



ATENCIÓN POR MOTIVOS FACTURACIÓN





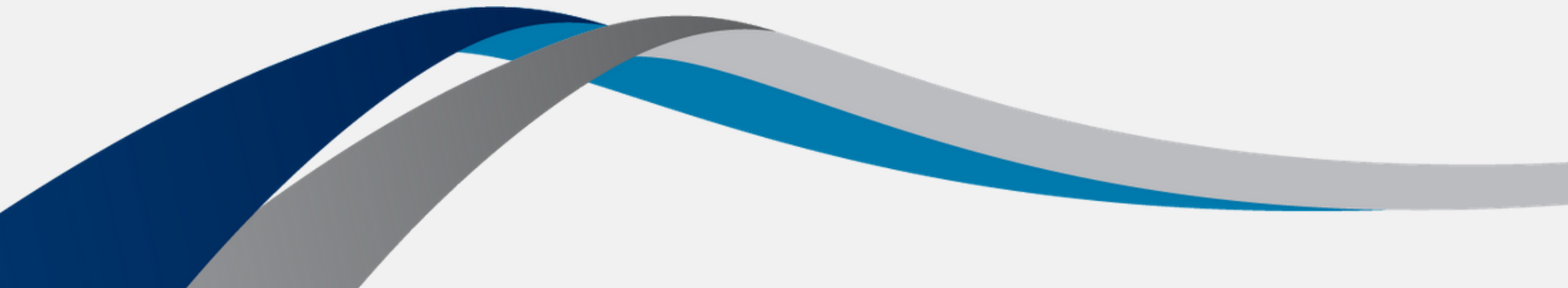
OBJETIVOS

- Detectar las buenas prácticas en las llamadas relacionadas al CC CONSULGRAL - Pagos otros temas y CONSULGRAL - Mora.
- Asociar los conceptos básicos de facturación con la información del manual de mora.
- Clasificar en qué casos se debe utilizar el código corto CONSULGRAL Ft otros temas ante una llamada por consulta de facturación.



TEMAS

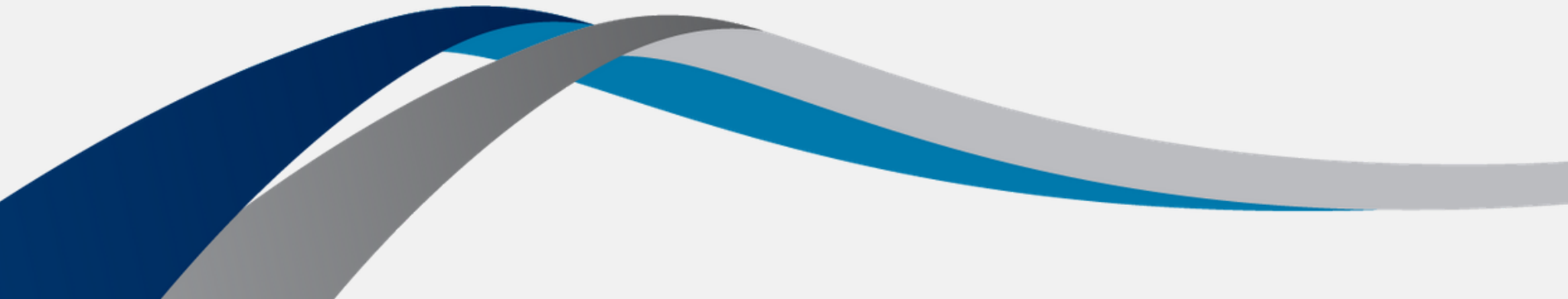
- Nociones básicas de facturación
- Morosidad
- Árbol de facturación
- ASESORACOM
- Ft. otros temas
- Informe de pago
- Casos
- T-Sat + Evaluación





1

NOCIONES BÁSICAS DE FACTURACIÓN





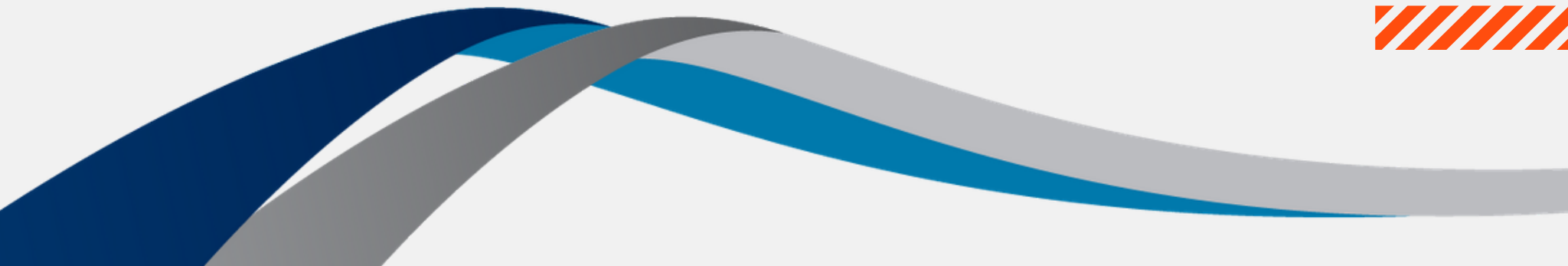
- CICLOS DE FACTURACIÓN.
- FECHAS DE ACREDITACIÓN.
- VENCIMIENTO DE FT.
- MENSAJES DE ALARMA.



Ciclos de Distribuciones

CRONOGRAMA - CICLOS SEPTIEMBRE 2017

CICLO	Digitalizacion	Envio de Alarmas	Final de Distribucion	VENCIMIENTOS				
				FOL/DA	FOL	Deb/Cab/Prov	Cba/Ros.	Resto PAIS
7/9/17	16/9/17	18/09, 19/09, 20/09	26/9/17	25/9/17	26/9/17	27/9/17	2/10/17	2/10/17
14/9/17	23/9/17	25/09, 26/09, 27/09	4/10/17	2/10/17	3/10/17	4/10/17	9/10/17	9/10/17
21/9/17	30/9/17	02/10, 03/10, 04/10	11/10/17	9/10/17	10/10/17	11/10/17	17/10/17	17/10/17
28/9/17	7/10/17	10/10, 11/10, 12/10	18/10/17	13/10/17	17/10/17	18/10/17	23/10/17	23/10/17

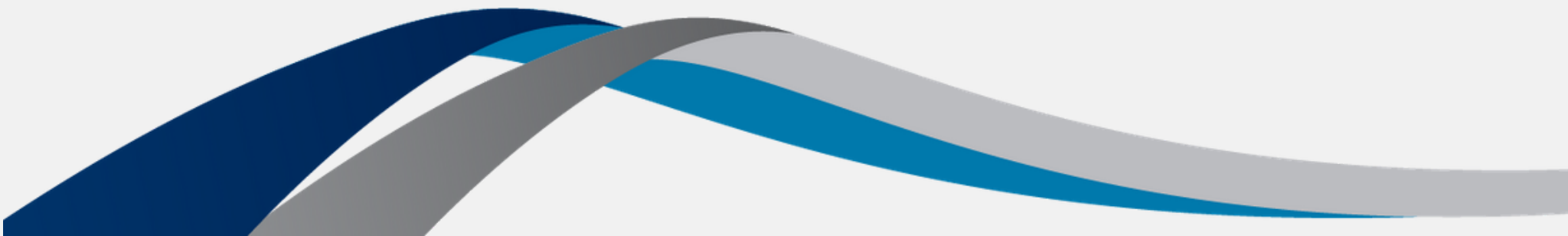




3 ÁRBOL DE FACTURACIÓN

Para una mejor interpretación del árbol de diagnóstico es necesario conocer conceptos que comprenden los:

- CARGOS FIJOS
- CARGOS VARIABLES
- OTROS CARGOS





4 ASESORACOM

Ante la utilización de éste código corto debemos ser conscientes de:

- UN CORRECTO ASESORAMIENTO SOBRE EL MOTIVO POR EL CUAL NO CORRESPONDE CONTINUAR CON EL RECLAMO.
- ASEGURARSE DE QUE LA GESTIÓN QUEDE EN ESTADO CERRADA.
- ASEGURARSE DE QUE AL CLIENTE NO LE QUEDEN DUDAS.

5 AUTOGESTIONES



RECORDA QUE EN CLICK TENES TODA LA INFO SOBRE LAS
AG DISPONIBLES.

INDIVIDUOS ▾ CON ABONO FIJO ▾ FACTURACION ▾ Seleccione autogestion... ▾

Buscar x autogestion...

Limpiar Busc

- Seleccione autogestion...
- ABM Debito Directo
- Adhesión FOL
- Baja Suscripciones
- Cambio de Domicilio
- Ciclo de Facturacion
- Configuración de Alarmas
- Consulta de Domicilio
- Cuando llega Mi factura
- Descargar Cupón de Pago
- Desuscripción FOL
- Formas y Lugares de pago
- Importe y Vto Ultima FT + Saldo de la Cuenta
- Informe de pago**
- Medios de pago
- Mis Facturas
- Notas de Crédito / Débito
- N° de referencia de Pago
- Pago con Pago Mis Cuentas
- Pago Factura con TC

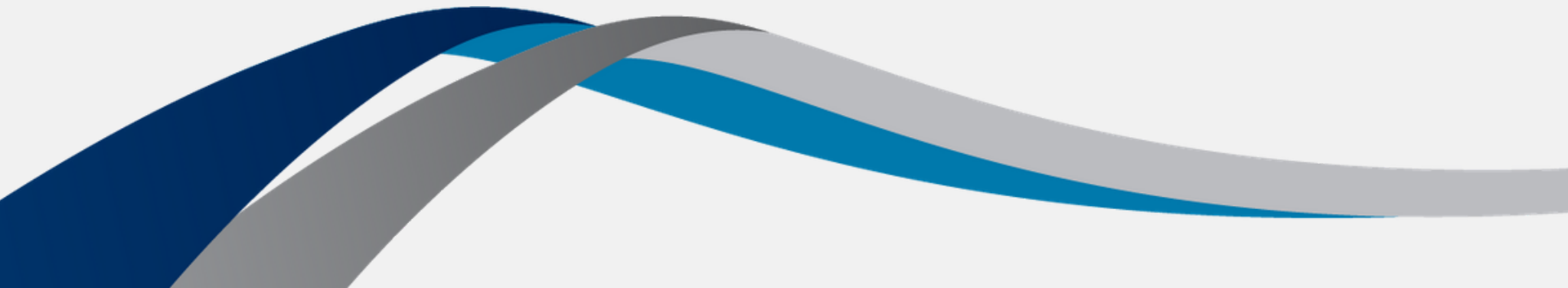
consultá las **autogestiones**
obligatorias haciendo
click aquí



6 CASOS



PRESTA ATENCIÓN A
LAS SIGUIENTES
LLAMADAS





T-SAT + POST QUIZ

Encuesta de satisfacción:

www.quia.com/sv/800182.html

Post quiz:

www.quia.com/quiz/6504386.html



¡GRACIAS!

Y

¡ÉXITOS!