

CAMPAÑA CLIENTES ALTO RIEGO COBRE-GPON

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

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.
Validar los nombres
de contacto y
tipificar la interacción

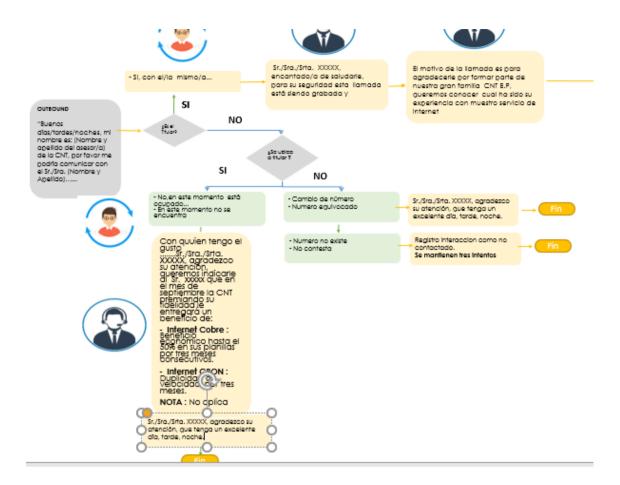
PRDUCTOS QUE APLICA

-INTERNET COBRE /GPON -TELEFONÍA FIJA



PROCESOS QUE SE APLICARÁN

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





en su servicio de :

- Internet Cobre : Beneficio econômico hasta el SD% en sus plantilas por tres meses consecutivos.
- Internet GPON : Duplicidad de velocidad por tres meses.

Resumir tipo pian, cicio de facturación de internet

NOTA:

-No aplica para tercera o discapacidad. -Verificar fechas de corte de servicios .indicar al cilente

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

Sr./Sra. XXXX ;
CNT trabaja constantemente para mejorar su experiencia de navegación para que pueda distrutar de una conexión sin limites a través de nuestros servicios de internet , por favor indiquenos que inconveniente pasee en su servicio de internet para solventario

Asesoría Técnica: por lentitud Aplicar tips de uso de

no cuente con servicio de Internet. Bitacorizar para remitir a zona técnica

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

Bitacorizar la Interacción de acuerdo a al escenario presentado por el cliente para el escalamiento respectivo







Recordar compensación masiva otorgada al cliente Aplicar maya de retención normal liberada en el mes de septiembre con excepción de beneficios económicos



OUTBOUND

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

¿ Cliente presenta intención de retiro? SI

NO