

Buenos días, se está manejando una campaña mediante whatsapp para el mes de Julio de Fidelización y es posible que soliciten

Recordar que a los clientes que conforman la base de esta campaña y que necesiten hacer alguna consulta se les enviará un mensaje con el siguiente script:

TV: *Por este medio no podemos recibir tus llamadas, por lo que para atención personalizada de consultas y requerimientos puedes llamar al 180010010*

Adicional, adjunto el comunicado enviado donde se encuentra a detalle las posibles preguntas del cliente y las respuestas que se deberá indicar de acuerdo al caso.

4. ¿El cliente podrá realizar alguna solicitud de servicio o pregunta mediante WhatsApp?

No, este canal es únicamente informativo, el cliente no podrá realizar ninguna solicitud ni consulta por estos canales.

Total Page Visits: 131 - Today Page Visits: 2

5. En caso de que el cliente recibió el mensaje tipo encuesta, respondió todas las preguntas, ha superado el tiempo de atención indicado y aún no se comunican con él ¿Qué acción se debe realizar?

Estos casos deben ser escalados a COM Campañas Específicas para la gestión correspondiente.

Total Page Visits: 131 - Today Page Visits: 2

6. En caso de que un cliente indique que se enteró por otra persona que le llegó este tipo de mensajes y a él no le ha llegado ¿Qué acción se debe realizar?

Los envíos del IVR, SMS y WhatsApp en el caso de las campañas de Cumpleaños y Aniversario serán realizados a todos los clientes masivos de Telefonía Fija, Internet Fijo, Televisión y Telefonía Móvil de los cuales se dispone de la información de contacto; para estos casos se deberá verificar los datos de contacto del cliente que se encuentren correctos en el sistema o en su caso actualizar los mismos.

Para el caso de las campañas focalizadas, se enviarán a los clientes que de acuerdo a un análisis se encuentren en mayor riesgo de deserción; en estos casos se deberá indicar al cliente que este tipo de mensaje se ha enviado a clientes que tienen inconvenientes con su servicio y si este cliente solicita el retiro del servicio se deberá aplicar el proceso de retención actual.

Total Page Visits: 131 - Today Page Visits: 2

7. ¿Los asesores del Front podrán enviar individualmente este tipo de campañas por sus cuentas particulares de WhatsApp?

No, este tipo de campañas, al igual que el contenido gráfico de cada una de ellas, será manejado por la Jefatura de Fidelización y Retención.

Total Page Visits: 131 - Today Page Visits: 2

– 1. ¿A qué tipo de clientes están dirigidas estas campañas?

Estas campañas están dirigidas a los clientes masivos de Telefonía Fija, Internet, Televisión y Telefonía Móvil.

Total Page Visits: 131 - Today Page Visits: 2

– 2. Si el cliente me indica que le ha llegado el IVR, SMS o WhatsApp y me pregunta si esa información es real, ¿Qué debo responder?

Se deberá verificar que la comunicación sea parte de las indicadas en este comunicado e indicar el siguiente Script:

“Estimado cliente, para CNT usted es un cliente muy importante, por eso le hemos enviado este tipo de comunicación con el fin de mantenerlo informado sobre los beneficios de su servicio.”

Total Page Visits: 131 - Today Page Visits: 2

– 3. ¿De qué número de teléfono se envían los mensajes de Whatsapp?

Los números de teléfono para el envío serán aleatorios, sin embargo todos estarán identificados por el mismo logo y nombre.



c) Televisión por suscripción:

Se recordará la programación destacada del mes, mediante video.



Campañas de retención preventiva:

Se realizará el envío de preguntas tipo encuesta por WhatsApp a todos los clientes masivos de Televisión por Suscripción y Telefonía Móvil con el fin de identificar el nivel de satisfacción con su servicio. Esta comunicación se realizará a través de un asesor en las siguientes 24 horas, para la asesoría y aplicación del proceso de retención.

Proceso de
retención
cliente TV



Ver proceso
Click aquí

Proceso
retención
cliente SMA:



Ver proceso
Click aquí

Campaña de cumpleaños:

Se realizará el envío de IVR, SMS con link y WhatsApp para todos los clientes de servicios masivos de Telefonía Fija, Internet Fijo, Televisión y Telefonía Móvil que cumplan años en determinado mes. A continuación, puedes ver el GIF que recibirá el cliente:



Campaña de aniversarios:

Se realizará el envío de IVR, SMS con link y WhatsApp para todos los clientes masivos de Telefonía Fija, Internet Fijo, Televisión y Telefonía Móvil que cumplen 1, 5, 10 y 20 años con sus servicios.

A continuación, puedes ver los videos que enviaremos al cliente:

Aniversario telefonía fija 10 años:	Aniversario internet 5 años:	Aniversario televisión 1 año:	Aniversario SMA 1 año:
 Ver video Click aquí	 Ver video Click aquí	 Ver video Click aquí	 Ver video Click aquí

Estas piezas de comunicación son referenciales,
se prohíbe su uso para cualquier fin.

Campaña recordación de beneficios:

Se realizará el envío de IVR, SMS con link y WhatsApp para todos los clientes masivos de Telefonía Fija, Internet Fijo, Televisión y Telefonía Móvil con el fin de recordar algún beneficio que tiene incluido en su servicio.