



## CAMPAÑA COBRANZA SERVICIOS FIJOS DE CNT

### TIPIFICACIÓN:

- 1- **EXITOSO**- (al suministrarle la información al cliente, acepta cancelar la deuda de una vez, indicando fecha y lugar de pago)
- 2- **EXITOSO – CONVENIO DE PAGO** (cliente acepta cancelar la deuda, pero acercándose a la oficina a solicitar un convenio de pago)
- 3- **EXITOSO – VISITA TÉCNICA** (aplican casos donde el cliente requiera vt, pero no desea cancelar la deuda, se le crea la vt y posterior a la atención de la vt se orienta a la oficina para generar el reclamo de factura)
- 4- **EXITOSO – BENEFICIO DE MALLA** (aquellos clientes que acepten los beneficios descritos en la información recibida)
- 5- **EXITOSO – DIFERIDO A LA TARJETA DE CRÉDITO** (clientes que deciden cancelar con tarjeta de crédito y diferir su deuda por ese medio)
- 6- **EXITOSO – CAMBIO DE FORMA DE PAGO A DÉBITO** (cliente que normalmente paga por ventanilla ofrecerle cambiar a debito para no ir a las oficinas presenciales)
- 7- **PENDIENTE – AGENDADO** (cliente que se negoció contacto en otro momento, agendado en la plataforma)
- 8- **PENDIENTE – FALLA DE COMUNICACIÓN**
- 9- **NO APLICA – EN PROCESO DE ANULACIÓN**
- 10- **NO CONTACTADO – CAMBIO DE NÚMERO** (cliente cambió de número)
- 11- **NO CONTACTADO – NÚMERO EQUIVOCADO** (número ya no pertenece al titular, podemos solicitar algún número para llamarle)
- 12- **NO CONTACTADO – NÚMERO NO EXISTE** (número inexistente)
- 13- **NO CONTACTADO – CLIENTE NO CONTESTA**
- 14- **NO CONTACTADO - CLIENTE CUELGA LA LLAMADA**
- 15- **NO EXITOSO – CLIENTE DESEA CANCELAR LA DEUDA** (cualquier motivo- detallar en la observación)
- 16- **NO EXITOSO – PROBLEMAS ECONOMICOS**

**FORMULARIO DE VISITA TÉCNICA:** se debe completar obligatoriamente los siguientes datos

NOMBRES Y APELLIDOS DEL CLIENTE:

CÉDULA DEL CLIENTE:

SERVICIO AL QUE REQUIERE LA VT (TELEFONIA – INTERNET – TV):

DIRECCIÓN Y PUNTO DE REFERENCIA:

PERSONA QUE ATENDERÁ LA VT:

2 TELÉFONOS DE CONTACTO:

OBSERVACIÓN:

**FORMULARIO DE BENEFICIO ENTREGADO:** se debe completar obligatoriamente los siguientes datos.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL CLIENTE:

CÉDULA DEL CLIENTE:

SERVICIO AL QUE REQUIERE LA VT (TELEFONÍA – INTERNET – TV):

BENEFICIO OTROGADO:

2 TELÉFONOS DE CONTACTO:

OBSERVACIÓN: