



## Experiencia Comercial

### Activaciones de marcas en los Centro de Atención.

08/01/2024

Las activaciones son acciones/estrategias comerciales hechas con el fin de captar la atención de los clientes que visitan los Centros de Atención. Son realizadas por un activador de marca, de forma presencial y desplegadas en zonas donde se realiza la venta de productos con alto tránsito de clientes.

El objetivo es brindar experiencias comerciales diferenciadas, conexión y vínculo emocional.

### Perfil del Activador

Para realizar una activación exitosa es importante que el perfil del activador cumpla con las siguientes características:

1. Actitud positiva y disposición a sonreír.
2. Motivar la participación y conectar con los clientes.
3. Incentivar y conocer la activación del día.

### Gestión del Activador

1. El activador deberá acercarse al Centro de Atención al Cliente, en el día y rango horario detallado en el cronograma de activaciones del mes, solicitando el ingreso al ingreso al Líder CAC.
2. El Líder CAC deberá asignar la posición donde se desarrolle la activación dentro del Centro de Atención al Cliente, tomando en cuenta que deberá ser una zona estratégica con alto tránsito de clientes.
3. El activador deberá tener buena actitud al desarrollar su activación, sin fomentar el ocio con sus compañeros de trabajos ni tampoco con los asesores de Claro.
4. El activador no deberá bajo ningún motivo brindar atención desde el módulo de un asesor de Claro.
5. El activador deberá mantener la ubicación designada por el Líder CAC (zona de espera, patio de clientes, entre otros)
6. El activador deberá reportar al Líder CAC cualquier acto indebido identificado dentro del Centro de Atención.
7. El activador deberá cumplir con la mecánica detallada en el cronograma y proceder con la entrega del merchandising a clientes.

## Consideraciones sobre gestión interna y comunicación al CAC

1. Las activaciones mensuales son coordinadas por Jalid Encinas con el área de Mercado Masivo (Karla Villareal)
2. El área de Mercado Masivo (Karla Villareal) deberá reportar a Jalid Encinas y Cristina Piñan el detalle de la marca asignada al cronograma del mes, detallando la dinámica, tipo merchandising y personal a cargo .
3. El cronograma de activaciones, dinámicas, materiales, merchandising y datos de los activadores será comunicado los últimos días de cada mes a todos los Líderes CAC y será publicado en portal TEAMS , Carpeta Jefes y Supervisores CAC > Experiencia Comercial.
4. En algunos escenarios y dependiendo de la dinámica a realizar será necesario solicitar permisos a los Centros Comerciales con anticipación a la fecha de activación.

### IMPORTANTE

1. Cualquier falta o tardanza del activador, comunicar a Jalid Encinas y Cristina Piñan, quienes se encargaran de canalizar dicha información con las personas encargadas de Claro.
2. En el caso de no coincidir los datos del personal con el asignado para la activación, suspender la activación y reportarlo con Jalid Encinas y Cristina Piñan.
3. Queda prohibido la entrega merchandising que no se encuentre debidamente aprobado, en caso validar este escenario, reportarlo con Jalid Encinas y Cristina Piñan.
4. La entrega del merchandising es exclusivamente para clientes.
5. En caso la activación a ejecutar no cumpla con lo detallado en el cronograma, reportarlo con Jalid Encinas y Cristina Piñan.
6. Bajo ningún motivo el Supervisor de la marca podrá realizar coordinaciones en el que estén involucrados temas comerciales, cambios de personal, permisos, entre otros, y que sean coordinados directamente con el Jefe, Supervisor o encargado del CAC.
7. En caso de presentarse algún incidente con el Activador, el Jefe, Supervisor o encargado del CAC deberá reportar dicho escenario a Jalid Encinas y Cristina Piñan.