

GUION MIGRACIONES CLARO CHILE

Buenos días/ tardes hablo con el/la Sr/Sra.
Encantad@ de saludarl@, le habla Ejecutivo comercial de Claro, como se encuentra el día de hoy, bien?

El motivo de mi llamada es porque Claro quiere entregarle **UN CAMBIO DE PLAN** con un descuento del ... por .. meses, donde usted va a contar con ... minutos libres a cualquier compañía, ... SMS libres y ... GB o MB de navegación completamente ilimitadas. El valor de este plan es de tan solo \$ **xxxxx** (pero con su descuento por ... meses pagara tan solo \$ **xxxxx**)

SOLO PARA CLIENTES QUE CONTRATEN PLANES COPA AMERICA: *Le confirmo que al activar este nuevo plan perderá descuentos, servicios adicionales o números unidos que tenga activos en este momento PERO PODRÁ REGISTRAR UN NUMERO UNIDO DE CUALQUIER COMPAÑÍA QUE QUEDARIA ACTIVO EL MISMO DIA QUE SE ACTIVE ESTE NUEVO PLAN, SI DESEA PODEMOS REGISTRAR SU NUMERO UNIDO GRATUITAMENTE EN ESTE MOMENTO, LE PARECE?;*

SI EL CLIENTE DICE QUE NO LO SABE, QUE LO QUIERE PENSAR O QUE LO HACE DESPUÉS SE LE DEBE DECIR: *Perfecto Sr(a), puede comunicarse a la línea 103 tan pronto tenga activo este nuevo plan y activar su número unido*

Permítame le pregunto cuenta usted con bolsas de voz o internet en esta línea? (en caso que diga SI: para verificar la continuidad de esta bolsa debe comunicarse a la línea 103 de acuerdo?)

Perfecto, entonces con esta información usted acepta el cambio y modificación de su plan para el numero XXXXXXXX?

Le informo que puede cambiar su plan en el momento que lo desee por alguno de la oferta comercial vigente, para su seguridad esta llamada está siendo grabada y la puede solicitar llamando a la línea 103 o en los centros de atención al cliente, al igual que la copia del cambio de plan.

Entonces le confirmo que a partir de su próximo ciclo de facturación ... empezara usted a contar con el plan por un valor de \$ **xxxxx** (y por ... meses pagara \$ **xxxxx**) su internet será ilimitado, una vez consumida su cuota de navegación la velocidad reduce a 32 KB y siempre va a tener este servicio activo (EXCEPTO PLAN DE 7500: Le informo que consumida su cuota de navegación el valor de la mega adicional es \$30).

PARA CE: *Recuerde que su plan es controlado, una vez consumido su saldo **SE CORTA** y el minuto adicional en la recarga es de \$ **xxxxx** y el SMS de \$ **xxxxx***

PARA ABIERTOS: *Recuerde que una vez consumidos sus minutos el plan **NO SE CORTA** y el valor del minuto adicional será de \$ **xxxxx** y el SMS de **xxxxx***

En 5 días hábiles recibirá un SMS con la confirmación del cambio, desea recibir un documento con esta información o por el SMS está bien?

De acuerdo entonces para mayor información puede visitar la página www.clarochile.cl o comunicarse a la línea 103 para cualquier consulta o requerimiento y lo invitamos a suscribir su boleta electrónica a través de nuestra sucursal virtual o comunicándose con los ejecutivos de atención al cliente.

OFRECER CLARO CLOUD O CLARO VIDEO

Ahora permítame un momento en línea, lo voy a comunicar con el área de validación para que le confirmen la información, por favor no corte, recuerde que hablo con ejecutivo de Claro, feliz día.