Correcta tipificación

GRETA - MOVIL (CAMBIO A PREPAGO)

Si el cliente indica que quiere cancelar su plan móvil, dar de baja el plan, en claro hay mejores precios, etc debemos de realizar el caso en GRETA como: CAMBIO A PREPAGO / RETENIDO O NO RETENIDO / LA HERRAMIENTA

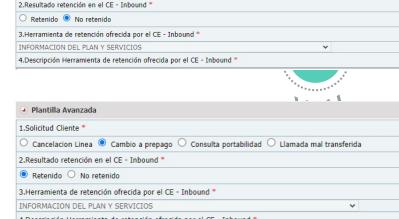
NO RETENIDO / LA HERRAMIENTA
DE RETENCIÓN UTILIZADA /
DESCRIPCIÓN

GRETA HOGAR(CANCELACIÓN LÍNEA)

Siempre que le cliente indique ganas de cancelar o intención de retiro sobre su servicio hogar la tipificación correcta es: CANCELACION LÍNEA / RETENIDO O NO RETENIDO / HERRAMIENTA UTILIZADA / DESCRIPCIÓN

EJEMPLO





O Cancelacion Linea 🌘 Cambio a prepago O Consulta portabilidad O Llamada mal transferida

Baja o intención de

baja s

Siempre y cuando el cliente indique que quiere cancelar su servicio o me de un indicio de baja y le demos la baja o le realicemos la retención debemos de generar su respectiva tipificación tanto en Greta como en el Corporativo

GRETA - MOVIL (CANCELACION LÍNEA)

Si el cliente en la llamada indica expresamente que quiere perder el plan móvil con el número o que le demos de baja el plan y que también perder o desactivar el número en GRETA se debe de tipificar como:

CANCELACION LÍNEA / RETENIDO O NO RETENIDO / HERRAMIENTA UTILIZADA / DESCRIPCIÓN

GRETA - HOGAR (LLAMADA MAL TRANSFERIDA)

Cundo el cliente me indicó que quiere cancelar, le doy distintas ofertas sean descuentos, cambios, añadir características etc y no acepta nada y vamos a IDENTIFICAME pero no pasa preguntas de seguridad debo de tipificar:

LLAMADA MAL TRANSFERIDA / RETENIDO / HERRAMIENTA / DESCRIPCIÓN



Recuerde que todo se debe de tipificar tanto en el corporativo como en GRETA, no se nos puede escapar absolutamente NADA

