



CAMPAÑA CLIENTES ALTO RIESGO IF DE CNT

OBJETIVO

Contactar al cliente internet fijo con el propósito de indagar satisfacción del servicio y comunicar a los clientes el beneficio de compensación otorgada a nuestros clientes de internet fijo

PRODUCTOS QUE APLICA: INTERNET COBRE Y TELEFONÍA FIJA

PROCESOS QUE SE APLICARÁN:

- Información al cliente sobre beneficio otorgado
- Validar posibles insatisfacciones o incidentes técnicos
- Bitacorar Incidentes técnicos para remitir a zona técnica

PROCESO

Contactabilidad: Considerando la actividad previa a realizar en el proceso de atención, el operador debe verificar la marcación automática realizada a través de la plataforma telefónica.

APERTURA

"Buenos días/tardes/noches, mi nombre es: (Nombre y apellido del asesor/a) de la CNT, por favor me podría comunicar con el Sr./Sra. (Nombre y Apellido) ...

¿ES EL TITULAR?

- Con el/la mismo/a o ya le comunico...
- Sr./Sra./Srta. XXXXX, encantado/a de saludarle, para su seguridad esta llamada está siendo grabada y monitoreada.
- El motivo de la llamada es para agradecerle por formar parte de nuestra gran familia CNT E.P, queremos premiar su fidelidad y al ser un cliente importante para nosotros,
- Agradecemos tu confianza y apoyo, nuestro compromiso es mantenerte siempre conectado.
- Hemos aplicado el 50% descuento en tu pensión básica desde el mes de septiembre por tres meses consecutivos en tu servicio de internet, para que puedas navegar más y disfrutar con toda tu familia

¿CLIENTE SE ENCUENTRA INSATISFECHO?

SI:

Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, le recordamos que en el mes de septiembre la CNT premiando su fidelidad se aplicará el siguiente beneficio en su servicio de:

- **Internet Cobre:** Beneficio económico hasta el 50% en sus planillas por tres meses consecutivos.

NOTA:

-No aplica para tercera o discapacidad.

Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, que tenga un excelente día, tarde, noche.

NO:

Sr./Sra. XXXX, CNT trabaja constantemente para mejorar su experiencia de navegación para que pueda disfrutar de una conexión sin límites a través de nuestros servicios de internet. Por favor indíquenos que inconveniente posee en su servicio de internet para solventarlo

NOTA: Solicitar datos de contacto al cliente

1.- Asesoría Técnica: Aplicar tips de uso de internet.

2.- En el caso de que el cliente no cuente con servicio de internet. Bitacorar para remitir a zona técnica

3.- Reclamos de facturación: Bitacorar solicitud del cliente para posterior atención por parte del grupo de seguimiento y cierre

Bitacorar la interacción de acuerdo a al escenario presentado por el cliente para el escalamiento respectivo

¿CLIENTE PRESENTA INTENCIÓN DE RETIRO?

SI:

- Señor XXXX Para la CNT es importante que se mantenga al día en los pagos para evitar inconvenientes futuros con su servicio, cualquier inquietud o tramite adicional, puede acercarse a cualquier centro de atención al cliente a nivel nacional.
- Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, que tenga un excelente día, tarde.

NO:

- Resumir tipo de plan, ciclo de facturación de internet
- Ha sido un gusto atenderle que
- tenga buen día/ tarde/noche"
- Gracias por pertenecer a la gran familia CNT"

¿NO ES EL TITULAR? ¿Se ubica el titular?

✓ **SI:**

- ✓ No, en este momento está ocupado... o en este momento no se encuentra...
- ✓ Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, queremos indicarle al Sr XXX que en el mes de septiembre la CNT premiando su fidelidad le otorga un beneficio de:
 - **Internet Cobre:** Beneficio económico hasta el 50% de descuento la PB de su planilla por tres meses consecutivos.
- ✓ **Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, que tenga un excelente día, tarde, noche.**

✓ **NO:**

- Puede ser por:
 - Cambio de número o Numero equivocado
 - Sr./Sra./Srta. XXXXX, agradezco su atención, que tenga un excelente día, tarde, noche.
 - número no existe, no contesta: Registro interacción como no contactado.
 - **Se mantienen tres intentos**