

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas	Aprobado por: José Manual Becerra

1. OBJETIVO

Gestionar Venta de Tickets, asientos, Maletas y seguros con una excelente experiencia de compra, cumpliendo con los lineamientos de LATAM.

2. ALCANCE

Información básica del viaje, cotización, pago y emisión del tiquete.

3. DEFINICIONES

4. **Ticket:** es un registro en el sistema Allegro o E-busines que contiene toda la información relacionada con el vuelo, el viajero y su forma de pago.
 5. **Asiento:** Una ubicación determina dentro del Avión
 6. **Maleta:** Equipaje adicional
 7. **Seguro:** Protección al viajero en el mercado de Chile
- **Iride:** Aplicativo por el cual los agentes reciben las llamadas, realizan gestión de llamadas de salida, se interactúa con los líderes por medio de mensajes.
 - **PIC:** Plataforma web de Latam en la cual podemos visualizar los procesos a realizar
 - **Toolbox:** Base de datos de Latam en donde se almacena toda la información de sus clientes y su historial de transacciones con la marca, (Intentos de pago, compras, información de socios)
 - **Apec:** Este aplicativo permite crear casos donde deben ser evaluados y resueltos por el B.O o 2L.
 - **Zendesk:** Aplicativo que permite gestionar casos, deja a los agentes realizar interacciones dejando notas internas, macros al pasajero y cerrar solicitudes.
 - **Web Travel Voucher:** Permite visualizar las compensaciones que tiene el pasajero con Latam, esto para realizar canje por servicios
 - **Sabre:** Permite realizar creación de reservas, modificaciones de pasaje, selección de adicionales como asientos y maletas
 - **Allegro:** Aplicativo por el cual se realiza gestión de pago de reservas, es un sistema que enlaza los datos de los pasajeros con las entidades bancarias para gestionar

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas	Aprobado por: José Manual Becerra

procesos de copras, también no sirve para realizar cambios de pasajes en caso de cobrar adicionales o no

- **CUV:** Permite enviar comprobantes de compras al pasajero
- **Customer Hub:** Base de datos de los pasajeros frecuentes, en los cuales se pueden ver los vuelos realizados, gestión de millas y datos básicos
- **Avaya One-X Agent:** Aplicativo utilizado para la conexión de equipos remotos que viene asociado con Íride.
- **PAST DATE 2.0:** Permite visualizar reservas que ya expiraron para ver la información estos PNR.
- **SysAid:** Permite reportar daños o fallas en los aplicativos o equipos físicos de la empresa.
- **ICC:** Con este aplicativo podemos evaluar las llamadas de los ejecutivos y así calificar su desempeño en la gestión realizada y también descargar los ponderados de Calidad, insatisfacción y transferencia.
- **Web Devoluciones:** En este aplicativo se ingresan las solicitudes de devoluciones que los pasajeros hacen, también permite ver los estados de devoluciones de casos ya creados.
- **CheckACode:** Permite visualizar con que Agencia de viaje fue comprado el ticket.
- **Sabre Airport 10.0:** Permite realizar el check-in de los pasajeros ya confirmados con Latam.
- **Íride CMS:** Permite al supervisor visualizar las interacciones de los agentes, modificación en perfil del agente, envío de información por mensajes, exportas datos de llamadas de los agentes.
- **Avaya CMS supervisor:** Permite realizar exporte de datos (AHT,AXU,PAUSAS), validar estado de los agentes, llamadas en espera, cambios de skill.
- **WinSCP:** Permite exportar data de EPA/INSA
- **Click:** Utilizado para marcar entrada, salida y descansos en el turno laboral.
- **Avaya Contact Recorder:** Permite obtener las llamadas grabadas y poderlas escuchar.
- **Autoservicios de Contraseñas:** Este aplicativo permite modificar o recuperar la contraseña asociada al BP.
- **Inhibición interact:** Permite realizar Emisiones y reemisiones manuales en el aplicativo Sabre y así completar procesos que no fueron terminados por Allegro.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas	Aprobado por: José Manual Becerra

- **Click:** Aplicativo permite conexión de ejecutivos y supervisores a la red, uso de diferentes pausas.
- **Outlook:** Envío masivo de mensajería vía correo electrónico, facilidad para difusión de la información.
- **Beedo:** Plataforma interactiva para asistencia remota, resolución de pregunta y ayuda con procesos complejos.
- **Avaya CMS supervisor:** Permite realizar exporte de datos (AHT,AXU,PAUSAS), validar estado de los agentes, llamadas en espera, cambios de skill
- **WinSCP:** Permite exportar data de EPA/INSA
- **PIC:** Plataforma web de latam en la cual podemos visualizar los procesos a realizar
- información de socios)

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES GESTIÓN VENTA

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSA BLE	REGISTRO
1	<p>RECEPCIÓN LLAMADA PASAJERO: Ingresa la llamada del Pasajero y el Ejecutivo Comercial y/o agente brinda el protocolo de BIENVENIDA: <i>"Bienvenido a LATAM Sr/Sra XXXXXX, habla con XXXXXX (nombre ejecutivo) DEL ÁREA DE VENTAS en que le puedo ayudar?"</i></p> <p>Si no se autentifica con el número de socio o la plataforma no lo reconoce, aplica el protocolo general de Bienvenida:</p> <p><i>"Bienvenido a LATAM, mi nombre es XXXXXX DEL ÁREA DE VENTAS con quién tengo el gusto de hablar?"</i></p> <p>Se solicita en este proceso, número telefónico del cliente para un contacto adicional si es necesario o por corte de llamada.</p>	EJECUTIVO Y/O AGENTE	IRIDE
2	<p>PREGUNTAS BÁSICAS PARA ENTENDER LA NECESIDAD DEL CLIENTE</p> <p>(origen, destino, fecha del viaje, # de Clientes).</p> <p>Indagación: Se realizan preguntas que ayudan a identificar las necesidades del cliente y para el proceso de cotización: trayecto, cantidad de pasajeros, fechas de viaje, motivo de viaje, tipo de pasajeros, tipo de maletas.</p>	EJECUTIVO VENTAS Y/O ASESOR	SABRE/ E-BUSINESS

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas	Aprobado por: José Manual Becerra

	<p>Preguntas Obligatorias:</p> <p>¿Cuál es el motivo de su viaje?,</p> <p>¿Tiene flexibilidad de fechas y horarios?</p> <p>¿Desea una tarifa que incluya asiento y maleta?</p>		
3	<p>COTIZACIÓN Se indica al cliente precio, regulaciones, tipo de equipaje y beneficios del tiquete cotizado indicando lo siguiente según sea el caso.</p> <p>Para cotizaciones en general:</p> <p>Sr/Sra.: Le informo que las tarifas son dinámicas y el valor que le indico solo queda garantizado cuando la transacción se concreta con éxito a través de su medio de pago.</p> <p>En caso de promociones se debe indicar:</p> <p>Sr/Sra. Le informo que la tarifa promocional se mantiene hasta agotar disponibilidad, el valor que le indico solo queda garantizado cuando la transacción se concreta con éxito a través de su medio de pago.</p> <p>Estos protocolos aplican para tickets pago o productos adicionales asociados a un pago o canje.</p>	EJECUTIVO VENTAS Y/O ASESOR	SABRE/ E-BUSINESS/ LATAM.COM
4	<p>OFRECIMIENTO: Se realiza un ofrecimiento personalizado y que cumpla con las necesidades del cliente en cuanto viaje, asientos y maletas.</p> <p>La información en el ofrecimiento debe darse, por todo el trayecto, por la cantidad completa de pasajeros y con los beneficios de equipaje y selección de asientos incluidos.</p> <p>Sr/Sra.(Nombre)</p> <p>¿Le gustaría agregar a su reserva equipaje en bodega?</p> <p>Rspta. SI: "Le informo los precios, pagándola en este momento obtendrá un mejor precio, a diferencia que si la compra el día del vuelo."</p> <p>Ofrecer Venta de asiento:</p>	EJECUTIVO S VENTAS Y/O ASESOR	SABRE/ E-BUSINESS

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas	Aprobado por: José Manual Becerra

	<p>Sr/Sra.(Nombre)</p> <p>¿Le gustaría adquirir un asiento preferencial?</p> <p>Rspta. Si Le brindó los precios, pagándola en este momento asegura el asiento elegido.</p> <p>Ofrecer tarifa de cabina y/o clase superior, mencionando ventajas y atributos</p> <p>Ofrecer Maleta, Asiento y/o LATAM+ (mencionar ventajas y atributos).</p>		
5	<p>CIERRE: Se realiza cierre de venta para finalizar el proceso con el pasajero en este contacto</p> <p>Ofrecer la reserva y buscar el cierre de la venta</p> <p>Realizar acuerdo de seguimiento. (coordinar horario)</p>	EJECUTIVO VENTAS Y/O ASESOR	IRIDE,
3	<p>RESERVA: Se ingresan al sistema (Sabre/E Business) los datos de los pasajeros: Nombres completos, DNI, teléfonos, e-mail, fecha de nacimiento. Se debe verificar con el pasajero que los datos estén completos y correctos para proceder al proceso de pago.</p>	EJECUTIVO VENTAS Y/O ASESOR	SABRE/ALLEGRO/ E-BUSINESS
4	<p>PAGO: Se realiza el proceso de pago dependiendo del aplicativo donde se realice la cotización varía el método de pago:</p> <p>E Business: Se envía link de pago al correo electrónico suministrado por el cliente. El pasajero debe finalizar el proceso con una tarjeta de crédito o Latam Wallet.</p> <p>Allegro: Se comunica al cliente con el IVR que solicita los datos de la tarjeta de crédito y luego es redireccionado al asesor de ventas para finalizar el proceso.</p> <p>Nota: El asesor y/o ejecutivo ingresa los datos de la venta en el formulario de venta.</p>	EJECUTIVO VENTAS Y/O ASESOR	<p>ALLEGRO/ E-BUSINESS</p> <p>https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfsQnLdE46-TQ8H_Ci5vLDhBsyH7QSj4Haokh1PfCIRTmjVdA/viewform</p>
5	<p>DESPEDIDA</p> <p>Si el pago es efectivo se le indica código de reserva e información para realizar check in.</p>	EJECUTIVO VENTAS Y/O ASESOR	IRIDE

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas	Aprobado por: José Manual Becerra

	¿Hay algo más en que la/lo pueda ayudar? (si es sí, continuar con el requerimiento, si es no, derivar a EPA con protocolo) Lo dejo con una breve encuesta para que evalúe la calidad de mi servicio. Gracias por llamar a LATAM.		
6	<p>CALLBACK:</p> <p>Aplicar cuando se genera corte de contacto con el pasajero, el ejecutivo y/o asesor regresa la llamada para dar continuidad a la venta:</p> <p>“Buenos días (tardes- noches), mi nombre es (Nombre y Apellido del Agente), llamó desde LATAM Airlines ¿Puedo hablar con el señor(a), (Nombre y Apellido)?”</p> <p>Si la persona está:</p> <p>Devolución después de un corte: “Sr(a): (Apellido), le pedimos disculpas por el reciente corte, le llamó para continuar con su solicitud de...”</p> <p>Otro tipo de llamada saliente: “Sr(a): Apellido, le llamó para continuar con su solicitud de...”</p> <p>Si la persona no está:</p> <p>“Le agradecería pedirle al Sr(a) (Nombre y Apellido) que se vuelve a contactar con LATAM Airlines para completar su solicitud”</p>	EJECUTIVO VENTAS Y/O ASESOR	IRIDE

5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES DERIVACIÓN A OTRA ÁREA.

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>RECEPCIÓN DE LLAMADA QUE NO ES PARA UNA VENTA</p> <p>El ejecutivo da el Guión de BIENVENIDA: “Bienvenido a LATAM Sr/Sra XXXXXX, habla con XXXXXXX (nombre ejecutivo) DEL ÁREA DE VENTAS en que le puedo ayudar?”</p>	EJECUTIVOS VENTAS Y/O ASESOR	IRIDE

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas	Aprobado por: José Manual Becerra

	Si no se autentifica con el número de socio o la plataforma no lo reconoce, aplica el protocolo general de Bienvenida: "Bienvenido a LATAM, mi nombre es XXXXXXX DEL ÁREA DE VENTAS con quién tengo el gusto de hablar?"		
2	PREGUNTAS REQUERIMIENTO: Ejecutivo y/o asesor comercial solicita número telefónico y válida cual es el requerimiento del pasajero, identificando si el requerimiento es con millas o con dinero.	EJECUTIVO VENTAS Y/O ASESOR	IRIDE
3	TRANSFERENCIA: Sr./Sra. XXX (Nombre): La opción elegida es un canal exclusivo para la venta de boletos, maletas y asientos. Transferirá su llamada al canal correcto para que un agente pueda atender su solicitud. Un momento por favor	EJECUTIVOS VENTAS Y/O ASESOR	IRIDE

6. INDICADORES DE GESTIÓN

SERVICIO	Origen de los Datos	Formula de la medición
EJECUCIÓN	ICC	Suma de notas buenas (100)/ suma de notas totales.
Servicio	ICC	Suma total de las notas/ cantidad de muestras.
UP	ICC	Cantidad de intransables/ la cantidad de muestras totales
AHT	CMS	Suma producto (Suma de AHT*Cantidad de llamadas) /cantidad de llamadas
INSA	Filezilla	Suma de nota 1+2/1+2+3+4+5
Liberación	Filezilla	Suma total de transferencias-Cantidad de llamadas epables
FCR	Filezilla	Suma de notas buenas (1)/ total de muestras

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas	Aprobado por: José Manual Becerra

JIN	CMS	Horas laborales/producción
ABS	CMS	Horas programadas/ horas conexión.
VENTAS TICKET	ALLEGRO, EBUSINESS (CLIENTE)	Sumatorias ventas de tickets
VENTAS ASIENTOS	ALLEGRO, EBUSINESS (CLIENTE)	Sumatorias ventas de asientos
VENTAS MALETAS	ALLEGRO, EBUSINESS (CLIENTE)	Sumatorias ventas de Maletas
VENTAS SERVICE FEE	ALLEGRO, EBUSINESS (CLIENTE)	Sumatorias ventas service FEE
VENTAS SEGUROS	ALLEGRO, EBUSINESS (CLIENTE)	Sumatoria venta Segura
CONVERSIÓN	IRIDE	LLAMADAS VENTAS/LLAMADAS TOTALES- TRANSFERENCIAS
Remarcación		
Contactabilidad		

7. MODELO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Para este modelo de gestión contamos con formato (Seguimiento Modelo Operación), en este se tiene la trazabilidad de los indicadores por cada ciclo y el plan de acción tomado en el caso de no cumplimiento de la meta establecida.

Practica de Gestión	Descripción	Frecuencia	Responsable	Meta	Duración Aproximada de la actividad
Diálogo Diario	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el supervisor y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Diaria	Supervisor	1 al día	15 min

	OPERACIÓN		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam		Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas		Aprobado por: José Manual Becerra

Diálogo Semanal	Conversación formal, estructurada y rutinaria entre el coordinador / gerente y su equipo de trabajo con fines de revisión, seguimiento y acompañamiento	Semanal	Coordinador / Gerente	1 a la semana	30 min
Confirmación de Proceso	Acompañamiento realizado por el supervisor en el proceso de una llamada o gestión, con el fin de apoyar, ayudar, corregir y guiar al asesor durante el proceso, garantizando un óptimo resultado	Diaria	Supervisor	1 al día	30 min
Confirmación de Funciones	Acompañamiento realizado por el coordinador / gerente en la realización de una de las prácticas de gestión, con el fin de observar e identificar fortalezas y oportunidades de mejora durante la actividad.	Semanal	Coordinador / Gerente	3 a la semana / 1 a la semana	30 min
Agenda del Líder	Actividad que nos ayudará a organizar más eficientemente el tiempo de los Líderes	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	30 min
Adherencia a las prácticas	Registro de las prácticas de gestión realizadas durante la semana, con el fin de poder medir el cumplimiento de las metas establecidas.	Semanal	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semanal	5 min
Reuniones Mejora continua	Reuniones para revisar los levantamientos de ideas y mejoras propuestos por los asesores y los supervisores, definiendo cuales deben pasar al siguiente proceso de ejecución y cuales no se podrán realizar.	Quincenal	Supervisor / Coordinador	Quincenal	60 min

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas	Aprobado por: José Manual Becerra

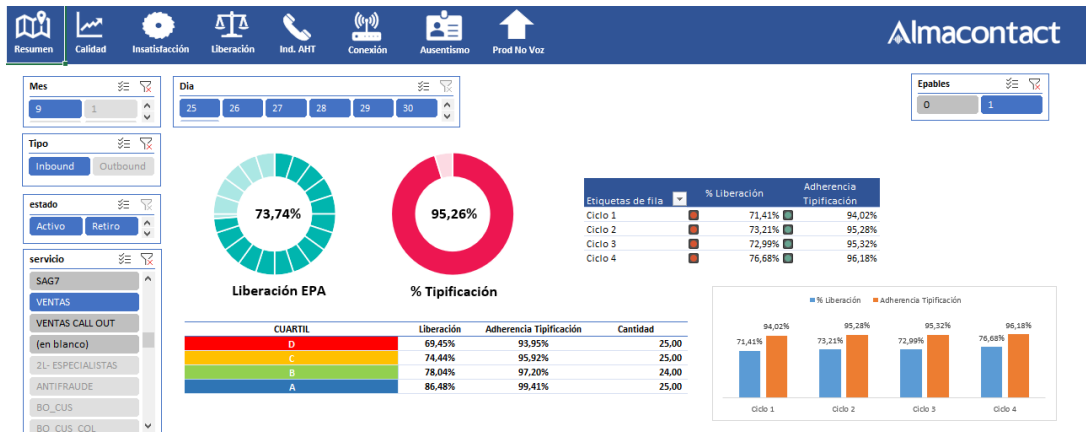
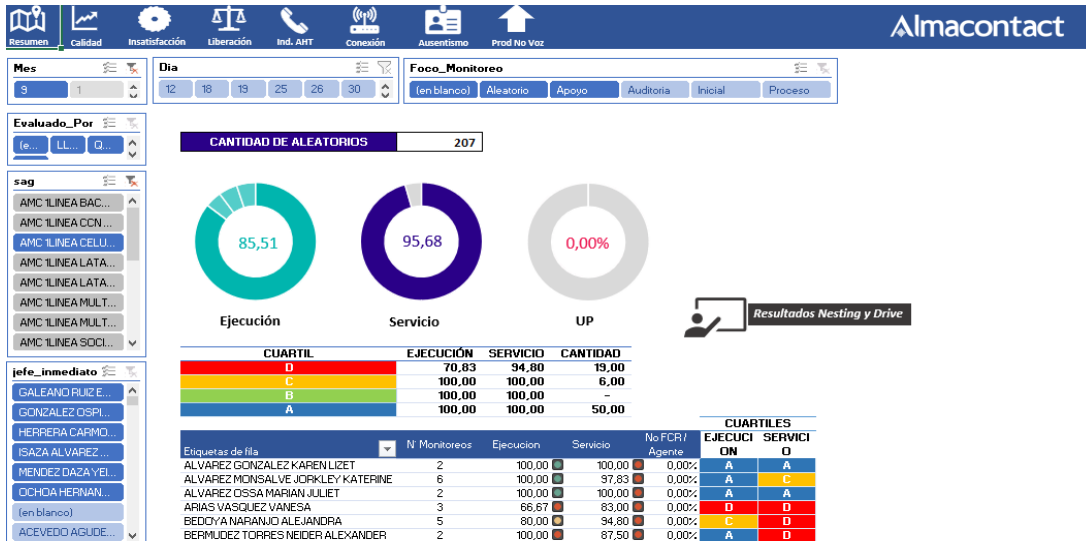
Circuito Mejora Continua	Reunión con el cliente LATAM, en la cual se entregan las ideas y mejoras relacionadas con el producto y los procesos LATAM, adicional se recibe status de las propuestas realizadas en los núcleos anteriores.	Quincenal	Coordinador	Quincenal	60 min
Reuniones Barómetro	Reuniones entre el líder y su equipo de trabajo, para compartir los resultados de la encuesta de clima laboral, observando mayor atención en las preguntas peor calificadas con el fin de construir en conjunto, planes de acción que permitan un mejoramiento a nivel grupal.	Semestral	Supervisor / Coordinador / Gerente	Semestral	60 min

9. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Información suministrada por el INFORME BASE DE OPERACIONES LATAM en el cual se puede visualizar la evolución y las oportunidades de mejora de cada uno de los servicios que pertenecen a la operación voz.

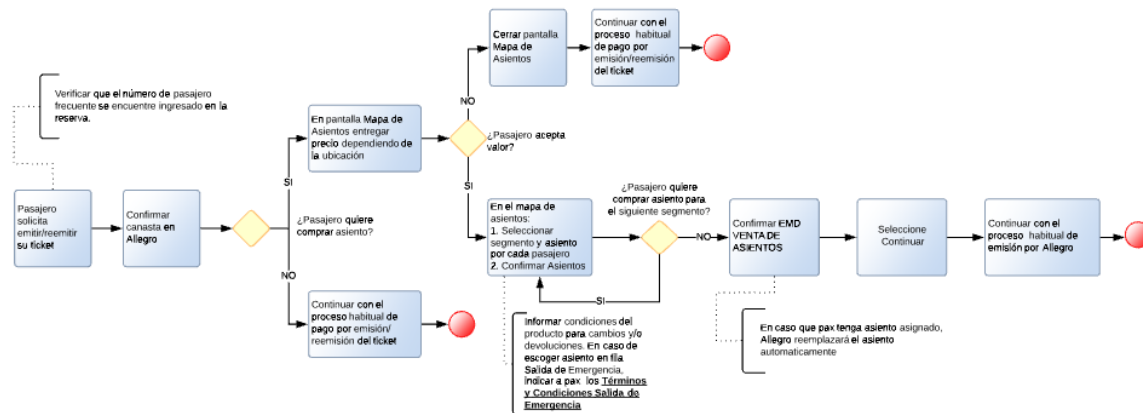
El informe es controlado diariamente por el coordinador y supervisor asignado para seguimiento, control y divulgación de trabajo con sus equipos.

	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas	Aprobado por: José Manual Becerra

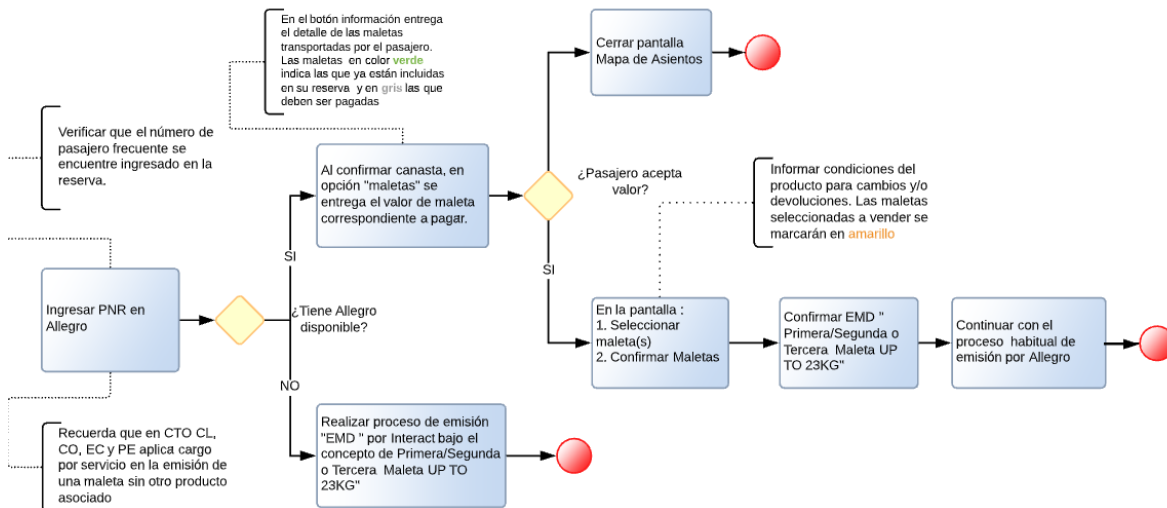


10 FLUJOS

Emisión de Asiento en Allegro



Emisión de Maletas



	OPERACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO OPERACIÓN VENTAS _ Latam	Fecha de Aprobación: 26/11/2021
	Elaborado por: coordinador ventas	Aprobado por: José Manual Becerra

Proceso de Emisión por Allegro

