

Proceso para Agentes de Call Center - Consultas de Facturación

Objetivo: Resolver eficientemente las consultas de facturación de los clientes, minimizando la escalación a back office.

Flujo del Proceso:

1. Saludo y Bienvenida:

- Saludar al cliente con cortesía y profesionalismo.
- Identificarse y mencionar el departamento (ej. "Gracias por llamar a [Nombre de la compañía], le atiende [Tu Nombre] del departamento de Facturación").

2. Recopilación de Información:

- Verificar la identidad del cliente (Nombre completo, número de teléfono, número de cuenta, etc.).
- Escuchar atentamente el motivo de la llamada y tomar notas claras y concisas.
- Utilizar un lenguaje claro y evitar tecnicismos innecesarios.

3. Diagnóstico del Problema:

○ Tipos de Consultas Comunes y Comprobaciones:

▪ Cargo Incorrecto:

- **Comprobar:** El detalle de la factura actual contra el plan contratado. Verificar si hay cargos únicos (ej. compras de contenido, llamadas internacionales). Revisar el historial de facturación para detectar patrones o cambios recientes.

▪ Duda sobre un Cargo:

- **Comprobar:** La descripción del cargo en la factura. Explicar al cliente el concepto del cargo con claridad. Si es un servicio adicional, verificar si fue solicitado y cuándo.

▪ Aumento en la Factura:

- **Comprobar:** Si hubo cambios en el plan, adición de servicios o vencimiento de promociones. Comparar la factura actual con las anteriores.

▪ Problemas con el Pago:

- **Comprobar:** El estado del pago (pendiente, procesado, rechazado). Verificar la fecha de vencimiento y el método de pago registrado. En caso de rechazo, explicar las posibles causas y las alternativas de pago.

▪ Solicitud de Desglose de la Factura:

- **Proporcionar:** Un desglose claro y detallado de todos los cargos, explicando cada concepto.

4. Resolución en Primera Línea (Siempre que sea posible):

- **Acceso a Sistemas:** El agente debe tener acceso a los sistemas necesarios para consultar la información del cliente, el historial de facturación, los planes contratados, etc.
- **Capacitación:** Los agentes deben estar capacitados para resolver la mayoría de las consultas de facturación sin necesidad de escalar.
- **Ejemplos de Resolución:**
 - Aclarar una duda sobre un cargo explicando su concepto.
 - Informar sobre el estado de un pago.
 - Ajustar un cargo incorrecto (dentro de los límites autorizados).
 - Enviar un duplicado de la factura.

5. Escalación a Back Office (Solo cuando sea necesario):

- **Criterios de Escalación:**
 - Problemas técnicos complejos que requieran investigación profunda.
 - Solicitudes de ajustes que excedan la autoridad del agente.
 - Errores sistémicos que impidan la resolución en primera línea.
 - Disputas complejas o clientes insatisfechos que requieran una gestión especializada.
- **Procedimiento de Escalación:**
 - Documentar detalladamente el caso, incluyendo la información del cliente, el motivo de la llamada, las comprobaciones realizadas y las acciones tomadas.
 - Utilizar un sistema de tickets o un formulario específico para la escalación.
 - Proporcionar al cliente un número de seguimiento o un plazo estimado de respuesta.
 - Informar al cliente que un especialista se pondrá en contacto con él.

6. Cierre de la Llamada:

- Agradecer al cliente por su llamada.
- Resumir la solución proporcionada o los pasos a seguir.
- Despedirse cordialmente.