



DESAFÍO A TUS CONOCIMIENTOS N° 10 - VENTA REMOTA FIJA 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.

≡ POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES

≡ POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES ANDES

≡ INGRESO SS VALIDACIÓN DE DIRECCIÓN

≡ PLAN COMERCIAL FIJO SEPTIEMBRE

≡ DESAFÍO TERMINADO

POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES



El propósito de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los canales y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta.

CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO DE CÓDIGO

CONSIDERACIONES

1. El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil una vez completada la instalación, de lunes a sábado sin considerar feriados. A excepción del último día del mes, donde sólo podrán realizar la solicitud hasta el 5° día hábil. En base de ventas fijas, deben ser ordenes en estado **instalada**. Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión.

2. Las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a: clarovec@clarovtr.cl.

Estas solicitudes aplican solo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

- Ventas entre canales.
- Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Solvencia y GBI).

3. Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo, deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación, se indican los responsables:

- Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota – **EPS**.
- Ventas dentro de un mismo operador – **Administrativo de Ventas del canal**.
- Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores – **Administrativo de Ventas del canal**.

4. Una vez recibida la solicitud, **el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes al cambio de código es de 72 horas hábiles** (de lunes a sábado sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

5. Visualización de Cambio de código: los cambios de códigos son visibles en las bases o reportes de venta oficiales.

6. Para solicitar cambio de código se debe enviar correo completando todos los datos indicados a continuación. Adicionalmente, debe ser enviado por un **supervisor/BO/coordinador**.

- Rut del cliente (obligatorio)
- Número de OT (obligatorio)
- Motivo del cambio: Solo es considerado VEC
- Código de vendedor actual
- Código de nuevo vendedor (obligatorio)
- Servicios: productos para los que se está solicitando el cambio de código (obligatorio)
- Fecha ingreso de la venta (obligatorio)

7. Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar. La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.

RESGUARDO DE VENTA



Resguardo de venta, es una actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen cinco escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente:

Resguardo de Rut y Dirección por el sistema, con una intención de venta

Una intención de venta es un ingreso que se realiza en contrato electrónico, pero que no genera una OT en el sistema (SUR).

Técnicamente es una orden/pedido de venta en el cual no se ha reservado recursos ni se ha enviado a terreno, pero si se ha generado un folio de contrato electrónico. Esta intención de venta tiene un **resguardo de dirección y rut del cliente por 5 días** desde el ingreso de la intención de venta.

Si dentro de los 5 días, la promoción queda inactiva y cliente solicita respetar la oferta, el ejecutivo debe retomar misma cotización (se pide excepción a mesa de control).

Contexto: *La intención de venta puede ser transformada en venta por el ejecutivo que ingreso la intención de venta dentro de las primeras 24 horas, una vez pasado ese tiempo, el ejecutivo que ingresó la intención de venta debe pedir liberar el rut a la mesa de control para ingresar la venta. Solo el coordinador/supervisor/back office del canal que ingreso la intención de venta puede liberar el rut del cliente antes de los 5 días. Si es reingreso es de la misma EPS la solicitud la hace el supervisor o back office y en el caso de que el reingreso sea una distinta EPS lo debe hacer el coordinador.*

Resguardo de Rut y Dirección por el sistema, con una venta pendiente de pago

La venta pendiente de pago se resguarda porque en la situación que un cliente esté "Pendiente" en caso de órdenes en espera de pago Bloqueante (PUF; pago de incorporación, instalación, SIM, deuda al Rut, deuda al domicilio), no se puede generar un ingreso de venta, por lo que funciona como respaldo de cara al vendedor. **El resguardo por venta pendiente de pago es de 5 días y queda resguardado la dirección y rut de cliente.**

El pago bloqueando se genera cuando:

- Servicios inalámbricos, DTH y BAFI, poseen costos de instalación que dependen de la evaluación crediticia de CE.
- En el caso de HFC/FTTH cuando el cliente excede su límite de crédito y debe pagar un cargo por costo de activación.

Resguardo de Dirección por el ejecutivo, con una solicitud en SIAD

Consideraciones al solicitar crear una dirección en SIAD (solicitar ok técnico, factibilidad):

- Para que la solicitud sea considerada como resguardo de debe detallar en SIAD en el campo observación, el plan a contratar y servicio que se está vendiendo. adicionalmente tambien indicar dirección a crear (con entre calles y número vecino factible).
- Cuando existe un resguardo en curso y el vendedor que lo tiene asignado, no ingresa todos los servicios indicados en el resguardo de venta, este deja de ser válido, con ello otro vendedor puede sumar un nuevo servicio a la misma dirección.
- Cuando hay más de una solicitud asociada a una misma dirección, el resguardo es válido, para el ejecutivo de venta que realizó la primera gestión (esta gestión debe estar registrada correctamente).
- Los resguardos ingresados sólo tienen validez sobre el domicilio (es responsabilidad del ejecutivo ingresar la dirección correctamente). Esto implica que el Rut queda liberado para contrataciones en otro domicilio.

¿Cuándo se utiliza la solicitud Validar Dirección Venta?:

Cuando la dirección que indica el cliente no está creada, actualizada en el sistema o habilitada.

Para resguardar la venta, los datos requeridos a ingresar en la solicitud son:

- Dirección.
- Descripción del por qué se está ingresando la solicitud.
- Promoción (especificar el pack que se desea ingresar).

Plazo: 3 días desde que finalizó la solicitud, es decir, desde que se creó la dirección, de lunes a sábado sin considerar feriados (2 días y lo que resta del día en que se finalizó la solicitud por área correspondiente). Es responsabilidad del ejecutivo de venta monitorear el estado de su solicitud.

Nombre Cliente	
Rut cliente:	
Dirección	
Comuna	
Números vecinos	
Entre calles	
Teléfono contacto:	
Correo Supervisor/Coordinador	
Plan a contratar	

Resguardo de Rut y Dirección por el sistema, con una venta en pendiente comercial

Una venta cae al pendiente comercial cuando una OT luego de ser derivada a terreno se encuentra con inconvenientes en la instalación de el o los servicios.

Para la situación anterior se respetan las siguientes normas:

- Las ventas tienen un plazo de 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde la fecha en que se derivan a "Pendiente Comercial"), en este plazo se resguarda la venta al ejecutivo de venta inicial, considerando en el **resguardo dirección y rut del cliente**.
- Toda venta que sea cancelada desde el pendiente comercial y reingresada por otro vendedor dentro del plazo de los 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día desde que se deriva) desde que cayó al Pendiente Comercial, **será respetada al vendedor inicial**.

Resguardo de Rut y Dirección al generarse una OT

Estados del pedido que resguardan ventas:

Toda venta en los estados adjuntos, que sea objetada/cancelada, tendrá un resguardo por 4 días, de lunes a sábado sin considerar feriados (3 días y lo que resta del día, desde la fecha de cancelación). Por este periodo se respetará al vendedor inicial. Se **resguarda rut y dirección del cliente**.

Estados de un Pedido:

1. Pendiente técnico
2. Pendiente de validación



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



DEBES VER TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

POLÍTICA DE VENTA ENTRE CANALES ANDES



El propósito de la política de venta entre canales es establecer las normas de operación, control y condiciones generales para el resguardo de ventas entre los mismos y en cualquiera de los sistemas en que esté ingresada la venta.

Aplica para todos los vendedores, internos y externos, de todos los canales de venta tanto para; servicios fijos y móviles.

CONSIDERACIONES AL SOLICITAR UN CAMBIO DE CÓDIGO

1

El límite de tiempo para realizar una solicitud de cambio de código es hasta el 6° día hábil una vez completada la instalación, de lunes a viernes sin considerar feriados. A excepción del último día del mes, donde sólo podrán realizar la solicitud hasta el 5° día hábil. Para Andes, deben ser pedidos en estado completado. Posterior a este plazo, NO se considerará la revisión las solicitudes referentes a la política de venta entre canales se deben realizar enviando un correo a: clarovec@clarovtr.cl.

Esto aplica sólo para casos de ventas entre canales o equipos, según se detalla a continuación:

☐

Ventas entre canales.

☐

Ventas dentro del canal Sucursal, pero entre distintas sucursales.

☐

Ventas dentro de uno de los canales de Venta Remota, pero entre distintos operadores. (ej. entre Inbound TP e Inbound Fidelis).

Las solicitudes por ventas entre vendedores del mismo equipo, deben ser escaladas a la subgerencia de cada canal, según corresponda. A continuación, se indican los responsables:

☐

Ventas dentro de una misma sucursal – Subgerentes de Atención Sucursales.

☐

Ventas dentro de un mismo equipo de Venta Remota - jefe de Operaciones del canal.

☐

Ventas dentro de un mismo operador – Administrativo de Ventas del canal.

☐

Ventas dentro del canal, pero entre distintos operadores (ej. entre San Lucas y Mirasol) – Administrativo de Ventas del canal.

Una vez recibida la solicitud el plazo de respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, al cambio de código es de 72 horas hábiles (de lunes a viernes sin considerar feriados). En periodos de contingencia el plazo será de 96 horas, lo cual será siempre informado a los canales previamente.

Para solicitar cambio de código se debe completar la tabla que está a continuación, llenando todos los datos solicitados, y debe ser enviada por un supervisor al correo indicado. Sin los datos requeridos, o bien, no es enviado por el supervisor a cargo, no puede ser revisado, esto es de responsabilidad del interesado, y con ello, no afecta los plazos estipulados aquí.

Rut cliente	Código vendedor actual	Número de pedido completado	Código nuevo vendedor	Número de pedido cancelado	Motivo del cambio	Servicios	Fecha ingreso venta

Los datos requeridos son:

- o Rut del cliente.
 - o Número de pedido de ventas completadas.
 - o Motivo del cambio
 - o Código de vendedor actual.
 - o Código de nuevo vendedor.
 - o Servicios: productos para los que se está solicitando el cambio de código
 - o Fecha ingreso de la venta.
-

Visualización de Cambio de código: El ejecutivo final debe revisar sus ventas en las bases o reportes de venta oficiales.

Una vez recibida la respuesta por parte del equipo que valida las solicitudes, tendrán un plazo de 72 horas hábiles para apelar. La respuesta a esta apelación se entregará en un plazo de 72 horas hábiles.

RESGUARDO DE VENTA



RESGUARDO DE VENTA

Es una actividad o gestión realizada sobre un cliente, a través de distintos tipos de validaciones, que impiden un correcto ingreso de un pedido de venta.

Existen cinco escenarios para el resguardo de ventas, de acuerdo a lo siguiente:

EXISTEN 8 ESCENARIOS PARA EL RESGUARDO DE LA VENTA

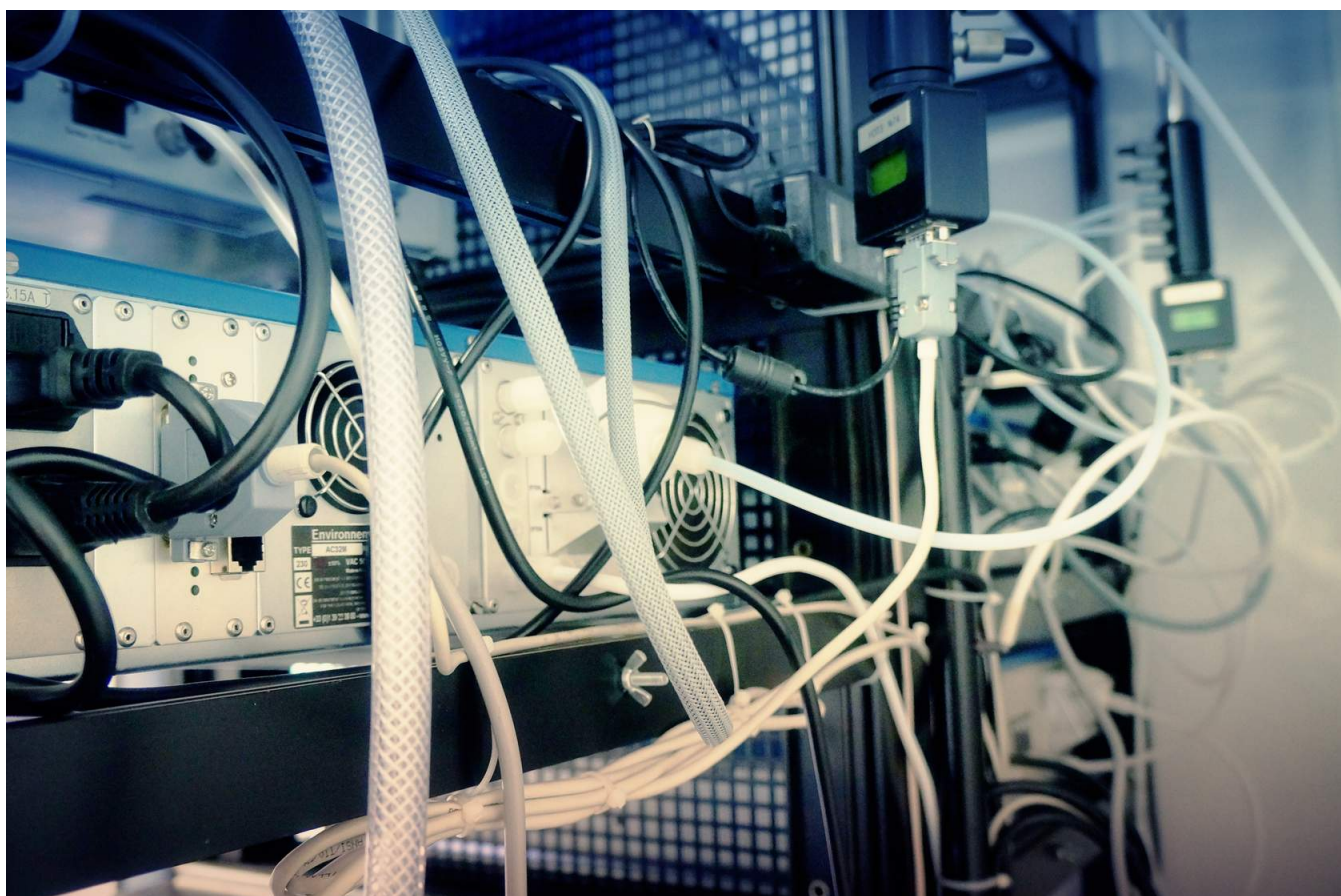
- 1 RESGUARDOS GENERADOS POR EL EJECUTIVO
- 2 RESGUARDOS GENERADOS POR EL SISTEMA: COMERCIAL VENTAS
- 3 RESGUARDOS EN UNA VENTA CON ESTADO PENDIENTE
- 4 RESGUARDOS GENERADOS AL INGRESAR UN PEDIDO DE VENTAS
- 5 CANALES EXCLUSIVOS (SOLO CANAL TERRENO)
- 6 VENTA CON PORTABILIDAD
- 7 VENTAS MÓVILES
- 8 CONVIVENCIA DE SISTEMAS



**Te invitamos a revisar en detalle cada escenario
ingresando [AQUÍ](#)**

CONTINUAR

INGRESO SS VALIDACIÓN DE DIRECCIÓN



ALCANCE

1

Esta solicitud puede ser realizada por el Titular o Tercero dado que no implica activación de contrato.

2

El alcance de este procedimiento es para **Sucursales, Canales Digitales, BackOffice de ventas y Call center.**

3

Aplica para contratación de servicios y traslados.

VERIFICA

1. INDAGA ¿Cuál es la dirección factible?
2. Verificar que los datos como RUT, DOMICILIO, FONO, EMAIL estén correctos. En caso de no coincidir, deben ser actualizados. Puedes revisar el procedimiento de ["MODIFICACIÓN DE DATOS"](#).
3. Verificar que la dirección a validar sea la correcta y sin errores, puedes apoyarte en la publicación [VALIDACIONES Y REVISIÓN DE LA DEUDA EN LA VENTA](#)

SIGUIENTES PASOS

GESTIÓN —

Confirmar que el cliente tiene factibilidad en el domicilio que consulta, debes realizar los siguientes pasos :

ID 36 SOMOS CLAVE



INGRESO DE SOLICITUD PARA REVISIÓN DE FACTIBILIDAD —

DEBES SABER

- ✓ La solicitud de servicios se ingresa solo cuando un cliente o no cliente solicita contratar servicios o trasladar a una nueva dirección, y en sistema no aparece dicho domicilio.
- ✓ Tiene 72 horas hábiles de respuesta, dado que se realizan validaciones en terreno.
- ✓ Esta solicitud se ingresa en los casos de pedido de venta y Traslado de Domicilio.
- ✓ La respuesta de la solicitud sea factible o no, el cliente será contactado por CLARO. Para Traslados lo contacta el BBOO Comercial y para la Contratación el ejecutivo que genere la venta.
- ✓ En el caso de esta solicitud la realice un NO CLIENTE CLARO , se debe crear a cliente en ANDES e ingresar la solicitud en la cuenta CLIENTE. Revisa el procedimiento de [CREACIÓN DE CLIENTES](#)
- ✓ Si el cliente lo estipula, la solicitud puede ser convertida a Reclamo siguiendo el procedimiento establecido para ello.

REVISA Ingresar una Solicitud de Servicio desde la cuenta de cliente dependiendo el caso en: PASO A PASO [ID 36 SOMOS CLAVE](#)

ESACALAMIENTO

En casos de **NO** tener respuesta dentro de las 72 horas hábiles puedes escalar al correo area.gis@grupos.vtr.cl con copia a marcos.morales@clarovtr.cl, si está dentro del plazo favor **NO** utilizar este escalamiento.

REGISTRA

Atención Comercial→ Cambio datos (titular dom etc) →Actualización Datos ClienteRegistrar en la atención:- Nombre de la persona que atendemos

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



DEBES REVISAR TODO EL CONTENIDO PARA CONTINUAR

CONTINUE

PLAN COMERCIAL FIJO SEPTIEMBRE

A promotional banner for Claro Hogar. The background is a red-tinted image of a woman smiling while holding a smartphone. In the bottom left, a hand holds a remote control. The text 'Claro' is in the top right. In the center, 'Plan comercial' is in a white rounded rectangle with an orange circle. Below it, 'Hogar' is in large white letters with an orange circle in the 'O'. Underneath, 'Septiembre 2024' is preceded by a checkmark icon. Small text at the bottom reads: 'Promociones y precios para clientes que contraten desde el 01 al 30 de Septiembre 2024. Sujeto a factibilidad técnica.' A small orange arrow icon is in the bottom right corner.

Claro

Plan comercial

Hogar

✓ Septiembre 2024

Promociones y precios para clientes que contraten desde el 01 al 30 de Septiembre 2024. Sujeto a factibilidad técnica.

PROMOCIONES DESTACADAS SEPTIEMBRE

**INTERNET**
500 MEGAS

500 Mbps.

Precio normal
\$17.990

Precio con descuento
\$13.990
x 6 meses

**DOBLE**
PACK 500
MEGAS +
TV PLUS

500 Mbps.

TV PLUS

Precio normal
\$33.990

Precio con descuento
\$23.990
x 6 meses

*64 canales HD

max	riivi	Incluidos
go	>TVPlay	

**DOBLE**
PACK 500
MEGAS +
TV FULL

500 Mbps.

TV FULL

Precio normal
\$39.990

Precio con descuento
\$25.990
x 6 meses

*71 canales HD

max	riivi	Incluidos
go	>TVPlay	

PROMOCIONES ALÁMBRICAS HFC

Promos alámbricas disponibles en red HFC

Todos los planes en red
HFC tienen costo de
instalación \$0

*Excepto cuando clientes superan
monto máximo de endeudamiento
(sujeto a evaluación comercial).

			Residencial - Nacional		Residencial - DAC, Directa y Terreno	
Tipo Pack	Promoción	Valor Plan	Descuento x 6M	Valor	Descuento x 12M	Valor
Triple	3P 500 Megas + Claro TV Plus	\$38.990	\$13.000	\$25.990	\$13.000	\$25.990
Triple	3P 500 Megas + Claro TV Full	\$44.990	\$17.000	\$27.990	\$17.000	\$27.990
Cable Internet	2P 500 Megas + Claro TV Plus	\$33.990	\$10.000	\$23.990	\$10.000	\$23.990
Cable Internet	2P 500 Megas + Claro TV Full	\$39.990	\$14.000	\$25.990	\$14.000	\$25.990
Fono Internet	2P 500 Megas + Fono	\$29.990	\$6.000	\$23.990	\$6.000	\$23.990
Solo Internet	500 Megas	\$17.990	\$4.000	\$13.990	\$4.000	\$13.990
Solo Fono	Telefonia Hogar	\$12.990	\$0	\$12.990	\$0	\$12.990

PROMOCIONES ALÁMBIRCAS FTTH

Promos alámbricas disponibles en red FTTH

Todos los planes en red
FTTH tienen costo de
instalación \$0

*Excepto cuando clientes superan
monto máximo de endeudamiento
(sujeto a evaluación comercial).

			Residencial - Nacional		Residencial - DAC, Directa y Terreno	
Tipo Pack	Promoción	Valor Plan	Descuento x 6M	Valor	Descuento x 12M	Valor
Triple	3P 600 Megas + Claro TV Plus	\$38.990	\$13.000	\$25.990	\$13.000	\$25.990
Triple	3P 600 Megas + Claro TV Full	\$44.990	\$17.000	\$27.990	\$17.000	\$27.990
Triple	3P 800 Megas + Claro TV Plus	\$40.990	\$14.000	\$26.990	\$14.000	\$26.990
Triple	3P 800 Megas + Claro TV Full	\$47.990	\$18.000	\$29.990	\$18.000	\$29.990
Triple	3P 940 Megas + Claro TV Plus	\$45.990	\$16.000	\$29.990	\$16.000	\$29.990
Triple	3P 940 Megas + Claro TV Full	\$52.990	\$20.000	\$32.990	\$20.000	\$32.990
Cable Internet	2P 600 Megas + Claro TV Plus	\$33.990	\$10.000	\$23.990	\$10.000	\$23.990
Cable Internet	2P 600 Megas + Claro TV Full	\$39.990	\$14.000	\$25.990	\$14.000	\$25.990
Cable Internet	2P 800 Megas + Claro TV Plus	\$35.990	\$11.000	\$24.990	\$11.000	\$24.990
Cable Internet	2P 800 Megas + Claro TV Full	\$42.990	\$15.000	\$27.990	\$15.000	\$27.990
Cable Internet	2P 940 Megas + Claro TV Plus	\$40.990	\$13.000	\$27.990	\$13.000	\$27.990
Cable Internet	2P 940 Megas + Claro TV Full	\$47.990	\$17.000	\$30.990	\$17.000	\$30.990
Fono Internet	2P 600 Megas + Fono	\$29.990	\$6.000	\$23.990	\$6.000	\$23.990
Fono Internet	2P 800 Megas + Fono	\$33.990	\$8.000	\$25.990	\$8.000	\$25.990
Fono Internet	2P 940 Megas + Fono	\$37.990	\$8.000	\$29.990	\$8.000	\$29.990
Solo Internet	600 Megas	\$17.990	\$4.000	\$13.990	\$4.000	\$13.990
Solo Internet	800 Megas	\$23.990	\$9.000	\$14.990	\$9.000	\$14.990
Solo Internet	940 Megas	\$28.990	\$11.000	\$17.990	\$11.000	\$17.990



BENCH 2 Play

Valores totales y valores con descuento.

Totales / Descuento



BENCH 3 Play

Valores totales y valores con descuento.

Totales / Descuento



REVISAR ACTUALIZACIÓN PLAN COMERCIAL MÓVIL/HOGAR - PERSONA [PINCHA AQUI](#) ID 335

CONTINUE

DESAFÍO TERMINADO



**FELICITACIONES TERMINASTE EXITOSAMENTE EL DESAFÍO N°10 -
VENTA REMOTA FIJA CLARO**

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

FINALIZAR