próximo a llegar, puedes apoyarte con la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#)

INCUMPLIMIENTO REITERADO

- Cliente indica que **no se concretó la visita** técnica que se le volvió a agendar en atenciones anteriores.
- Debes revisar si hay **más de 2 visitas por el mismo motivo** y si la última se encuentra en estado **ABIERTO** debes volver a agendar la visita técnica, revisa la publicación [REPARACIONES TÉCNICAS](#).
- En los casos que el cliente **indica un horario o fecha específica** que **no se encuentra disponible** según la agenda entregada por sistema, debes escalar el caso a través del correo de escalamiento

GESTIÓN PASO 1 —

1) Al escalar estos casos debes indicar en el **ASUNTO** del correo el RUT del cliente + el título del caso que estas escalando.

GESTIÓN PASO 2 —

2) En el cuerpo del mensaje debes dejar los siguientes datos:

- NOMBRE DE CLIENTE
- RUT
- COMUNA
- N° DE CONTACTO DEL CLIENTE
- TIPO DE ACTIVIDAD
- RESUMEN DE LA ACTIVIDAD, también se puede adjuntar evidencia (Por ejemplo, pantallazos de la orden)

GESTIÓN PASO 3 —

3) Informar al cliente que un **equipo especialista tomará su caso y se contactará con él en un plazo de 24 horas hábiles** para regularizar su solicitud.

MODELO DE MAIL PARA ENVIAR

ACTIVIDAD

Recordando contenido

Pregunta

01/01

¿Qué fechas debemos revisar si un cliente Cliente quiere retomar sus servicios desconectados?

- ☐ La fecha en que se pagó la última boleta
- ☐ La fecha en que se completó el pedido de desconexión

POLÍTICA DE VENTA DE SERVICIOS FIJOS



VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

CONTEXTO

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 día viernes 01 de noviembre de 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.

- **En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.**

VENTA EN VIVIENDAS POSTERIOR A UNA DESCONEXIÓN VOLUNTARIA

Desde el día viernes 01 de noviembre, 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:

NO está permitido realizar ventas en un domicilio que ha realizado una desconexión voluntaria durante los primeros 10 días corridos, desde el ingreso de dicha desconexión.

- ! En caso que se ingresen ventas en este periodo, serán descomisionadas.

PROCEDIMIENTOS DE VENTA

- Aplica para todos los canales de venta.
- La política aplica en el siguiente caso:
 - Domicilios donde se haya ingresado en Andes una desconexión voluntaria en los últimos 10 días.
 - Venta a un cliente distinto al que realizó la desconexión (RUT que desconecta NO es el mismo que contrata).
- Las ventas ingresadas inmediatamente posterior al ingreso de una desconexión voluntaria hasta 10 días corridos después serán descomisionadas.
- Se puede ingresar ventas a partir del día 11 desde el ingreso en sistema de una desconexión voluntaria. Por ejemplo, si una desconexión se solicitó el día 1-jun, se pueden ingresar ventas en el domicilio desde el día 12-jun.

Ingreso en sistema
de la desconexión



Fecha (ejemplo)	01-jun	02-jun	03-jun	04-jun	05-jun	06-jun	07-jun	08-jun	09-jun	10-jun	11-jun	12-jun
Días desde Dx	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Venta	✗ Venta sin comisión											✓ Venta OK

VERIFICA Y ANALIZA

1. Revisa si en el domicilio se ha ingresado una desconexión voluntaria en los últimos 10 días

- Revisa el procedimiento [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

INFORMA

Script para cliente:

"Sr. XXX, por políticas comerciales de nuestra compañía no podemos ingresar ventas en este domicilio hasta el día "XX" (correspondiente a la fecha donde se cumplen los 10 días corridos)" dado que se encuentra en curso una desconexión solicitada por el antiguo titular".

REGISTRA

Tipificar correctamente el contacto de la atención.

Atención Outbound→Campañas→Venta/Cotización/Portabilidad

Incluir siempre en la observación:

- Nombre y Rut de la persona que atendemos
- Motivo llamada/atención

- Información entregada
- Gestión realizada



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

DESAFÍO TERMINADO



DESAFÍO N.º 01 FINALIZADO



**¡FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N.º
01!**

Para salir de tu Desafío solo debes presionar el botón **"Finalizar"**

FINALIZAR