



## SERVICIO A CLIENTES

### **GUION DE LLAMADAS:** Campaña de Bienvenida Persona Natural Portabilidad

---

#### **APERTURA**

##### **Consultor:**

Buenos Días/tardes/noches, mi nombre es (nombre y apellidos completos) de servicio al cliente de Claro, la red más rápida de todo Panamá. El día de hoy deseamos darles las gracias por habernos escogido como su operador de telefonía celular. ¿Tengo el gusto con el(la) Sr.(a)\_\_\_\_\_?

- Si la persona que contesta es el titular remitirse a la pregunta 1.
- Si la persona que contesta no es el titular, preguntar:

¿Es usted la persona autorizada para utilizar la línea celular?

##### **Si...**

- ¿Me confirma su nombre por favor? Capturar Nombre
- ¿Qué parentesco tiene con el titular? Clasificar el parentesco
  - ❖ Padre
  - ❖ Madre
  - ❖ Hermano (a)
  - ❖ Esposo (a)
  - ❖ Primo (a)
  - ❖ Abuelo (a)
  - ❖ Tío (a)
  - ❖ Nieto (a)
  - ❖ Sobrino (a)

Luego de clasificar el parentesco, pasar al objetivo de la llamada (Pregunta 1), de lo contrario solicitar información de teléfonos de contacto para ubicar al titular y pasar a la despedida.

##### **No...**

- Ni autorizado o no conoce al titular... Preguntar
  - ¿Me confirma su nombre por favor?
  - ¿Me podría confirmar donde adquirió la línea celular?
  - ¿Nombre del distribuidor?
  - ¿Nombre del vendedor?

Las respuestas a estas preguntas son opcionales y dependen de si el cliente las suministra se procede luego a registrar en la base de datos como cliente dudosos y dejar registrado todos los comentarios suministrados por la persona que responde.

Si se identifica que la línea fue adquirida para venta de minutos, se tipifica como ventas de minutos dentro de la llamada lo siguiente

- Dudoso o no conoce al titular
- Se niega a confirmar datos
- Niega haber adquirido líneas con claro (informar procedimiento negación de línea en CAC)

Sr. (a) Muchas gracias \_\_\_\_\_ posteriormente realizaremos una nueva llamada para contactar a la persona que la utiliza, ya que claro le tiene una información importante. Que tenga un buen día/tarde/noche.

---

## **OBJETIVO**

Sr. (apellidos), Sra. (Nombre) \_\_\_\_\_ el motivo de mi llamada es para darle una cordial bienvenida a claro Panamá y explicarle las características de su plan, los servicios a los cuales usted podrá acceder con nosotros y verificar algunos datos que usted suministro en el momento de realizar su solicitud de Portabilidad... Pausa.

---

## **1. VERIFICACION DE DATOS (I)**

Vamos a realizar la verificación de los datos, para lo cual voy a solicitarle me colabore validando la segunda parte de la información que le voy suministrando:

- ¿Su primer nombre es? \_\_\_\_\_ me confirma su segundo nombre y apellidos (Confrontar con AC)
- ¿su día de nacimiento es? \_\_\_\_\_ me confirma el Mes \_\_ y Año \_\_\_\_\_
- ¿sus dos primeros números de cedula son? \_\_ me confirma los números que faltan \_\_\_\_\_

Nota: si se presenta algún cambio en la información se debe verificar matriz de cambios.

---

## **2. NOMBRE PLAN, CFM Y EQUIPO.**

A continuación Sr. (a) \_\_\_\_\_ le informo que el plan en el que se encuentra su línea celular es \_\_\_\_\_ que tiene un CFM de \_\_\_\_\_ + impuestos el cual le incluye \_\_\_\_\_ (indicar descripción del plan que se indica en AC) \_\_\_\_\_.

Usted adquirió nuestro servicio con equipo Propio o adquirió un Equipo Claro?

**En caso de que el cliente haya adquirido Equipo Claro, se pregunta:**

Ya retiró Usted el equipo solicitado?

**Le confirmo el modelo del equipo que adquirió es \_\_\_\_\_**

**En caso de que el cliente haya adquirido el servicio con Equipo propio se indica:**

Le ofrecieron las promociones para los clientes con equipo traído?

(Pasar a la verificación de promociones)

### **RECOMENDACIÓN**

Realizar pausas esperando que el cliente vaya confirmando la información y continuar.

Explicar Promociones

### **2.1 PROMOCIONES**

- Informar promociones según el plan adquirido (Doble capacidad por 6 meses, 6 meses de data gratis intercalados)
- Promoción nuevas activaciones (GPRS, MMS y SMS)
- Si en la cuenta tiene otras promociones, explicarlas también.

¿Tiene alguna inquietud hasta el momento?

---

### **3 EXPLICACION CORTE, CICLO Y PRIMERA FACTURA**

Tenga presente Sr. (apellido), Sra. (nombre) que su línea quedo activada el (fecha de activación) en el ciclo de facturación \_\_\_ es decir, que todos los \_\_\_ de cada mes será su día de corte y por ende todos los \_\_\_ tendrá a su disposición nuevamente los minutos de su plan.

De igual manera, le queremos explicar su primera factura, en la cual vera reflejado un cobro proporcional desde la fecha de activación hasta su primer corte en cuanto al cargo fijo mensual, así como el primer Cargo Fijo Mensual del siguiente ciclo por adelantado... ¿De acuerdo?

En caso de que el cliente indague sobre el consumo de minutos se debe informar las rutas de acceso al IVR para consultas de consumo (opción 1.1.1) o la opción de "VIVE TU SIM" (guía).

---

### **EXPLICACIÓN DE MI CLARO Y PUNTOS DE PAGO**

Para Nosotros es importante que Usted conozca nuestro Centro de Atención Virtual. Con esta herramienta, usted podrá realizar gestiones como:

- Cambio de número de teléfono gratuito.
- Actualización de datos de su cuenta.
- Suspensión de la línea por robo o pérdida.
- Reconexión de la línea por robo o pérdida.
- Cambios de plan.
- Visualización de su factura (Hasta 6 meses atrás)
- Activación y modificación de Amigos VIP.
- Visualización de consumos entre otros.

Simplemente debe ingresar a nuestra página web [www.claro.com.pa](http://www.claro.com.pa) y verá un link en la parte superior derecha que dice **Mi Claro**, luego de esto dará click donde dice "Desea Registrarse". Le enviarán un mensaje de texto con un código a su celular (o modem) con el cual ingresará y le realizarán unas preguntas para validar que Usted es el titular.

Recuerde que puede realizar sus pagos a través de Banca en Línea del Banco General y Caja de Ahorros, también a través de cualquiera de nuestros Centros de Atención o Puntos de Venta Autorizados así como Western Union, Epago y Banco General, Caja de Ahorros, **Banistmo** y Citibank a nivel nacional con su número de Referencia de pago (Lo puede consultar a través de la operadora \*611).

### **4. VERIFICACION DE DATOS (II)**

Sr. (apellido), Sra. (nombre), queremos informarle que Claro Panamá está comprometida con el medio ambiente, por lo que su facturación mensual le estará llegando a su correo electrónico \_\_\_\_\_ (Indicar correo registrado en AC).

**Se procede a verificar el correo electrónico con el cliente, actualizarlo en AC en caso de que sea necesario, aclarando que debe colocar el remitente como seguro o agregarlo a su lista de contactos para evitar que le llegue a su bandeja de correo no deseado.** En caso que el cliente no posea correo electrónico o desee que se le envíe la factura física, debe diligenciar el formato de “**Desactivación de Factura electrónica**”

---

Sr. (apellido), Sra. (nombre), ¿tendría usted la amabilidad de confirmarme su dirección para envío de correspondencia?

Verificar con el cliente, si es nomenclatura nueva o le faltan datos como (apartamento, interior, torre, bloque, local, casa, etc).

4.1 ¿esta dirección corresponde a que ciudad?

4.2 ¿me confirma por favor la barriada?

4.3 ¿me confirma el número de teléfono fijo de su casa?

4.4 ¿me confirma el número de teléfono fijo de su trabajo?

Nota: si se presenta algún cambio en la informaron, verificar matriz de cambios. Los titulares pueden cambiar su dirección, los terceros pueden agregar datos como apartamento, interior, torre, bloque, local, casa, etc; con la nomenclatura de AC y corregir hasta dos dígitos de los teléfonos.

---

## 5. ENCUESTA DE SATISFACCION

Sr. (apellido), Sra. (nombre), a claro le interesa conocer su opinión acerca de la atención que usted recibió en el momento de la compra de su línea celular.

Entre Excelente, Bueno, Regular y Malo, ¿como calificaría la atención en el momento de la compra?

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo

Le agradezco su calificación.

Si su calificación es Regular o Malo (abrir árbol de tipificación)

- Demora en la atención
- Demora en entrega de equipo
- Asesor no utiliza forma de dirigirse correctamente con el cliente.
- Mal información al momento de la venta
- Otros (Especificar).

---

## 6. INFORMACION DE AMIGOS VIP

Sr. (apellido), Sra. (nombre), si es titular.

- ¿Le informaron del servicio de números **Amigos VIP**?

6.1 Si \_\_ **confirmar activación, validando en AC**

***(Si el cliente indica que Si, pero no se valida en AC, indicarle: “Verificando en el sistema, aún no tiene configurado ningún número elegido para que pueda disfrutar de este beneficio... ¿Tiene algún número que desee colocar en este momento?)***

6.2 No \_\_ explicar en que consiste el servicio de números **Amigos VIP** y las opciones de instalación, modificación o eliminación.

***Si el cliente menciona que NO se le explica:***

- ***De acuerdo a su plan usted tiene la opción de configurar hasta \_\_\_\_\_ (indicar cantidad de acuerdo al plan) números elegidos para que pueda hablar los primeros 5 minutos de cada llamada Totalmente gratis durante un año, o si desea también los puede configurar como número elegido para enviar mensajes de texto (SMS) totalmente gratis por un año. (Se explica la forma de activarlos)***

---

## **7. INFORMACION DE MEDIOS DE ATENCIÓN**

Sr.(a) nos complace confirmarle que tenemos a su disposición 14 Centros de Atención al cliente a nivel Nacional, y para su mayor comodidad puede contactarnos a través de nuestro Chat en Línea desde nuestra página web [www.claro.com.pa](http://www.claro.com.pa) en horario de 6 am a 12 media noche para atender sus consultas y requerimientos.

En caso de que usted tenga cuenta de Twitter y Facebook también le podemos asistir a través de estas redes sociales.

Adicional, tenemos disponible para usted la atención vía telefónica por medio de llamada al \*611.

## **8. DESPEDIDA**

Sr. (apellido), Sra. (nombre), muchas gracias por su atención y tiempo, y recuerde que Claro es la red en la que Usted navega descarga y disfruta a la máxima velocidad en cada rincón de este gran País. Nuevamente bienvenido a Claro.  
Que tenga un feliz día.