

UPTRAINING - PDA MAYO

**BAJA
ARNET**

CRITERIO PARA APLICAR ACCIÓN DE RETENCIÓN

En toda llamada donde el Cliente mencione la palabra **BAJA** (o sinónimo), indistintamente al momento que refiera la acción debemos aplicar una acción de retención.

CRITERIOS

- Tener en cuenta los requisitos para iniciar la gestión:
CGP o DNI+Domicilio de facturación
- Verificar situación de morosidad a los fines de corroborar si el Cliente se encuentra suspendido o no para registrar según corresponda.
- Consulta y sondea motivo de baja para identificar si es Comercial o por Mal Funcionamiento y poder avanzar con el proceso.
- Verifica la Pre-factibilidad de la línea para brindar la oferta más acorde.

CRITERIOS

- Utiliza Cascada de Retención siguiendo el orden escalonado de ofrecimiento:
- Brinda oferta con el 20% de descuento mencionando el costo, si el cliente no acepta la misma continúa por el siguiente escalón de ofertas
- Brinda descuento del 35% mencionando el costo y en caso de no aceptación avanzar con siguiente oferta
- Oferta con el 45% de descuento indicando costo.

CRITERIOS

Hacer foco detallando la oferta aceptada por el cliente y brindar: costo de manera correcta tal cual describe la cascada, porcentajes de descuentos y temporalidad de las ofertas A+V+M. (mes 1 al 12, mes 13 al 16 y posterior a esto abona precio de lista Bundle con descuento del 15%).

- Si cliente cuenta con linea Personal, brindar los beneficios e informa que el mismo será efectivo una vez dado de alta el producto y al mes siguiente.
- Si cliente posee kit de seguridad, informa el costo recurrente del mismo.
- No informar que el costo de la oferta brindada será el importe total de la factura ya que debes tener en cuenta los adicionales que posea el Cliente.

ANTE LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA:

- VERIFICA SI EL PEDIDO DE CAMBIO DE PRODUCTO INCLUYE ENVÍO DE DISPOSITIVO PARA COMUNICAR PLAZO CORRECTO: 72 HS. HÁBILES SI NO GENERA ENVÍO DE MÓDEM (ÍTEM CON ESTADO ACTUALIZAR) Y EN CASO DE GENERAR ENVÍO DE DISPOSITIVO (ÍTEM NUEVO) EL MISMO TENDRÁ UN PLAZO DE 4 A 10 DÍAS.
- CUANDO EL CLIENTE ES RETENIDO Y POSEE EL PRODUCTO DE INTERNET EN ESTADO SUSPENDIDO, TIPIFICAR: "NIVEL 1: CONSULTA COMERCIAL / NIVEL 2: RETENCIÓN / NIVEL 3: RETENCIÓN POR BAJA DE INTERNET". DETALLA EN COMENTARIOS LO OFRECIDO Y BRINDA EL PLAZO DE TEMPORALIDAD DE LA OFERTA OTORGADA (10 DÍAS CORRIDOS). ADEMÁS INFORMA REGULARIZAR SITUACIÓN DE MOROSIDAD Y PLAZOS DE IMPUTACIÓN DEL PAGO (72 HS).

BAJA ARNET

EVALUACIÓN:

www.quia.com/quiz/6375290.html

¡GRACIAS!