

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	6

APROBADO POR

JEFE DIVISION GESTIÓN DE LA RELACIÓN CLIENTE

ELABORADO

VERSIÓN N° 1

POR: Div. Gestión de la Relación Cliente
Div. Gestión de Calidad y Desempeño
FECHA: Abril 2022

ig

POR:
FECHA:

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTAS DIGITALES

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para la venta digital eficiente.
(por 4200400-4322205-4001515, Página web, Bootmaker, Facebook, otros)

c) ALCANCE

Inicia con el ingreso de llamada derivada por IVR y concluye con el control de calidad de la venta realizada.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Equipo Centro de Llamadas

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Equipo Centro de Llamadas

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
DEFINICIÓN DEL PRODUCTO (COM-GCM-P01)	INSTALACIONES Y TRASLADOS (OPR-PAS-P02)

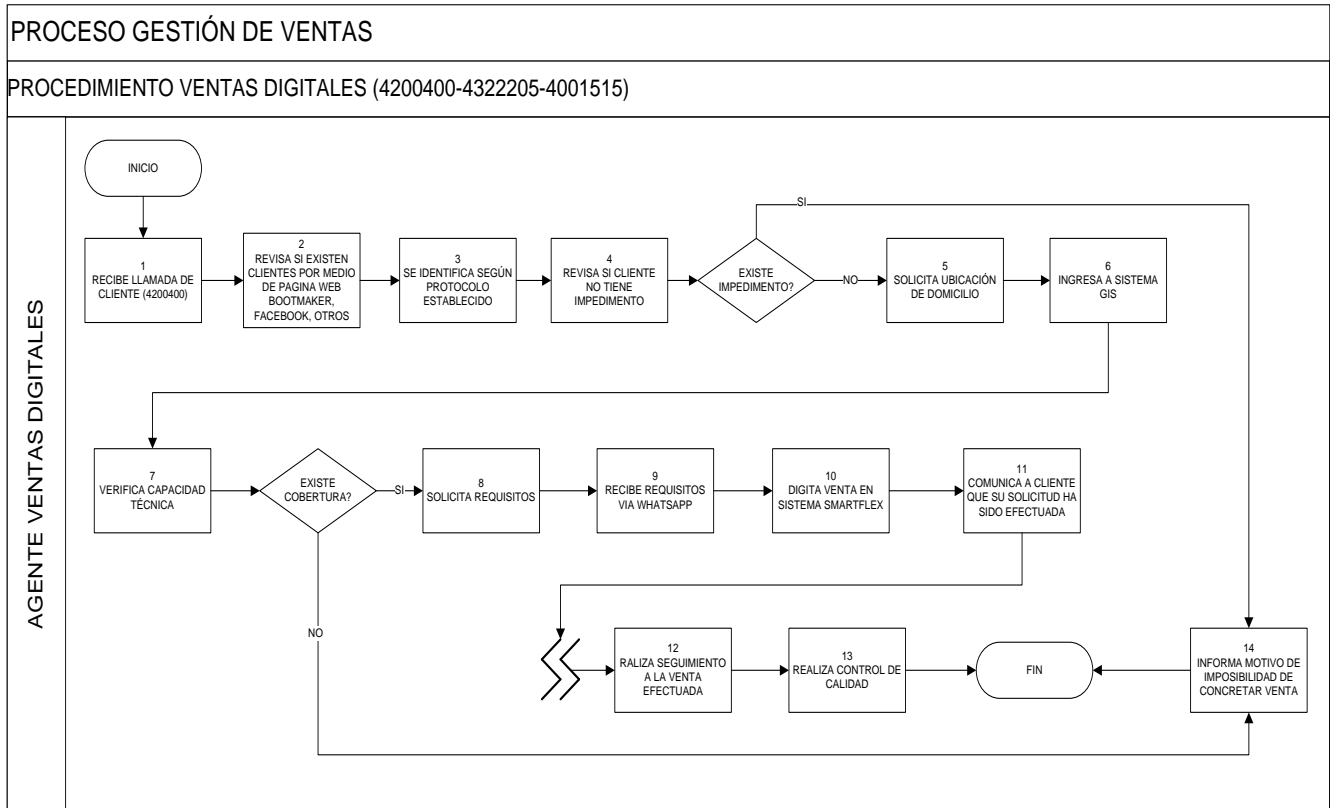
f) DEFINICIONES

Sistema GIS: Sistema de Georreferenciación, basado en datos técnicos

Sistema NAF: Núcleo Administrativo Financiero. Sistema que incluye Paquete Accionario

Sistema Smartflex: Sistema modular especializado en la gestión comercial y operativa. Bajo una sola plataforma de software integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de mediación de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes de telecomunicaciones.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



AGENTE VENTAS DIGITALES

- 1. Recibe llamada de cliente (4200400-4322205-4001515)**
 - 1.1. Recibe llamada derivada mediante IVR (opción 1)
 - 1.2. En caso de perder la llamada, devuelve llamada a cliente para gestionar la venta
- 2. Revisa si existen clientes por medio de Página Web, Bootmaker, Facebook y otros**
- 3. Se identifica según protocolo establecido (Ver Anexo 1)**
 - 3.1. Pregunta a cliente el servicio requerido
 - 3.2. Solicita número de carnet de identidad
- 4. Revisa si cliente no tiene impedimento**
 - 4.1. Ingresar a Sistema NAF-Paquete Accionario-Opción Cartera
 - 4.2. Revisa si cliente no tiene impedimento
 - Si cliente no tiene impedimento, continúa con paso siguiente 5
 - Caso contrario, continúa con paso 14
- 5. Solicita ubicación de domicilio**
- 6. Ingresar a Sistema GIS**

7. Verifica capacidad técnica

7.1. Verifica capacidad técnica, cobertura, soporte de velocidades y características especiales que presente el cliente, para validar la digitación de la solicitud.

- Si existe capacidad técnica, continúa con paso siguiente 8
- Caso contrario, continúa con paso 14

8. Solicita requisitos para servicio requerido

8.1. Indica a cliente enviar requisitos vía whatsapp al número 4200400- 4322205-4001515

9. Recibe requisitos vía whatsapp

9.1. Imprime requisitos

10. Digita venta de producto en Sistema Smartflex

10.1. Digita venta de producto según "Procedimiento Venta"

11. Comunica al cliente que su solicitud ha sido efectuada

11.1. Comunica tiempo estimado de ejecución (de 2 a 15 días)

12. Realiza seguimiento a la venta efectuada

13. Realiza control de calidad

13.1. Llama a cliente para verificar satisfacción del servicio, concluyendo el procedimiento

14. Informa a cliente motivo de imposibilidad de concretar la venta

14.1. Solicita pasar por oficinas (según el caso, si se encuentra en central de riesgos, si debe efectuar devolución de equipo, no existe capacidad técnica, etc.), concluyendo el procedimiento.

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Solicitud de Servicio	F	A	1	1
Contrato de Servicios	F	M	1	1

(*) F=Formulario, I=Informe, R=Reglamento, P= Política

2. INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Venta digital eficiente	Reportes del sistema Smartflex	Equipo Ventas Digitales	Responsable Equipo Centro de Llamadas	Diario
FÓRMULA	$\frac{\text{Total ventas digitales efectuadas eficientemente}}{\text{Total solicitudes ingresadas a Ventas Digitales}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor a 95%: Aceptado Menor a 95%: Observado				

IV. ANEXOS

Anexo 1.- PROTOCOLO

FASES	MENSAJE	COMPORTAMIENTO / CONTEXTO
SALUDO INICIAL	<i>Bienvenido(a) a Ventas Digitales Comteco "Muy buenos días"</i>	Recepcionar llamada, saludando amablemente, en ningún caso esperar que el cliente salude primero. Utilizar tono de voz claro, modulado y pausado.
PRESENTACIÓN	<i>Mi nombre es</i> <i>Habla</i>	Saludar amablemente e identificarse brindando su nombre, destacar que el saludo inicial es gesto de educación y respeto hacia el otro. El personal es quien debe abrir la relación de atención, debe poner interés en lo que le está exponiendo al cliente.
DELIMITAR LOS MOTIVOS DEL CONTACTO	<i>"¿En qué puedo ayudarle/colaborarle?."</i> <i>Cuál es su número telefónico o su número de Cedula de Identidad o número de contrato?</i>	La adecuada delimitación del motivo de la llamada, es la base de la comunicación eficaz, es importante hacer una pregunta abierta.
EXPLORAR Y RESOLVER LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	<i>Tome nota por favor?</i> <i>Aguarde un momento por favor?</i>	Escucha Activa: La escucha activa es fundamental (desde la postura corporal) ya que demuestra el interés del funcionario y la importancia que se da al usuario. Escuchar con atención los requerimientos del Socio/Cliente, realizar el seguimiento y registro correspondiente, Respuesta: Transmitir en forma precisa y clara, en un lenguaje simple, sin tecnicismos que originen confusión al usuario. Se deben evitar respuestas como; ¡No, aquí no es!, ¡No sé!, "No sabría decirle", "pregunte en otro lado"; se debe orientar al usuario donde corresponda. Realizar el seguimiento y registro correspondiente, repetir la información relevante para asegurarse que la comprendió y recibir la confirmación.