
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER			
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.

Página 1 de 20

GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA


CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Fernando Rosero Supervisor Campañas Específicas	María Moya Analista Campañas Específicas Cristina Aldaz Analista de Control de Calidad	Francisco González Jefe de Campañas Específicas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.	Página 2 de 20

Contenido

A)	MANUAL DE CAMPAÑA RETENCIÓN REACTIVA.....	3
1.	IDENTIFICACIÓN DE LA CAMPAÑA.....	3
2.	OBJETIVOS.....	3
2.1.	OBJETIVO GENERAL.....	3
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3.	GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA).....	3
4.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
5.	INDICADORES DE SERVICIO RETENCION FRONT.....	5
B)	NORMAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN.....	7
C)	PROCEDIMIENTO GENERAL RETENCIÓN FRONT.....	8
E)	INSTRUCCIONES - MANEJO DE OBJECIONES	16
F)	INSTRUCCIONES - RESTRICCIONES PARA CONTRATACIÓN	19
H)	INSTRUCCIONES – SCRIPTS DE LLAMADA SIN AUDIO, CANAL ABIERTO, CLIENTE DIFÍCIL ..	20

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER			
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.
Página 3 de 20				

A) MANUAL DE CAMPAÑA RETENCIÓN REACTIVA

1. IDENTIFICACIÓN DE LA CAMPAÑA

Llamadas Salientes Outbound. Gestión del RAC (Representante de Atención al Cliente) mediante transacciones en tiempo diferido.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Disminuir la deserción de Clientes que hayan presentado solicitudes de cancelación o que tengan una intención de retiro de los servicios contratados, brindando una solución oportuna para conservar usuarios satisfechos y rentables para la organización.


2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir beneficios y relaciones a largo plazo.
- Generar bases de datos eficientes que permitan distinguir los casos a ser gestionados por los Agentes.
- Considerar las políticas, procesos y procedimientos establecidos para cada campaña y para el Contact Center.
- Generar referencias positivas de los productos y servicios contratados.
- Identificar la mejor alternativa para el Cliente, según la matriz de beneficios autorizada por la Jefatura de Fidelización y Retención.

3. GRUPO OBJETIVO (TARGET DE LA CAMPAÑA)

Aplica para Clientes del Segmento Masivo a nivel nacional que soliciten o tengan intención de cancelar los servicios contratados con la CNT EP a través de los canales Front y Contact Center.

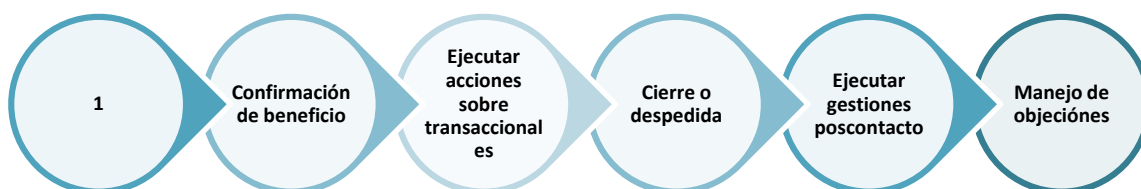
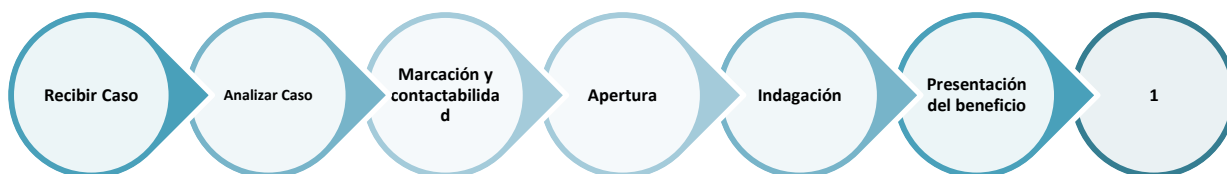
PRODUCTO	SERVICIO
INTERNET FIJO	MASIVO 1F
	COORPORATIVO MASIVO 2F
DTH	PLANES SUPER SD
	PLANES HD
	DECOS ADICIONALES
SMA	PLANES MASIVOS
LINEA TELEFONICA	COMERCIAL
	RESIDENCIAL


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA				
	CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.	Página 4 de 20

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Es un proceso que busca disminuir la deserción de clientes con intención de retiro de sus servicios suscritos con la CNT EP desde el nivel 1 o nivel especializado, a través de canales de Contact Center, sea por mala experiencia, una promesa incumplida o un mal servicio recibido. La gestión de retención reactiva; por tanto mediante la gestión de los operadores, trata de evitar el retiro de los clientes a corto y mediano plazo, colocando nuevos productos que permitan aumentar su nivel de facturación en los servicios actualmente contratados.


PROCESO RETENCIÓN FRONT




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.	Página 5 de 20

5. INDICADORES DE SERVICIO RETENCIÓN FRONT

6. TIPO	INDICADOR	FORMA DE MEDICIÓN	REACTIVA	ANTICIPADA	FIDELIZACIÓN	MORA	COMUNICACION ALES
Informativo	Horas logueo mes	Cantidad de horas / minutos / segundos logueados en la campaña, de acuerdo a las definiciones del contrato.	Informativo				
	Ocupación	Tiempo productivo / Tiempo productivo + Tiempo Disponible	Informativo				
Productividad	Tasa de gestión	Registros gestionados / Total de base efectiva	= 100,00%				
	Adherencia	Tiempo productivo de conexión de los agentes asignados a la campaña / Tiempo planificado	>= 99,80%				
	Convertibilidad tipificaciones aplicativo	Registros tipificados / Registros gestionados	= 100,00%				
	Convertibilidad tipificaciones plataforma telefónica	Registros tipificados / Registros gestionados (Plataforma telefónica)	= 100,00%				-
	Tasa de compleción	Registros no contactados con >=3 Intentos de marcación por cliente / Registros no contactados	>= 98,00%				-
Calidad	Precisión error crítico ECUF	Número de casos de monitoreo sin afectación de error crítico de usuario final ECUF / Número de casos de monitoreo	>= 95,00%				
	Precisión error crítico ECAN	Número de casos de monitoreo sin afectación de error crítico de cumplimiento ECAN / Número de casos de monitoreo	>= 90,00%				
	Precisión error crítico ECAC	Número de casos de monitoreo sin afectación de error crítico de cumplimiento ECC / Número de casos de monitoreo	>= 99,50%				


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA				
	CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.	Página 6 de 20

Conocimiento	Satisfacción en la interacción	Registros con calificación Satisfecho y Muy Satisfecho / Clientes encuestados (cortesía del operador)	>= 85,00%			
	Evaluación de conocimiento	Personas evaluadas que cumplen con el umbral establecido (>=80%) / Total de personas a ser evaluadas	>= 85,00%			
Efectividad	Contactabilidad	Registros contactados / Total de base efectiva	>= 92,00%	>= 65,00%	>= 50,00%	-
	Efectividad Retención	Registros Retenido / Total de registros contactados	IF >= 35% TF >= 35% TV >= 35% SMA >= 57%	-		
	Efectividad N1	Registros exitosos / Registros contactados	-	>= 60,00%	>= 85,00%	>= 65,00%
	Efectividad N2	Registros exitosos / Total de registros escalados a N2	-	>= 99,80%	-	-
	Efectividad en negocio	Registros con queja de retiro / Total de registros exitosos	-	<= 3,00%	-	-
	Efectividad en colocación	Registros con colocación y upgrade / Total de registros exitosos	-	>= 5,00%	-	-
	Efectividad de pago	Registros exitosos con pago puntual / Total registros efectivos	-	-	>= 25,00%	-

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA				
	CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.	Página 7 de 20

B) NORMAS DE ATENCIÓN Y OPERACIÓN


TIPO	POLÍTICAS DE ATENCIÓN
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	Utilizar debidamente las herramientas de trabajo, no se deberá utilizar los aplicativos para realizar llamadas personales.
	El RAC no podrá permanecer en conexión auxiliar sin justificación, así como mal utilizar los estados de pausa.
	No se permite suspender la atención sin causa justificada a excepción de los casos establecidos en el procedimiento de transacciones sin audio o cliente difícil, así como cerrar la llamada y/o dejar que esta se pierda.
	Utilizar en todo momento una atención amable y cordial hacia el Usuario Final.
	Verificar la operatividad de los aplicativos y transacciones del servicio antes de iniciar su jornada laboral.
	Reportar toda incidencia que afecte a los tiempos de logueo y deslogueo del RAC.
POLÍTICAS DE MONITOREO Y CALIDAD	Si el OPERADOR comete un error crítico en la gestión no aprobará la evaluación cualitativa (monitoreo).
	El informe de caso es enviado a la bandeja de BPM del supervisor para que se ejecute la retroalimentación al asesor y, dependiendo de la gravedad del caso y de la reincidencia del asesor se solicitará sanciones al DAS.
	Si el OPERADOR posee casos críticos de maltrato al usuario final se pedirá las sanciones requeridas por parte de los DAS.
	Se debe cumplir con todos los parámetros vigentes en la evaluación de la plantilla de monitoreo.
	Si el asesor incumple el procedimiento de retención y por este motivo se generan cargos para el cliente, el área de calidad generará el informe correspondiente, en caso de determinar responsabilidad por parte del asesor será retroalimentado por el supervisor y el DAS deberá enviar la sanción correspondiente por incumplimiento de gestión.
	El supervisor deberá retroalimentar los casos con un tiempo máximo de 3 días calendario, desde que el caso se encuentre en la bandeja BPM.
POLITICA DE AUDITORIA	Si en el proceso de auditoría se verifica que el asesor no realiza la tipificación correcta en la herramienta IC tanto en suspensiones como en retiro, el auditor será el encargado de cambiar la tipificación y se enviará una notificación para conocimiento del asesor y al área de calidad como un error no crítico de reporte, para que sea penalizado en su nota de evaluación mensual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.	Página 8 de 20

	<p>Al detectarse una suspensión incorrecta y que esto genere una afectación hacia el cliente, se enviará una alerta a compensaciones para realizar cargos con copia al asesor, indicando el error ejecutivo además del reporte al área de calidad como error crítico para su penalización en la evaluación mensual.</p>
	<p>En el caso que se verifique que el servicio no fue retirado en los transaccionales o fueron ingresados de forma errónea (estado 1 por tipo de inconsistencia y línea de producto) enviar una notificación por correo al asesor infractor, para que realice el retiro y al departamento de calidad para que sea considerado como un error crítico de reporte y sea penalizado en su nota de evaluación mensual.</p>
	<p>Los casos no pueden ser anulados salvo con autorización del supervisor a cargo o de la jefatura, en caso de verificarse casos anulados sin justificación y autorización correspondiente, se reportará al área de calidad para su penalización en la evaluación mensual del asesor infractor.</p>
	<p>Se realizará un seguimiento de las retenciones exitosas y se verificará que el cliente cumpla con el tiempo de permanencia establecido, en caso de que el cliente se retire dentro de los próximos 30 días, se realizará la verificación de las grabaciones de respaldo de la gestión, en caso de encontrar la grabación, se enviará la solicitud al asesor para que envíen los sustentos de la retención realizada, en caso de evidenciar error en el proceso de retención se enviará el reporte correspondiente al área de calidad como error crítico de reporte, para que el asesor sea penalizado en su evaluación mensual.</p>

C) PROCEDIMIENTO GENERAL RETENCIÓN FRONT

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	RECIBIR EL CASO	<p>1) De acuerdo a los casos presentados el RAC identificará el tipo de incidencia:</p> <p>a. El Operador debe verificar la observación que contiene la queja en el transaccional y el tipo de queja.</p> <ul style="list-style-type: none"> • TIPO DE CAUSAL 107 RETENCION FRONT (Servicios Fijos) • TIPO DE CAUSAL 180 RETENCION FRONT (Servicios móviles) <p>b. El operador debe verificar el historial de quejas ingresadas para analizar qué tipo de cliente y poder entregar una negociación efectiva</p> <p>c. El Operador debe verificar previamente el tipo de cliente según su segmentación.</p> <p>d. El Operador deberá asociar la observación contenida en el transaccional de acuerdo al beneficio que se puede otorgar al</p>	Operador Contact Center	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA				
	CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.	Página 9 de 20

		<p>cliente.</p> <p>e. El Operador deberá verificar en los transaccionales open flexis (atcdth/mcrr/ropa) axis, smarflex (cnrcm) el historial técnico y comercial del cliente.</p>		
2	MARCACIÓN Y CONTACTABILIDAD	<p>1) El Operador debe digitar correctamente el número de contacto del cliente de acuerdo al dato obtenido de la base asignada; o a su vez, deberá buscar en los transaccionales los números de contacto adicionales para lograr una contactabilidad efectiva.</p> <p>2) La búsqueda de contactos se puede realizar en los transaccionales: OPEN en los nemónicos: ROPA, ACMT, MCRR, ATCDTH; y en SMARFLEX en la forma CNCRM (contrato)</p> <p>3) Se realizarán mínimo tres intentos de marcación (distinta hora y día) por cada cliente o caso. Cabe mencionar que la marcación es de manera manual (llamada saliente outbound)</p> <p>4) Para los números con marcación tipificada como pendiente – volver a llamar, o pendiente – no contesta, el operador debe realizar una nueva marcación tomando en cuenta los tiempos establecidos para cierre de la queja (tanto en Open como en IC tiempo máximo de 12 días laborables)</p>	Operador Contact Center	<p>a. Si dentro de los tiempos establecidos (máximo 12 días laborables) no se logró el contacto, en el producto DTH o servicios de internet se deberá tipificar como No contesta derivado a N1.</p> <p>b. Se verificará que el tiempo de llamada en los tres intentos de contactabilidad tenga una duración de 1 minuto como mínimo para que sea válido (cliente no contesta) y mínimo de 3 minutos.</p>
3	APERTURA	<p>1) El Operador empleará los siguientes scripts acorde al caso:</p> <p>a. Script de apertura <i>“Buenos días/tardes/noches. Por favor me puede comunicar con el Sr/Sra./Srta. XXX (titular del servicio). (contestación afirmativa) Mi nombre es XXX asesor de la CNT.”</i></p> <p>b. En caso que contesta niño: <i>“Buenos días/tardes/noches. Por favor me puede comunicar con el sr/sra./srta. XXX (titular del servicio). (contestación negativa) ¿Por favor me podría comunicar con una persona adulto que nos pueda ayudar?”</i></p> <p>c. En caso que no es el titular (posterior al script de apertura) <i>“Le saludamos de CNT ¿Con quién tengo el gusto de hablar? Sr. (B). XXX, por favor me podría indicar a qué hora lo puedo contactar al Sr. (A). XXX? Gracias, que tenga un buen (día/tarde/noche)”</i></p> <p>d. En caso que el cliente necesite lo vuelvan a llamar: (posterior al script de apertura) <i>Mi nombre es XXX asesor de la CNT. Estimado Sr/Sra./Srta. XXX, por favor ¿me podría indicar su disponibilidad de tiempo para devolverle la llamada? Gracias, que tenga un buen (día/tarde/noche)”</i></p>	Operador Contact Center	<p>a. Preguntar por la persona que realizó la queja, la retención se realiza únicamente con el titular del servicio, excepto que el titular se encuentre fallecido, fuera del país, o esté privado de libertad.</p> <p>b. En caso que no se encuentre el titular, se debe indagar información a la persona que conteste para ubicar al titular (pedir números de contacto).</p> <p>c. Es obligación del asesor registrar en IC el número en el cual tuvo contacto con el cliente.</p>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA

CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER

Responsable:
Campañas Específicas

Fecha de
actualización:
06/Noviembre/2019

Versión:
1.0

Código:
A5.MP.04.02.01.

Página 10 de 20

4	INDAGACIÓN	<p>a. El Operador deberá emplear el siguiente script de indagación: “Sr/Sra./Srta. Me estoy comunicando porque hemos recibido una solicitud del servicio de (TF/TM/IF/DTH), ¿Nos gustaría que nos comente cuál es el motivo?”</p> <p>2. El operador debe entregar información del proceso que debe realizar el cliente en los casos que la queja no sea procedente.</p>	Operador Contact Center	<p>a. En la etapa de indagación siempre se mencionará la línea de producto y el número de servicio definido para la gestión en la campaña.</p>																																																																		
5	PRESENTACIÓN DEL BENEFICIO	<p>1. El Operador deberá cumplir con la presentación del beneficio apropiado de acuerdo al caso del cliente utilizando el siguiente script: “Sr. (Sra., Srta., título profesional más apellido) por el (los) inconveniente(s) presentado (s) permítame ofrecerle el siguiente beneficio”</p> <p>2. En caso que el asesor necesite tiempo en línea para realizar alguna verificación adicional deberá aplicar el siguiente script:</p> <p>a. Permiso para dejar en espera al cliente: “Sr. Sra. Srta. Permítame un momento en línea por favor”.</p> <p>b. Agradecimiento por el tiempo de espera: "Gracias por su espera"</p> <p>3. Entregar asesoría acorde al requerimiento del cliente, Traslado y Visita Técnica:</p> <p>3.1. Comercial:</p> <p>3.1.1. Asesoría Comercial: Brindar información detallada de productos y servicios contratados por el cliente, valores por cancelación anticipada, características, costos y asesoramiento.</p> <table><tr><th>Tipo de asesoría</th><th>Internet Fijo</th><th>Telefonía fija</th><th>Telefonía móvil</th><th>Internet móvil</th><th>TV</th></tr><tr><td>Facturación</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>Valores de planes adicionales</td><td></td><td></td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>Cancelacion Anticipada</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td>x</td></tr><tr><td>Característica del servicio</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>Cambio de modalidad de pago</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>Eliminación de planes y decodificadores adicionales</td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr><tr><td>Beneficios de plan</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>Descuento discapacidad</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Activación de servicios adicionales</td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td>x</td></tr><tr><td>Empaquetados</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td>x</td></tr></table> <p>3.2. Técnica:</p> <p>3.2.1. Asesoría Técnica: Brindar información detallada de las características técnicas de los servicios contratados por el cliente.</p>	Tipo de asesoría	Internet Fijo	Telefonía fija	Telefonía móvil	Internet móvil	TV	Facturación	x	x	x	x	x	Valores de planes adicionales			x	x	x	Cancelacion Anticipada	x	x			x	Característica del servicio	x	x	x	x	x	Cambio de modalidad de pago	x	x	x	x	x	Eliminación de planes y decodificadores adicionales			x		x	Beneficios de plan	x	x	x	x	x	Descuento discapacidad	x	x				Activación de servicios adicionales			x		x	Empaquetados	x	x			x	Operador Contact Center	<p>a. Ver en anexo Matriz de beneficios.</p> <p>b. Los beneficios deberán ser aplicados según las condiciones de los mismos.</p> <p>3.2.1. Realizar check list por línea de producto de</p>
Tipo de asesoría	Internet Fijo	Telefonía fija	Telefonía móvil	Internet móvil	TV																																																																	
Facturación	x	x	x	x	x																																																																	
Valores de planes adicionales			x	x	x																																																																	
Cancelacion Anticipada	x	x			x																																																																	
Característica del servicio	x	x	x	x	x																																																																	
Cambio de modalidad de pago	x	x	x	x	x																																																																	
Eliminación de planes y decodificadores adicionales			x		x																																																																	
Beneficios de plan	x	x	x	x	x																																																																	
Descuento discapacidad	x	x																																																																				
Activación de servicios adicionales			x		x																																																																	
Empaquetados	x	x			x																																																																	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA

CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER

Responsable:
Campañas Específicas

Fecha de
actualización:
06/Noviembre/2019

Versión:
1.0

Código:
A5.MP.04.02.01.

Página 11 de 20

Tipo de asesoría	Internet fijo	Telefonía fija	Telefonía móvil	Internet móvil	TV
TR69	x				
Configuración de puerto	x				
Verificación de velocidad	x				
Configuración de APN			x		

3.2.1.1. Traslados de Servicio:

1. Aplica para traslados de servicios fijos internet, línea y televisión.

3.2.1.2. Visita Técnica:

2. Generar a cliente que tenga inconvenientes con los servicios contratados en el gestor OPEN forma MRRE, dependiendo el daño del cliente.
 - Daño en línea telefónica generar VT con el número telefónico
 - Daño en internet generar VT con el número de servicio.
 - Daño en Línea e Internet generar VT con el número de teléfono.
 - Daño en TV generar VT con el número virtual.

Tipificación en IC

ASESORIA, TRASLADO Y VISITA TÉCNICA	DESCRIPCION DEL PROCESO	HERRAMIENTA	OBSERVACION HERRAMIENTA IC/ OPEN
		INTERACTION CENTER	
COMERCIAL	Brindar información detallada de productos y servicios contratados por el cliente. Indicando características, costos y asesoramiento.	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Asesoría Comercial	RETENIDO / SE INDICA AL CLIENTE CARACTERÍSTICAS DE PLAN DATOS + VOZ 3 CONTACTO DE CLIENTE JOSE MANCERO 0996652364.
TECNICA	Brindar información detallada de las características técnicas de los servicios contratados por el cliente	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Asesoría Técnica	RETENCIÓN INTERNET. SE INFORMA A CLIENTE COMPARTICION DE SERVICIO Y VELOCIDAD ACTUAL CONTACTO DE CLIENTE JOSE MANCERO 0996652364.
TRASLADO DE SERVICIO	1) aplica para traslados de servicios fijos (internet, línea) o a otra dirección. 2) Aplica traslado de TV.	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Traslado	VIRTUAL 31514 CONTRATO 202122 / TRASLADO EXTERNO 50% / NUEVA DIRECCION / TELEFONO DE REFERENCIA/ CONTACTO DE CLIENTE VERONICA MOYA 0996631370.
VISITA TECNICA	Generar a cliente que tenga inconvenientes con los servicios contratados. Cuando se genere una VT a una línea telefónica que tenga servicio de internet, se generará con el número de servicio de internet. En DTH la VT se genera con el número virtual.	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Visita técnica	VT 36528741, 23130700 // CONTACTO DE CLIENTE VERONICA MOYA 0996631370.

3.3. Descuentos:

- **Compensación por falta de servicio:** Se debe verificar las incidencias reportadas por el cliente para el ingreso de la compensación, se ingresará por los días que no tuvo servicio. CNT tiene 72 horas para realizar el requerimiento solicitado.
- **Descuento CBM:** Se oferta de acuerdo a la matriz de beneficios, previa verificación de condiciones.

la asesoría que deben realizar para incluirla en ANEXOS.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER

Responsable:
Campañas Específicas

Fecha de
actualización:
06/Noviembre/2019

Versión:
1.0

Código:
A5.MP.04.02.01.

Página 12 de 20

- **Descuento contrato:** Beneficio que aplica para casos de TV, en los que se oferta al cliente con descuento en el valor del plan principal, acorde a las condiciones que aplique la matriz del mes vigente, previa verificación de condiciones.
- **Descuento decodificador adicional:** Beneficio aplica para valor de decodificador adicional de TV.
- **Apertura de grilla:** Aplica para clientes que deseen la apertura de grilla, acorde a las condiciones que aplique la matriz del mes vigente
- **Reclamos de Facturación:** Ingreso de reclamos en casos que se evidencie que existe un error en la facturación mensual del cliente.

Tipificación en IC:

DESCUENTOS Y ACREDITACIONES	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTA	OBSERVACION IC / OPEN
		INTERACTION CENTER	
COMPENSACION POR FALTA DE SERVICIO	Se debe verificar las incidencias reportadas por el cliente para el ingreso de la compensación, se ingresará por los días que no tuvo servicio.	Estado de la Queja: RETENIDO SEGUIMIENTO Tipo de Beneficio: Compensación por falta de servicio	ANIPAGADOR DE SERVICIO 22534308// SE OFRECE COMPENSACION POR FALTA DE SERVICIO POR 4 DIAS TELEFONO DE CONTACTO 094256841.
DESCUENTO CBM	Se oferta de acuerdo a la matriz de beneficios, se podrá otorgar al cliente desde el 50% hasta el 100% de CBM, en meses no consecutivos.	Estado de la Queja: RETENIDO SEGUIMIENTO Tipo de Beneficio: Descuento CBM	ANIPAGADOR 22534308// SE OFRECE TRES CBM DE INTERNET EN MESES NO CONSECUTIVOS 2, 5, 7 TELEFONO DE CONTACTO 098716146
DESCUENTO CONTRATO	Beneficio que se aplica en casos de TV 50% de descuento en el Plan por 3 meses 75% de descuento en el Plan por 3 meses 50% de descuento en el Plan por 6 meses	Estado de la Queja: RETENIDO SEGUIMIENTO Tipo de Beneficio: Descuento Contrato	NUMERO VIRTUAL 35648/ NUMERO DE CONTRATO CONTACTO DE CLIENTE VERONICA MOYA 0996631370// 50% DE DESCUENTO EN EL PLAN PRINCIPAL POR TRES MESES
DESCUENTO PLAN ADICIONAL	Beneficio aplica para valor de plan adicional de TV	Estado de la Queja: RETENIDO SEGUIMIENTO Tipo de Beneficio: Descuento Plan adicional	RETENCION / NUMERO VIRTUAL 35648// CONTACTO DE CLIENTE VERONICA MOYA 0996631370// 50% DE DESCUENTO EN EL PLAN HBO POR TRES MESES
DESCUENTO DECODIFICADOR	Beneficio aplica para valor de decodificador adicional	Estado de la Queja: RETENIDO SEGUIMIENTO Tipo de Beneficio: Descuento Decodificador Adicional	NUMERO VIRTUAL 35648/ NUMERO DE CONTRATO CONTACTO DE CLIENTE VERONICA MOYA 0996631370// 50% DE DESCUENTO EN RENTA DEL DECODIFICADOR ADICIONAL TRES MESES
DESCUENTO MODEM	Beneficio que se aplica para descuento o cero costo en modem de internet fijo	Estado de la Queja: RETENIDO SEGUIMIENTO Tipo de Beneficio: Cambio de Modem / Equipo sin costo	VT 36528741/ CAMBIO DE MODEM SIN COSTO CONTACTO DE CLIENTE VERONICA MOYA 0996631370.

3.4. Cambio de Plan:

- **Aumento de Plan/ Baja de Plan:** proceso que se realiza cuando se aumenta o disminuye el plan actual.
- **Móvil: Aumento de Plan/ Baja de Plan:** Se realiza el proceso, cuando en el cliente desea un cambio de plan.
- **Venta Cruzada:** Ofertar a cliente nuevos productos y servicios.
- **Actualización de Velocidad:** Realizar una actualización al plan vigente del cliente sin afectación de facturación
- **Migración:** Aplica en casos que el cliente migra de tecnología
- **Portabilidad:** Aplica en casos que el cliente solicite la portabilidad de sus servicios
- **Re categorización con costo:** Re categorización del servicio de línea fija a la solicitada por parte del cliente.
- **Actualización de oferta comercial:** Aplica cuando el cliente se le actualiza la velocidad en axis de acuerdo a la velocidad que mantiene en open.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA

CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER

Responsable:
Campañas Específicas

Fecha de
actualización:
06/Noviembre/2019

Versión:
1.0

Código:
A5.MP.04.02.01.

Página 13 de 20

- **Internet Only:** Aplica para clientes que desean retirar su servicio de TF y mantener solo internet fijo cobre.

Tipificación en IC:

VENTA Y CAMBIO DE PLAN	DESCRIPCION DEL PROCESO	HERRAMIENTA	OBSERVACION HERRAMIENTA IC
		INTERACTION CENTER	
AUMENTO DE PLAN / BAJA DE PLAN	1) proceso que se realiza cuando se aumenta o disminuye el plan actual del cliente afectando la facturación (telefonía, internet) 2) proceso que se realiza cuando se va a realizar un cambio de plan de HD a SD.	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Aumento de Plan/Baja de Plan	CAMBIO DE PLAN DE HD A SD // VIRTUAL XXX, ANIPAGADOR XXX, PETICION XXX // CONTACTO DE CLIENTE VERONICA MOYA/ NUMERO DE CONTACTO XXX 0996631370
MOVIL: AUMENTO DE PLAN / BAJA DE PLAN	Se realiza el proceso, cuando en el cliente desea un cambio de plan en telefonía MOVIL.	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Aumento / Baja de Plan	RETENCION PLAN DATOS + VOZ 3 MOVIL 22,99 TELEFONO DE CONTACTO: 099454622.
VENTA CRUZADA	Ofertar a cliente nuevos productos y servicios.	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Venta Cruzada	RETENCION / TELEFONO DE REFERENCIA / DIRECCION CONTACTO DE CLIENTE VERONICA MOYA 0996631370.
ACTUALIZACION DE VELOCIDAD	Realizar una actualización al plan vigente del cliente sin afectación de facturación	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Actualización de velocidad	RETENCION / VELOCIDAD 5 X1 NUMERO DE SERVICIO CONTACTO DE CLIENTE VERONICA MOYA 0996631370.
MIGRACION	Aplica en casos que el cliente migra de tecnología	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Migración	MIGRACION A GPON/ TELEFONO DE REF 23130700, CLIENTE VERONICA MOYA TELEFONO DE CONTACTO 098141122
PORTABILIDAD	Aplica en casos que el cliente solicite la portabilidad de sus servicios	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Portabilidad	Portabilidad min 0998141122, Clientes Andres Cepeda telefono de contacto 0998141122
RECATEGORIZACION SIN COSTO	Recategorización sin costo de Social; Popular a Residencial aplica beneficio cuando se realiza la venta de un servicio adicional sea Internet y/o TV para realizar empaquetamiento	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Recategorización sin costo	CLIENTE SE LE FACTURA POR RECATEGORIZACION DE LINEA POPULAR A RESIDENCIAL NUMERO 23130700. cliente Andres Cepeda telefono de contacto 0998141122
ACTUALIZACION DE OFERTA COMERCIAL	Aplica cuando el cliente se le actualiza la velocidad en axis de acuerdo a la velocidad que mantiene en open	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Actualización de oferta comercial	Se actualiza velocidad de cliente en axis de acuerdo a la velocidad de open numero de servicio 231345 cliente PEDRO CALLE telefono de contacto 0998141122
INTERNET ONLY	Aplica para clientes que desean retirar su servicio de TF y mantener solo internet fijo cobre	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Internet Only	PENDIENTE

3.5. Suspensiones, Cesión de derechos y empaquetado

- **Cesión de derechos:** Se realiza el proceso, cuando en el cliente desea cambio de titularidad de sus servicios.
- **Suspensión con costo:** Proceso que se debe realizar cuando se oferta suspensión temporal por tres meses con costo.
- **Suspensión temporal sin costo:** Proceso que se debe realizar cuando se oferte una, acorde a las condiciones que aplique la matriz del mes vigente
- **Suspensión temporal sin costo técnico:** Proceso que se debe realizar, después de validar la disponibilidad técnica y se verifica que después de un tiempo se puede ejecutar lo solicitado por el cliente.
- **Empaquetado:** Brindar información detallada de dúo pack y triple pack contratados por el cliente. Si el cliente tiene: TF+IF // TF+IF+DTH//IF+DTH//TF+DTH.
- **Suspensión temporal con costo técnico:** Proceso que se debe realizar, después de validar si podría existir disponibilidad de números o puertos.
- **Suspensión temporal + descuento en la renta de DECOS:** Suspensión temporal, acorde a las condiciones que aplique la matriz del mes vigente o guía comercial.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA

CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER

Responsable:
Campañas Específicas

Fecha de
actualización:
06/Noviembre/2019

Versión:
1.0

Código:
A5.MP.04.02.01.

Página 14 de 20

Tipificación en IC:

SUSPENSIÓN, CESIÓN DE DERECHOS Y EMPAQUETADO	DESCRIPCIÓN	HERRAMIENTA	OBSERVACION IC/ OPEN
		INTERACTION CENTER	
SUSPENSIÓN CON COSTO	Proceso que se debe realizar cuando se oferta suspensión temporal por tres meses con costo.	Estado de la Queja: RETENIDO SEGUIMIENTO Tipo de Beneficio: Suspensión con Costo	RETENCIÓN / SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR TRES MESES. DETALLAR FECHA INICIO - FECHA FIN. NUMERO DE SERVICIO. NUMERO ANIPAGADOR.
SUSPENSIÓN SIN COSTO	Proceso que se debe realizar cuando se oferta suspensión temporal por tres meses sin costo.	Estado de la Queja: RETENIDO SEGUIMIENTO Tipo de Beneficio: Suspensión sin costo	RETENCIÓN / SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR TRES MESES. DETALLAR FECHA INICIO - FECHA FIN. NUMERO DE SERVICIO. NUMERO ANIPAGADOR.
SUSPENSIÓN TEMPORAL SIN COSTO TÉCNICO	Proceso que se debe realizar, después de validar si podría existir disponibilidad de números o puertos.	Estado de la Queja: RETENIDO SEGUIMIENTO Tipo de Beneficio: Suspensión sin costo técnico	RETENCIÓN / SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR TRES MESES. DETALLAR FECHA INICIO - FECHA FIN. NUMERO DE SERVICIO. NUMERO ANIPAGADOR.
SUSPENSIÓN TEMPORAL CON COSTO TÉCNICO	Proceso que se debe realizar, después de validar si podría existir disponibilidad de números o puertos.	Estado de la Queja: RETENIDO SEGUIMIENTO Tipo de Beneficio: Suspensión con costo técnico	RETENCIÓN / SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR TRES MESES. DETALLAR FECHA INICIO - FECHA FIN. NUMERO DE SERVICIO. NUMERO ANIPAGADOR.
CESIÓN DE DERECHOS	Se realiza el proceso, cuando en el cliente desea cambio de titularidad de sus servicios.	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Cesión de derechos	RETENCIÓN / CESIÓN DE DERECHOS TELEFONO DE CONTACTO 094445522
EMPAQUETADO	Brindar información detallada de duo pack y triple pack contratados por el cliente. Si el cliente tiene: TF+IF // TF+IF+DTH // IF+DTH // TF+DTH	Estado de la Queja: RETENIDO Tipo de Beneficio: Empaquetado	RETENCIÓN EMPAQUETADO IF + TF TELEFONO DE CONTACTO 094445522
SUSPENSIÓN TEMPORAL + DESCUENTO EN LA RENTA DE DECOS	Suspensión temporal en 1, 2 y 3 meses + descuento en decodificadores adicionales del 50% y 100% (Aplica una vez al año).	Estado de la Queja: RETENIDO SEGUIMIENTO Tipo de Beneficio: Suspensión temporal + descuento en la renta de decos	VIRTUAL 31514 CONTRATO 202122 / SUSPENSIÓN TEMPORAL POR 1 MES + EL 50% DE DCTO EN LA RENTA DE DECOS. CONTACTO DE CLIENTE VERONICA MOYA.0996631370.

6

MANEJO DE OBJECIONES

1. El Operador deberá:
 - a. Generar en el cliente una necesidad para mantener el servicio.
 - b. Deberá mencionar al cliente la importancia, relevancia y hacer hincapié de las características de los servicios con los que cuenta CNT.

Operador
Contact
Center

1. Deberá utilizar la matriz de manejo de objeciones como apoyo en la negociación con el cliente

7

CONFIRMACIÓN DEL BENEFICIO

1. El Operador deberá confirmar al cliente el beneficio otorgado
 - a. Script de confirmación de beneficio
"Estimado Sr./Sra./Srta.; le recuerdo que, para recibir el beneficio ofrecido, debe realizar el pago con 5 días de anticipación a la fecha de vencimiento, es decir antes del xxx de xxx; caso contrario usted perderá este beneficio".
2. El Operador deberá confirmar al cliente las condiciones del beneficio otorgado
 - a. Script de confirmación de condiciones del beneficio
"Sr./Sra./Srta. XXX (titular del servicio), para concluir esta llamada, le confirmamos que el beneficio XXX ha sido registrado en su servicio XXX."

Operador
Contact
Center

- a.1. Los beneficios disponibles son todos aquellos contemplados dentro de la malla vigente.
- a.2. Explicar al cliente el tipo de beneficio otorgado, vigencia, condiciones, fecha en la que se aplicará el beneficio.

8

CIERRE O DESPEDIDA

1. El operador debe finalizar la interacción utilizando el script correspondiente:
 - a. Indicar Script de Encuesta cliente retenido :
"Estimado Sr./Sra./Srta. Para mejorar la calidad de nuestro servicio, le solicito nos ayude con la siguiente encuesta ha sido un gusto atenderle"

Operador
Contact
Center

- a.1 El script de encuesta, será utilizado en todos los casos gestionados como retenidos dentro de la campaña y como script de finalización en la interacción con el cliente. Aplica en la primera



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER

Responsable:
Campañas Específicas

Fecha de
actualización:
06/Noviembre/2019

Versión:
1.0

Código:
A5.MP.04.02.01.

Página 15 de 20

- b. Script cliente retenido que no desea ser encuestado**
"Estimado Sr./Sra./Srta., Ha sido un gusto atenderle, que tenga un excelente día/tarde/noche."
- c. Script cancelación de servicio cliente no acepta beneficio (fijos):**
c.1. "Estimado Sr./Sra./Srta. Para concluir esta llamada, le informo que se procedió con el retiro de su servicio número XXX (indicar valores pendientes de cancelar para el retiro)".
c.2. "Estimado Sr./Sra./Srta. Por favor para poder realizar el retiro del servicio es necesario se acerque a entregar los equipos instalados (decodificador, cables, control remoto, demás componentes) a la agencia de su preferencia" (indicar valores pendientes a cancelar para el retiro del servicio).
- d. Script de despedida cliente retirado:**
"Estimado Sr./Sra./Srta. (Tratar por apellido), para la CNT ha sido un placer tenerlo como cliente, esperamos en un futuro volver a servirle, que tenga un excelente día / tarde /noche."

negociación realizada con el cliente ya que el seguimiento y cierre de casos escalados será gestionado por el equipo resolutorio.

b.1 El script cliente retenido que no desea ser encuestado, será utilizado en los casos gestionados como exitosos dentro de la campaña cuando el cliente no desea ser encuestado como script de finalización en la interacción con el cliente.

c.1. El script de cancelación de servicio no aplica la transferencia a encuesta ya que es un caso no exitoso.

c.2. Informar valores que se encuentren facturados al momento del contacto con el cliente y manifestar las fechas de pago, este script solo aplica para cliente gpon y vdsi que conserven la telefonía fija.


c.2 Informar valores que se encuentren facturados al momento del contacto con el cliente y manifestar las fechas de pago.

9

GESTIONES POSCONTACTO

- 1. Realizar escalamiento**
a) Los casos que deberán ser direccionados al CIS, serán aquellos que requieran entregar equipos: DTH, CDMA, GPON y servicios de internet, sin distinción de la fecha de contratación.

Operador
Contact
Center

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.	Página 16 de 20

		2. Cancelación del servicio a. Transacciones efectivas o no efectivas: El operador deberá realizar el proceso correspondiente en los transaccionales (OPEN, SMARTFLEX, AXIS) e INTERACTION CENTER. b. Internet Fijo: el servicio de internet se debe cancelar con el número de servicio. Si la retención no es efectiva el operador direccionará al cliente a CAS (centro integral de servicio al cliente) para que proceda con la devolución de equipos y retiro de los servicios. c. Telefonía Fija: el servicio de cancelación de línea fija, se realizará con número asignado al cliente, siempre y cuando el servicio no sea anipagador de DTH o se encuentre atado un servicio de internet. d. Servicio DTH: Si la retención no es efectiva el operador direccionará al cliente a CAS (centro integral de servicio al cliente) para que proceda con la devolución de equipos y retiro de los servicios. e. Servicio TM: Si la retención no es efectiva el operador deberá cambiar el servicio a prepago e indicar que en seis meses en caso de no existir ningún tipo de uso de la línea se desactivará automáticamente el servicio.	Operador Contact Center	e. Servicios Móviles baja prepago a. Si el cliente desea desistir del plan pero conservar el servicio en prepago: -La línea no debe tener ningún valor pendiente de pago. - Si la línea mantiene diferidos, todos los valores deben ser traídos a valor presente para el pago. - Una vez trasladados los valores a presente no podrán ser diferidos nuevamente.
--	--	--	-------------------------------	---

E) INSTRUCCIONES - MANEJO DE OBJECIONES

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	TELEFONÍA MÓVIL	NO NECESITO	De acuerdo al tipo de objeción presentada el operador debe emplear uno de los siguientes scripts según el caso: 1. "Usted puede obtener un ahorro significativo en la facturación de su línea celular; ya que, usted puede realizar llamadas, a otras operadoras y a CNT con tarifas especiales". 2. "¿Está Usted de acuerdo conmigo en que hoy por hoy la comunicación móvil es una ventaja que nos permite estar en contacto en cualquier lugar, dentro o fuera del país?"
		ESTA MUY CARO	1. "Es un buen punto, ¿Cuánto Ud. Podría pagar por un plan de telefonía móvil?" 2. ¿Cuántas recargas realiza mensualmente? 3. "Sr. (Sra., Srta., título profesional más apellido) entiendo perfectamente su preocupación, otros clientes tuvieron exactamente la misma inquietud cuando hablamos por primera vez. Pero le diré que ellos descubrieron que ahorran más



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER

Responsable:
Campañas Específicas


Fecha de
actualización:
06/Noviembre/2019

Versión:
1.0


Código:
A5.MP.04.02.01.

Página 17 de 20

			<i>teniendo un saldo disponible todos los meses que cuando hacían repetidamente recargas de saldo cada vez que se quedan sin saldo, adicional son mayores los beneficios en tiempo aire y megas ya que cuentan con las tarifas más baja del mercado aprovechando así al 100% su consumo mensual en telefonía móvil.</i>
		YA TENGO EL SERVICIO CON OTRA OPERADORA	1. "Sr. XXXX, que beneficios le ofrece la otra operadora? Recuerde que en la actualidad las tarifas que maneja Claro y Movistar son mucho más altas que las nuestras y con menos beneficios y tecnología ¡Esta de acuerdo conmigo que ahora optamos por el camino del ganar- ganar, es decir pagar menos para recibir más "
		YO TENGO EL MISMO NUMERO DESDE HACE AÑOS Y NO QUIERO PERDERLO	1. "Sr. XXXX, entiendo su preocupación. Sin embargo, con CNT usted tiene la facilidad de conservar su número actual y obtener los beneficios que nuestra empresa ofrece.
		NO DESEO REALIZAR TANTOS TRAMITES	1. "No es necesario realizar tantos trámites; permítame explicarle: para su comodidad puedo tramitar su solicitud con esta llamada telefónica y así no tendrá la necesidad de acercarse a nuestras oficinas.
		PERO ME HAN DICHO QUE LA SEÑAL DE CNT ES MALA	1. "Entiendo su preocupación, permítame le explico: CNT pensando en Uds. ha hecho una importante inversión para extender su cobertura; así poder brindar un excelente servicio."
		CUANTO TIEMPO TENGO QUE TENER EL SERVICIO?	1. "No tiene un tiempo de contrato cuando Ud. Adquiere solo el servicio celular. Si Ud. Desea financiar un equipo celular el tiempo será de 18 a 24 meses"
		CLIENTE INDECISO	1. "Comprendo,..... entiendo su posición permítame comentarle que CNT móvil ha ampliado la cobertura en su zona permitiendo llegar a sus hogares, con la mejor relación precio - calidad, estará de acuerdo en que es una buena oportunidad?..... Y Ud. Tiene la facilidad de cancelar con débito automático, evitando así las largas filas y pérdida de tiempo. Qué le parece.?"
		DÉJEME PENSARLO	1. "Entiendo perfectamente". "Señor XXXX de qué depende su decisión? 2. "Entiendo, cuánto tiempo necesita para pensarlo? Será uno o dos días?"
		NO NECESITO	1. "Usted puede optimizar los consumos que realizan actualmente cada mes en su servicio de internet móvil como por Ej.: Ud. Puede ingresar al internet en


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.	Página 18 de 20

2	INTERNET MOVIL		<p><i>cualquier lugar y con una velocidad muy buena”.</i></p> <p>2. <i>“¿Está Usted de acuerdo conmigo en que hoy por hoy la tecnología móvil es una ventaja que nos permite estar en contacto con mayor facilidad en cualquier lugar ya sea dentro o fuera del país?”</i></p>
		YA TENGO INTERNET MOVIL CON OTRA OPERADORA	<p>1. <i>“Entiendo perfectamente. Sin embargo Usted estará de acuerdo conmigo en que la experiencia de comunicación no es la misma que navegar a la velocidad de LTE (4G) que solo CNT le ofrece. Le ha sucedido Sr. XXXX que al estar en lugar lejano, se queda sin servicio y no tiene forma de comunicarse? ¿Cómo se ha sentido cuando le ha pasado eso? Con los planes de internet móvil LTE Ud. Solo navegaría a 3.75G si perder la señal completamente. Qué le parece Sr. (Sra., Srta., título profesional más apellido)?”</i></p>
		ESTA MUY COSTOSO	<p>1. <i>Está muy caro “Es un buen punto, ¿por qué le parece que cuesta más de lo que Usted esperaba pagar?”</i></p> <p>2. <i>Es que cuesta mucho “Sr. (Sra., Srta., título profesional más apellido) entiendo perfectamente su preocupación, otros clientes tuvieron exactamente la misma inquietud cuando hablamos por primera vez. Pero le diré lo que ellos descubrieron y como ahora disfrutan de los beneficios de comunicarse a la mayor velocidad del mercado aprovechando así al 100% su consumo mensual internet móvil.</i></p>
		CLIENTE INDECISO	<p>1. <i>“Comprendo,..... entiendo su posición permítame comentarle que CNT móvil ha ampliado la cobertura en su zona permitiendo llegar a sus hogares, con la mejor relación precio - calidad, estará de acuerdo en que es una buena oportunidad?..... Y Ud. Tiene la facilidad de cancelar con débito automático, evitando así las largas filas y pérdida de tiempo. Qué le parece?</i></p>
		PERO ME HAN DICHOS QUE LA SEÑAL DE CNT ES MALA	<p>1. <i>“Entiendo su preocupación, permítame le explico: CNT pensando en Uds. ha implementado más bases de cobertura con el fin de que Uds. siempre tengan un excelente servicio.”</i></p>
3	RETIRO DEL SERVICIO	NO NECESITO	<p>1. <i>Estimado Sr.(a) XXXXX por favor me podría indicar si tal vez usted contrató otro servicio que sustituya al que actualmente posee con CNT? Por qué?</i></p> <p>2. <i>Estimado Sr.(a) XXXXX usted va a salir de viaje? Por cuánto tiempo? Le pregunto esto, porque me gustaría informarle que puede solicitar la suspensión del servicio (aplicar matriz de beneficios)</i></p>
		NO TENGO DINERO	<p>1. <i>“Entiendo perfectamente su preocupación Sr.(a) XXXXX; estamos atravesando por una situación difícil en el país; sin embargo, para evitar que en el futuro</i></p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.	Página 19 de 20
		<p><i>usted no pueda acceder a nuestros servicios, qué le parece si realizamos una suspensión temporal? o le podríamos ofrecer un servicio más económico. (aplicar matriz de beneficios).</i></p>			

F) INSTRUCCIONES - RESTRICCIONES PARA CONTRATACIÓN

Nº	CASO	PROCEDIMIENTO
1	Restricción por Buró crediticio externo	<p>EL OPERADOR DEBE INFORMAR AL CLIENTE QUE NO PUEDE ACCEDER AL PRODUCTO Y/O SERVICIO POR LA CALIFICACIÓN CREDITICIA</p> <p><i>"Sr. (Sra., Srta., título profesional más apellido), en este momento estamos validando en el sistema su record crediticio lamentablemente, no podré ayudarle con su solicitud porque tiene una restricción según la información en el buró de crédito, motivo por el cual usted no va a poder acceder a nuestros productos y/o servicios móviles de CNT EP. Es recomendable que realice la contratación otra persona que no mantenga inconvenientes en buró crediticio (restricción alta), que resida en su domicilio y sea titular de una cuenta bancaria o tarjeta de crédito".</i></p>
2	Restricción por Buró crediticio interno	<p>EL OPERADOR DEBE INFORMAR AL CLIENTE QUE NO PUEDE ACCEDER AL PRODUCTO Y/O SERVICIO POR LA CALIFICACIÓN CREDITICIA</p> <p><i>"Sr. (Sra., Srta., título profesional más apellido), en este momento estamos verificando su información crediticia en nuestro sistema, donde nos indica que usted mantiene un valor pendiente con CNT- EP, motivo por el cual usted no va a poder acceder a nuestros productos y/o servicios móviles hasta que no se acerque a realizar el pago de \$, este trámite lo puede realizar en cualquiera de nuestras oficinas. O Es recomendable que realice la contratación otra persona que no mantenga valores pendientes con la empresa CNT-EP, que resida en su domicilio y sea titular de una cuenta bancaria o tarjeta de crédito".</i></p>
3	Restricción de atención por Contact Center al ser Ciudadano Extranjero	<p>EL OPERADOR DEBE INDICAR AL CLIENTE QUE CUANDO ES EXTRANJERO DEBE ACERCARSE DIRECTAMENTE A UN CAS</p> <p><i>"Sr. (Sra., Srta., título profesional más apellido), su requerimiento lo puede realizar directamente en un CAS, siempre y cuando tenga una cuenta bancaria o tarjeta de crédito emitida por bancos Nacionales".</i></p>
4	Restricción por Falta de	<p>EL OPERADOR DEBE INDICAR AL CLIENTE QUE DOCUMENTACIÓN LE HACE FALTA Y A QUÉ DIRECCIÓN DEBE ENVIARLA</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	GESTIÓN DE RETENCIÓN REACTIVA CAMPAÑAS ESPECÍFICAS CONTACT CENTER				
	Responsable: Campañas Específicas	Fecha de actualización: 06/Noviembre/2019	Versión: 1.0	Código: A5.MP.04.02.01.	Página 20 de 20

	documentación	<i>"Sr. (Sra., Srta., título profesional más apellido), usted puede enviar los documentos de respaldo a mi correo: xxx"</i>
5	Restricción por Convenios de pago	<p>EL OPERADOR DEBE INDICAR AL CLIENTE QUE NO PUEDE DIFERIR UN PRODUCTO PORQUE MANTIENE UN CONVENIO DE PAGO Y EL CONSUMO NETO NO LE ALCANZA</p> <p><i>"Sr. (Sra., Srta., título profesional más apellido), al momento no puede realizar un diferido del producto telefonía móvil, ya que mantiene un convenio de pago con CNT –EP por la adquisición de otro servicio y/o producto vigente móvil el consumo neto no nos alcanza para solicitar un nuevo producto o servicio."</i></p>
6	Restricción por No disponibilidad en Stock de equipos	<p>EL OPERADOR DEBE INFORMAR AL CLIENTE LA DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS EN STOCK</p> <p><i>"Sr.,Sra., Srta., título profesional más apellido), le informo que el equipo que usted solicita no mantenemos en stock dentro de nuestra bodega, permítame indicarle otros equipos con características similares para que pueda elegir la mejor opción".</i></p>

H) INSTRUCCIONES – SCRIPTS DE LLAMADA SIN AUDIO, CANAL ABIERTO, CLIENTE DIFÍCIL

Nº	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1	SCRIPT DE LLAMADA SIN AUDIO DE RETORNO O CANAL ABIERTO	<p>Brindar el script establecido para esta situación:</p> <p><i>"Estimado cliente, debido a que tenemos problemas de comunicación, por favor nos volveremos a contactar con Ud., que tenga buen día/tardes/noche"</i></p>	Indicar el Script y proceder a desconectar la transacción, después de 5 seg. de detectar el incidente esto en inicio y final de la llamada.
2	SCRIPT DE TRANSACCIÓN CUANDO EL USUARIO FINAL ES DIFÍCIL. (AGRESIVO, PREPOTENTE, GROSERO, ALTANERO, EN ESTADO ETÍLICO)	<p>Brindar el script establecido para esta situación:</p> <p><i>"Estimado cliente, en estas condiciones no puedo proseguir con la llamada, por lo que procedo a cerrarla, que tenga buen día/ tarde/noche"</i></p>	Indicar el Script de forma serena y proceder a desconectar la transacción.