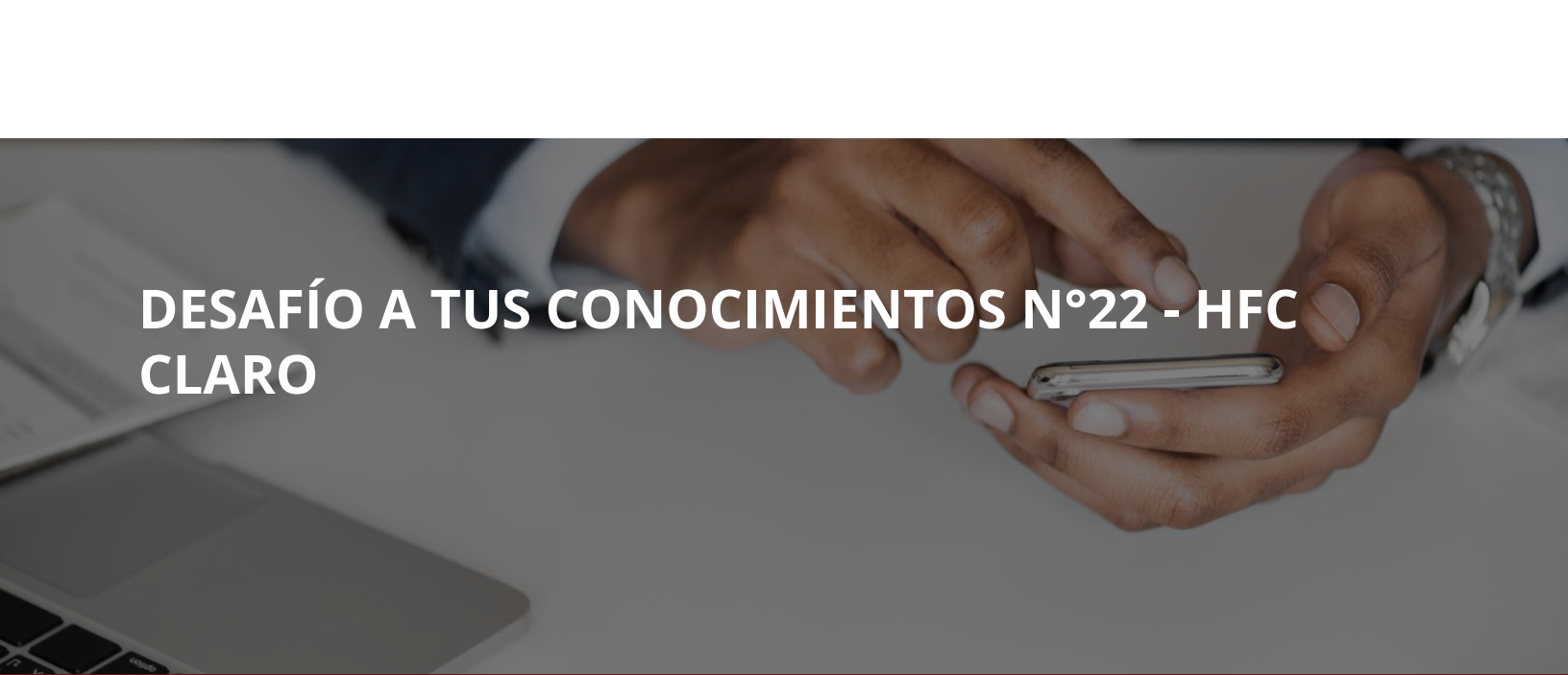




DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N°22 - HFC CLARO

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: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



UNIDAD 2: ANDES - INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO



UNIDAD 3: SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV - HDMI STICK



UNIDAD 4: ANDES - CORTE ACOMETIDA



DESAFÍO TERMINADO

UNIDAD 1: PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES FIJO Y MÓVIL



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.

RELACIONAMIENTO:

DESCRIPCIÓN	DEBES	NO DEBES
Establece un VÍNCULO/RELACIÓN con el cliente que permita transmitir TRANSPARENCIA indicando, claramente, los compromisos y los cambios comerciales; SEGURIDAD siendo claro y precisos y ACTITUD DE SERVICIO, siendo empático y mostrando disposición para ayudar a resolver el requerimiento. Además, mantenerse presente controlando los tiempos de atención, de pausas y silencios.		

DESCRIPCIÓN	DEBES	NO DEBES
• Ante un agradecimiento del cliente, debes responder con frases como: <i>"Fue un placer", "gracias a usted por contactarse", "con mucho gusto", "estamos para atenderle"</i>. • CONTENER al cliente siendo empático, amable y cordial. • MANEJAR CORRECTAMENTE LOS TIEMPOS, controlando y permitiendo una adecuada participación del cliente. • APROVECHAR LOS MOMENTOS DE PAUSA para intervenir.		

DESCRIPCIÓN	DEBES	NO DEBES
• ENTREGAR MENSAJES AMBIGUOS. Si lo haces y cliente te llama la atención, se debe pedir las disculpas por la situación y aclarar o ratificar la información correcta, para recuperar la confianza del cliente. • FALTAR EL RESPETO AL CLIENTE, siendo grosero, irónico, usando garabatos. • PEDIR DISCULPAS EXCESIVAMENTE y de forma mecánica.		

PROCESO DE ATENCIÓN:

1

BIENVENIDA

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 ayudarte hoy".

"Soy el encargado de atender tu requerimiento".

"Estoy feliz de poder atenderte".

"Soy tu ejecutivo asignado por este día".

¿Cómo puedo ayudarte hoy?

"Hoy seré el responsable de solucionar tu inconveniente"

"Tendré el agrado de acompañarte en resolver tu 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.

INFORMAR ACCIÓN AL CLIENTE

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:

- Visita técnica:

Juan, entonces, el inconveniente presentado requiere de una visita técnica en su domicilio, la cual será efectuada mañana martes entre 17:00 y 18:00 horas.

3

OFRECER CAMPAÑA

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

- Revisar la información recibida en los comunicados y las publicaciones de Somos Clave.
- 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, también debes ofrecer campaña, pero indicar que solo el titular puede realizar el cambio o contratación.

REGISTRO EN SISTEMA**Para registrar correctamente en sistema debes:**

- Registrar atenciones (para servicio fijo utiliza ANDES, servicios móviles ONE). En el campo observación, ingresa el resumen de la información entregada. La información debe ser clara, precisa, coherente. Debe indicar: nombre de quien nos contacta, motivo del contacto, indicar acuerdos tomados, los plazos y otros datos ad-hoc según procedimiento.
- Seleccionar la tipificación según la opción que se ajuste más a la atención. Dejar registro por cada cliente atendido.
 - Nombre de la persona que atendemos.
 - Motivo de la atención.
 - Información Entregada.
 - Gestión realizada.
 - Número de contacto.

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.

CIERRE

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

- Realizar un breve resumen de la atención brindada, mencionando los aspectos claves 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).

Ejemplo:

Juan, de acuerdo a tu solicitud para disminuir el costo de tu boleta, realizamos un cambio al plan XXX, el que consiste en XXX. ¿Tienes alguna duda adicional que desees resolver? ¿tus 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. Se deben pedir y no entregar la información. Si un tercero es el que nos contacta NO se pueden actualizar los datos de contacto.
- Confirmar e-mail de envío de boleta para asegurar que pueda ser recibida.
- Ofrecer utilizar la App Mi Claro donde podrá autogestionar sus servicios y también disfrutar de todos los beneficios disponibles en Mi Claro Club en gastronomía, entretenimiento, entre otros.

XXX, te recuerdo que puedes descargar la App Mi Claro para gestionar tu mismo tus servicios como también disfrutar de distintos beneficios ofrecidos por Claro Club en gastronomía, entretención entre otros.

- Despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.
- Informar que posterior a la finalización de la atención se enviará una encuesta para calificar la atención con el ejecutivo. Apóyate con el siguiente script:

XXX, te informo que, durante el día, enviaremos una encuesta, donde podrás evaluar mi atención, en una escala de 0 a 10, donde la nota mínima es un 0 y la nota máxima es un 10. Agradecemos tu evaluación, esta es muy importante para seguir mejorando nuestra calidad de atención.

Siempre despedir al cliente manteniendo la cordialidad hasta el final de la atención.

Ejemplos de despedida:

XXX ¿Te puedo ayudar en algo adicional? ¿Tus servicios están funcionando correctamente? ¿Tienes alguna duda de carácter comercial?

XXX, por favor ¿me puedes indicar tu correo electrónico, también el correo electrónico al que desea recibir su boleta y número telefónico de contacto para actualizarlo en sistema?

XXX fue un gusto poder atenderte, que tengas un buen día (tarde o noche).

CONTINUE

UNIDAD 2: ANDES - INGRESO Y FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO



FACTURACIÓN DE UN DESCUENTO:

DOM (Ciclo de Facturación)

Es el día del mes donde se realiza el cobro mensual de los servicios periódicos. El Dom se asigna según la fecha de instalación y determina la fecha de pago.

TASACIÓN DE LA BOLETA

Es la acción de calcular los cobros de un período, antes de generar la emisión de la boleta. La tasación ocurre el mismo día calendario de inicio del DOM

EMISIÓN DE LA BOLETA

Boleta ya disponible para pagos

1. A la hora de ingresar un descuento en sistema, debes tener en consideración

Nombre	Método de pago	Medio de facturación	Día de facturación
159284	Medio Pago no Contratado	Electrónico	18

2. Verifica el Ciclo de Facturación del cliente

3. Verifica en sistema si el cliente ya tiene una boleta emitida en este periodo o si está en proceso de emisión, si este fuera el caso se debe explicar al cliente que el descuento será reflejado en la boleta del siguiente mes.

4. Recuerda: Para que el descuento sea reflejado en la boleta en curso, puedes insertarlo hasta el día anterior al término del Ciclo, de lo contrario se verá reflejado en la boleta del siguiente periodo.

Guíate con el siguiente ejemplo del Ciclo1:



INFORMA:

Script descuento en boleta siguiente: —

“Sr. XXX el descuento de \$XXXX por X meses quedó ingresado en sistema; desde la próxima boleta y durante X meses su pago será de \$XXXXXX. En la boleta del mes de XXX la boleta volverá al valor normal de \$XXXXXX”

Script descuento en boleta ya emitida: —

“Sr. XXX el descuento de \$XXXX por X meses quedó ingresado en sistema; como ya tiene emitida la boleta del próximo mes, el descuento se verá reflejado a contar de la boleta del mes XXX y durante X meses su pago será de \$XXXXXX. En la boleta del mes de XXX la boleta volverá al valor normal de \$XXXXXX”

Script descuento en boleta aún no emitida, pero ya tasada: —

“Sr. XXX el descuento de \$XXXX por X meses quedó ingresado en sistema; de acuerdo al ciclo de su facturación, su descuento se verá reflejado a contar de la boleta del mes XXX y durante X meses su pago será de \$XXXXXX. En la boleta del mes de XXX la boleta volverá al valor normal de \$XXXXXX.

CLIENTE RECLAMA POR TÉRMINO DE PROMOCIÓN:



Aplica para Call Center Voz y no voz.

VERIFICA:

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 3

Revisa los servicios contratados y la fecha de contratación del servicio en PRODUCTOS INSTALADOS en la vista 360 de la cuenta Cliente (aplica para clientes nuevos).

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 3

En la vista 360 de la cuenta Cliente, revisa en Productos Instalados si aparece aún el

descuento y de qué tipo es (retención o promocional).

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 3

Pincha la flecha en el servicio principal para identificar el descuento.

Productos Instalados				
Modificar	Desconectar	Reanudar	Actualizar promoción	Reset / Refresh
Producto▲▼	Estado	Fecha de instalación	Fecha final del servicio	
○ Descuento Multi Servicio	Activo	15/09/2020		
○ Equipo	Activo	08/05/2017		
▼ Retencion Estandar	Activo	25/03/2021		
○ Descuento Retencion 7.000 x 3 Meses	Activo	25/03/2021	25/06/2021	
○ Descuento Retencion 9.000 Permanente	Activo	25/03/2021		

PASO 1

PASO 2

PASO 2.1

PASO 3

En la cuenta de facturación, pinchar el N° de FACTURA, para ingresar al detalle de la boleta.

PASO 1	PASO 2	PASO 2.1	PASO 3	
--------	--------	----------	--------	--

Confirma en la boleta si el descuento aparece facturado en la boleta.

1Play Hogar INT Full 500 Megas				
Plan Actual 1Play Hogar INT Full 500 Megas desde el 27/10/2022				
BANDA ANCHA	valor referencial	26.161	Días Facturados 30	26.161
			Play	\$26.161
Descuento 6000 por 12Meses (FID)				-6.000
Descuento 9000 por 12 Meses (FID)				-9.000
			Total Play	\$11.161

*imagen referencial

INFORMA:

SUCURSALES / CALL CENTER	SI CLIENTE INSISTE EN QUE QUIERE MANTENER DESCUENTO, INFORMAR:	REGISTRA
--------------------------	--	----------

"Sr. XXX efectivamente Ud. tuvo un descuento de xxxx de un monto de xxxx durante xx meses, el que terminó el XXXX y por eso su boleta muestra el valor real de la promoción contratada. Por política de VTR, no podemos renovar el descuento".

SUCURSALES / CALL CENTER

SI CLIENTE INSISTE EN QUE
QUIERE MANTENER
DESCUENTO, INFORMAR:

REGISTRA

"Sr. XXX como le informé anteriormente no es posible renovar el descuento que usted tuvo al contratar los servicios porque éste ya venció."

Si cliente menciona eliminar sus servicios, aplica el procedimiento de retención según corresponda. Apóyate en la publicación **PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIOS (RETENCIÓN/DESCONEXIÓN/ANULACIÓN)**

SUCURSALES / CALL CENTER

SI CLIENTE INSISTE EN QUE
QUIERE MANTENER
DESCUENTO, INFORMAR:

REGISTRA

Atención Comercial -> Descuentos y prórroga -> Desc.Prom no aplicado/término

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada

CONTINUAR

UNIDAD 3: SOLUCIÓN INCONVENIENTES BOXTV - HDMI STICK



INCOVENIENTES CONTROL REMOTO:



Solicita al cliente presionar cualquier tecla para revisar con el cliente cuál es el inconveniente

CONTROL NO PRENDE LUCES/PRENDE LUZ ROJA

Informa al cliente que es necesario que reemplace las pilas.

¿CÓMO DEBEN ESTAR PUESTAS LAS PILAS?

CONTROL PRENDE LUZ AMARILLA/NARANJA

Presionar botón pequeño ubicado en la parte trasera del decodificador y aparecerá en pantalla **"Enlazar control remoto"**.

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Valida la **CONEXIÓN A BLUETOOTH DEL CONTROL REMOTO** en BEC:

1. Confirma en BEC cuál es el estado del control remoto:

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Realizar un **RESET DEL CONTROL REMOTO**

Soluciona: Finaliza la atención y tipifica en Andes.

No soluciona: Indica al cliente ir a alguna de nuestras sucursales para realizar el cambio de control remoto. El costo es \$0 si no ha solicitado más de 2 cambios en el año, o bien, \$5950 si es el tercer cambio que solicita.

NO CAMBIA EL VOLUMEN:



Indica los pasos para **SINCRONIZAR EL VOLUMEN**

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

SO

Presiona el botón Google Assistant



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

SO

Indica a cliente que diga en voz alta "**Volumen 100 porciento** dirigiendo la voz hacia la parte superior del control remoto, entre los botones **Power** e **Input**, donde está el led que se enciende al apretar algún botón.



PASO 1

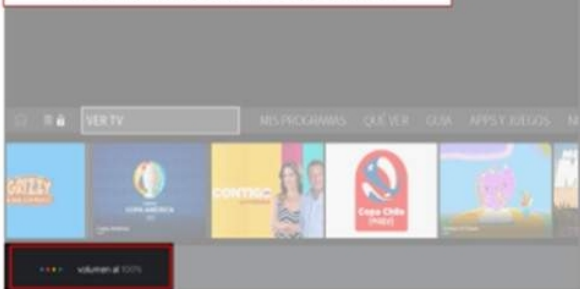
PASO 2

PASO 3

PASO 4

SO

En pantalla se mostrará escrito el mensaje indicado por el cliente.



Se subirá el volumen y se mostrará en una barra lateral derecha.



PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

SO

Si el inconveniente no se soluciona, explica al cliente que deberás derivar su caso a un equipo especialista. Será contactado en un plazo máximo de 24 horas.

Ingresa el caso en la web de escalamiento, detallando las pruebas realizadas.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

SE

Finaliza la atención y tipifica en Andes.

PASO 1

PASO 2

PASO 3

PASO 4

SE

Informa que el modelo de televisor no es compatible con el control. Para cambiar el volumen es necesario realizarlo con el control del televisor.

CONTINUAR

UNIDAD 4: ANDES - CORTE ACOMETIDA



POLÍTICAS DE LA ATENCIÓN:

- Si cliente presenta una dificultad detectada activa en proceso se debe corroborar que esté afectando al cliente (de no estar asociada

continuar con atención normal). DIFICULTAD DE SERVICIO DETECTADA (FALLA MASIVA HFC).

- Es importante considerar que en caso de atender a un tercero NO se puede entregar información personal o de los servicios instalados del titular de la cuenta.

! Recordar que cliente debe estar en el domicilio o bien, estar comunicado con alguien en casa para confirmar conexiones tanto fuera como dentro del domicilio.

- Aplica para red HFC y FTTH

VERIFICAR PRECONDICIONES:

1

Verifica el estado del servicio que se encuentre activo estado de servicio

2

Verificar que no tenga suspensión por cobranza o voluntaria

3

Si la falla no corresponde a corte de acometida ingresar la solicitud según corresponda al o los servicios con inconvenientes

IMPORTANTE :

La orden de reparación depende de la promoción contratada; y se debe ingresar en el orden de la siguiente tabla:

ORDEN	SERVICIO CONTRATADO	SOLICITUD DE SERVICIO		
		TIPO	ÁREA	SUBÁREA
1°	Televisión o 3Play	Televisión	Reparación técnica	Corte acometida
2°	Internet o 2Play (internet-fono)	Internet	Reparación técnica	Cable Modem Offline
3°	Telefonía fija	Telefonía fija	Reparación técnica	Sin Tono

La visita será confirmada con el cliente al celular registrado en el campo contactos.

Siempre se debe respetar el agendamiento que entrega el sistema, procurando que sea lo antes posible, incluso si existe disponibilidad en un bloque dentro del mismo día.

INFORMA

REGISTRA

- Informa día y hora de visita.
- Indicar que técnico no realizara trabajos dentro del domicilio.
- Debe haber adulto responsable.

Te puedes apoyar en el siguiente Script.

"Sr(a) XXX, el técnico llegará a su domicilio el día XX entre las XX y XX hrs, y la visita puede demorar hasta 1 hora y media."Le recordamos 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"

INFORMA

REGISTRA

Atención Retención > Servicio técnico > Fallas masivas

Registrar en la atención:

- Nombre de la persona que atendemos
- Motivo de la atención/llamada
- Información entregada
- Gestión Realizada.

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO

DESAFÍO N°22 - HFC TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°22 -
HFC**

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

FINALIZAR