



# ATENCIÓN POR MOTIVOS NAVEGACIÓN Y RED



# OBJETIVOS

DETECTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LAS LLAMADAS RELACIONADAS A INCONVENIENTES DE RED (NAVEGACIÓN Y LLAMADAS).

ASOCIAR LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE TECNOLOGÍAS CON LA INFORMACIÓN DEL ADR.

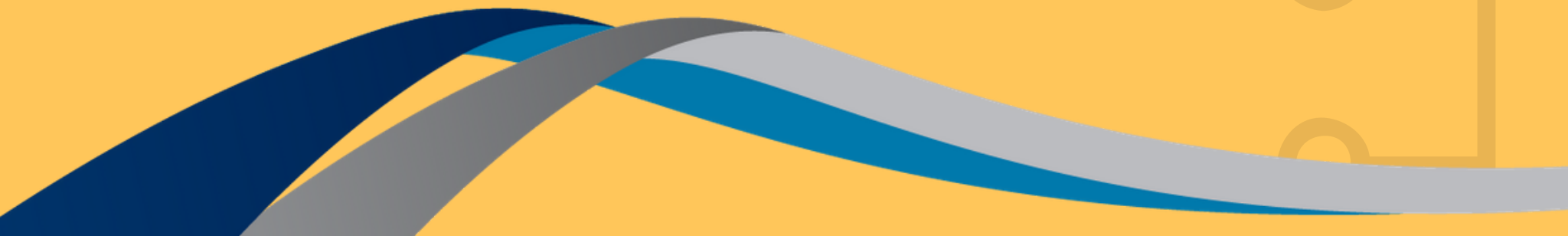
APLICAR LAS VERIFICACIONES E INDAGACIÓN CORRECTA ANTE LAS DISTINTAS SITUACIONES DE LLAMADAS CON INCONVENIENTES DE RED (NAVEGACIÓN Y LLAMADAS).

RECONOCER LOS PLAZOS DE SOLUCIÓN ANTE LAS DISTINTAS SITUACIONES DE LLAMADAS CON INCONVENIENTES DE RED (NAVEGACIÓN Y LLAMADAS).



# TEMAS

- REDES
- VERIFICACIONES BÁSICAS
- INDAGACIÓN
- PLAZOS DE SOLUCIÓN
- CASOS
- T-SAT + POST QUIZ





**Red Celular:** tecnología de comunicación inalámbrica donde las áreas de comunicación se dividen en celdas y las transmisiones pasan de una a otra permitiendo recoger la información hasta llegar al destinatario.

**EDGE:** Es una tecnología de la telefonía móvil celular, que actúa como puente entre las redes 2G y 3G. EDGE se considera una evolución del GPRS.

**3G:** UMTS (Universal Mobile Telecommunications Service. Servicio Universal de Telecomunicaciones Móviles. Es la evolución de EDGE, posee la capacidad de permitir los servicios de video telefonía y video conferencia debido a su mayor ancho de banda.

**4G o LTE:** LTE significa "Long Term Evolution" - es una tecnología de acceso de radio para ofrecer altas velocidades de navegación. 4G es un estándar en la tecnología de red móvil y las siglas significa "cuarta generación", la última después de 2G y 3G, lo que le da la posibilidad de experimentar rápida y rica experiencia en Internet utilizando LTE como tecnología de acceso de radio.



# ¿HAY DIFERENCIAS ENTRE LAS VERIFICACIONES BÁSICAS ANTE INCONVENIENTES CON LLAMADAS O NAVEGACIÓN?

¡Vamos al ADR!





# COMPONENTES DE SONDEO

Recordá que es información que solo podrás conocer si el cliente te lo comenta o responde.

**¡POR LO TANTO!**

La escucha activa juega un rol importante.

## ¿POR QUÉ?

Mirá...



4

PLAZOS

TELEPERFORMANCE



# JUEGO DE ROLES

¡La premisa es...

SIEMPRE RESPONDEMOS CON EL

ADR ABIERTO!



5

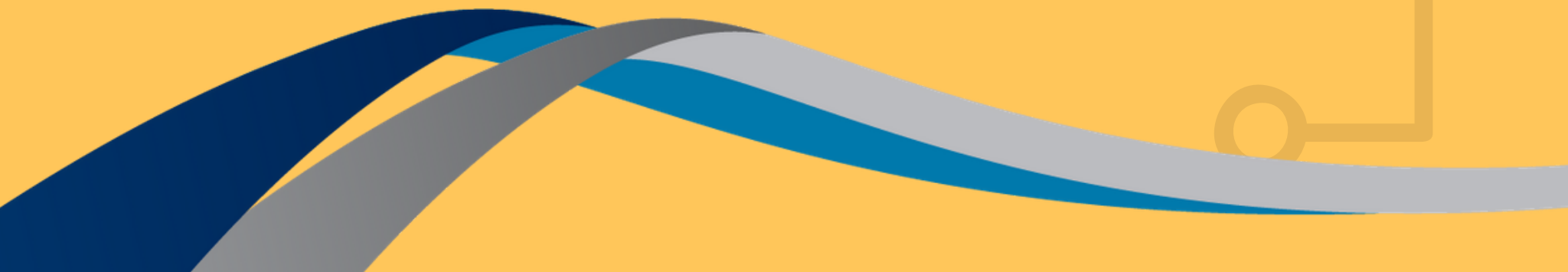
# CASOS

TELEPERFORMANCE



**Presta atención a las siguientes llamadas.**

**Luego debatimos sobre ellas.**





# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

[www.quia.com/sv/800182.html](http://www.quia.com/sv/800182.html)

# EVALUACIÓN FINAL

[www.quia.com/quiz/6504676.html](http://www.quia.com/quiz/6504676.html)



**¡GRACIAS!**

**Y ¡ÉXITOS!**