

Estructura de la llamada

Portabilidad

APERTURA

Buenos días, me comunico desde CLARO; mi nombre es ... Le comento que con Claro estamos realizando una campaña de reducción de gastos, para que usted mantenga su mismo número, gaste mucho menos y cuente con más beneficios.

SONDEO

Son las preguntas que vamos realizando, por ejemplo:

- Compañía: ¿Qué compañía tenés?
- Mercado: ¿Tenés abono o prepago?
- Precio: ¿Cuánto estás abonando/recargando?
- Beneficios: ¿Que cantidad de gigas tenés? ¿Te alcanzan para todo el mes? ¿Para que utilizas el celular, internet o solo llamadas y whatsapp?
- Utilidad: ¿Te alcanza?

VERIFICACIÓN DE DATOS

Excelente , ahora voy a necesitar que me brinde su DNI para verificar si APLICA a esta promoción. (Aquí verificamos su DNI y gestionamos la carga de datos personales, como los datos de donde recibe el CHIP –siempre aclarando entre calles–)

SELECCIÓN DEL PLAN

En este momento de la llamada vamos a consultarle al cliente que plan quiere contratar. Los códigos de los planes son los

siguientes:

- A033C – 1GB
- A034C – 3GB
- A035C – 5GB
- A036C – 8GB
- A037C – 15GB
- ALI30 – 25GB
- PPP18 – PP A PP

Luego debemos ingresar el código de promoción.

Son los siguientes:

MOVISTAR

- 3055 (1 a 8gb)
- 3054 (25gb)

PERSONAL

- 4001 (1 a 15gb)
- 4000 (25gb)
- 4095 (otras características)
- **Convergente:** – 4090 (1 a 15gb)
– 4094 (25gb)

PREPAGO

- 3028

Las gestiones múltiples, líneas nuevas y líneas con CUIT van a ser gestionadas por nuestra BackOffice

CONPOR:

- abono a abono
- pp a abono

PORTA:

- pp a pp

PROCESO DE PORTABILIDAD

Paso entonces a comentarte el proceso de portabilidad. Primero vas a estar recibiendo el chip en el domicilio que me indicaste dentro de los próximos 2 a 5 días hábiles. Apenas recibas el chip, no lo coloques en el celular porque aún va a estar desactivado. De la activación del chip me voy a encargar yo con un código de portabilidad que te va a estar llegando por mensaje de texto, es un número de 4 dígitos con una fecha de vencimiento. Cuando recibas ese mensaje te voy a pedir que por favor le saques una captura de pantalla y me lo envíes o lo copies y pegues en nuestro chat. Apenas me avisas que tenés el chip en el domicilio, yo ingreso el código en el sistema y en las siguientes 48 a 72 horas hábiles se va a estar activando el chip con todo el servicio que contrataste.

La desactivación suele ser por la madrugada, entre las 2 y las 5am.

Siempre hacer preguntas para que el cliente asienta.

Siempre preguntarle al cliente si comprendió o si tiene alguna otra consulta

Recordarle al cliente que nunca se va a quedar sin línea, cuando se desactiva un chip se activa el otro.

CIERRE

Hacemos un breve repaso del proceso de portabilidad y del plan que contrató. Aclaramos que el beneficio es un % de descuento por un año entero y que va a tener la posibilidad de renovarlo llamando a atención al cliente antes de que finalicen los 12 meses.

Le comentamos que nos vamos a estar comunicando por whatsapp para continuar el trámite y le vamos a solicitar una foto del frente y dorso del DNI para digitalizarlo en el legajo.

Consultamos si tiene alguna duda y sino nos despedimos y le solicitamos que responda la encuesta al finalizar la llamada.

"Bueno ____, para cualquier consulta recordá que vas a estar en contacto directo conmigo por whatsapp. Ahora, si no te es mucha molestia, te voy a derivar con una breve encuesta para que evalúes mi atención."

¡BIENVENIDO A CLARO!

PROCESO DE PORTA

estados de Site

VENTA

es el primer estado, apenas cargamos la gestión.

DESPACHADO

se envía el chip al domicilio. Se puede despachar por:
Correo: de 2 a 5 días hábiles. No pedimos pin
Cadetería: Pedimos pin. Es más rápido.

PENDIENTE PIN PORTA

chip entregado con DNI cargado pero sin código de portabilidad.

PIN RECUPERDO

cuando ingresamos el código de portabilidad pasamos la gestión a este estado. Gestión lista para que nuestra BO la mande a evaluar.

PORTA EN PROCESO

estado anterior a porta ok/rechazo. 48 a 72hs.

PORTA OK

Línea efectivamente portada. El equivalente en línea nueva es activado.



Otros estados...

Falta DNI

chip entregado sin DNI cargado.

Si se rechaza por titularidad o el número es erróneo se vuelve a cargar.

En custodia

chip no se pudo entregar en el domicilio. Si es una gestión que se despachó por correo el cliente debe acercarse a la sucursal de Andreani que nos indica nuestra BO.

Rechazada

revisar el motivo e intentar levantar la gestión.

Recordar...

• Códigos de portabilidad:

Cuando se trate de líneas con abono a nombre del mismo titular, solo el titular va a recibir el código de portabilidad y se utiliza el mismo para todas las gestiones. Indicar siempre en notas cuál es la línea titular.

• Proceso portabilidad:

Tomarnos el tiempo de explicarlo con claridad, para que al cliente no le queden dudas al respecto y para recuperar la documentación sin problemas.

TUENTI siempre es PREPA60!