

Operativa Isla

CONTROL DE VERSIONES

Orden	Apartados que cambian	Descripción del cambio	Fecha entrada en vigor	Fecha actualización documento
16	Protocolo Agente	Repaso de parque. Se indica que no hay que realizar repaso de parque en el caso de cargos únicos.	20/01/2026	20/01/2026

Protocolo Agente Protocolo Ciac

Protocolo Agente

Protocolo de Atención

El Protocolo de Atención, incluye los criterios en cuanto al tratamiento, que debemos seguir con nuestros clientes, desde que recibimos su llamada, hasta que nos despedimos:

1. [Protocolo de Presentación](#)
2. [Protocolo de Identificación](#)
3. [Desarrollo de la llamada](#)
4. [Estrategia Comercial](#) (No aplica a 1002)
5. [Protocolo de Despedida](#)
6. [Encuesta de Satisfacción](#)
7. [Protocolo de Emisión](#)
8. [Protocolo Call Back](#)

1. Protocolo de Presentación

El protocolo de presentación no cambia, sigue el Protocolo de Presentación del [Protocolo de Atención](#)

En todas las llamadas. Tras el saludo, y después de que el cliente explique el motivo de su llamada le indicaremos:

“Por cierto, si por algún motivo, la llamada se corta no te preocupes, yo mismo te devuelvo la llamada a este mismo número y así no tienes que volver a llamar y repetirlo todo a otra persona”

Lo hacemos porque el cliente ya ha facilitado una información y no queremos causarle la molestia de que tenga que repetirla en el caso que se corte la llamada

Debes estar desde el primer momento al 100% con el cliente, si estás con dos clientes a la vez te va a ser complicado poder atender bien, termina con el anterior antes de empezar con el siguiente.

[Volver](#)

2. Protocolo de Identificación

El protocolo de identificación no cambia, manteniéndose nivel 0, nivel 1 y nivel 2, sigue el Protocolo de Identificación del [Protocolo de Atención](#)

[Volver](#)

3. Desarrollo de la llamada

- a) [Informa siempre de los próximos pasos.](#)
- b) [Me quedo con tu gestión "MQCTG".](#)
- c) [Repaso de parque / factura.](#) (No aplica a 1002)
- d) [Check Gestión Cerrada.](#)
- e) [Disculpas](#)
- f) [Reclamaciones.](#) (Aplica a 1002 apertura reclamación por indemnización avería)
- g) [Averías](#)
- h) [Bajas: Transferencia a Retención](#) (No aplica a 1002)

- i. [Cómo gestionar el tiempo de espera en la llamada de nuestro cliente.](#)
- ii. [Cómo gestionar una transferencia, soft-transfer.](#)
- iii. [Cómo gestionar un Corte de Llamada.](#)

- a. [Tratamiento de Llamadas de Clientes Insatisfechos.](#)
- b. [Tratamiento de Llamadas Conflictivas.](#)
- c. [Tratamiento de Llamadas con Consultas Complejas](#)

- a) Si envías cualquier comunicación escrita, **informa siempre de los próximos pasos y** recuerda al cliente que va a recibir esa comunicación escrita.

El cliente la va a recibir en los siguientes casos:

- En un pedido (resumen contrato/cierre de venta)
- En un CP factura (apertura/reapertura)
- En un CP provisión (apertura)
- En un CP técnico (apertura)
- En las gestiones de cobros (aplazamiento, fraccionamiento, rehabilitación, compensación pago) la recibirá al finalizar la gestión. Si ésta la hace otro departamento (Especialistas Cobros, Cobros..), la comunicación no la recibirá hasta que la gestión esté efectuada.

Explícale los próximos pasos de la gestión apoyándote en lo que el cliente va a recibir.

- b) **Si no podemos tramitar en front lo que nos pide el cliente o si el cliente nos llama porque tiene una gestión pendiente porque hemos incumplido un compromiso previo con él, aplica el modelo Me quedo con tu Gestión "MQCTG"**
- c) Repaso de **parque/factura** (No aplica 1002)

En total, con el IVA incluido, una factura habitual tendrá un cargo total de X€

La instrucción principal de este protocolo es que, si haces un movimiento comercial, repases el parque / factura del cliente. Preguntando:

"¿Quieres que repase contigo cómo quedan los servicios que tienes contratados y cómo quedaría tu factura"?

En el caso de cargos únicos no es necesario repasar el parque, ya que el cliente compra algo, sabe que lo tiene que pagar y no altera la factura.

Si el cliente dice que no o no puede en este momento, se le preguntará que si le interesa conocer esta información en otro momento, se le ofrecerá agendar. Motivo de agenda "Gestión propia".

¿QUÉ ES UN MOVIMIENTO COMERCIAL?

Cuando en la llamada se genere un cambio en el parque del cliente, le explicaremos el cambio que se ha producido:

- Alta
- Modificación
- Baja

Este cambio es lo que llamamos movimiento comercial: un alta/baja/modificación y/o cualquier gestión sobre los productos que tiene contratados (o va a tener contratados) el cliente y que pueden producir o no, un cambio en su próxima factura.

Algunos ejemplos de movimientos comerciales:

- Alta/baja de una línea adicional
- Cambio de tarifa de miMovistar
- Alta/baja de un servicio de terceros (MS Car...)
- Modificación de un servicio (Netflix)
- Rent de dispositivo.
- Aplicación de una promoción

HAZ EL REPASO DE FACTURA

Además de explicarle el movimiento que se ha producido, hay que aclararle al cliente cómo quedará la factura. Indicándole lo que supone el cambio que hemos generado con el movimiento comercial.

Explicando:

- TODOS los cargos que va a tener a partir de ahora.
- Teniendo en cuenta tanto los servicios que han cambiado como los que se mantienen sin cambios.

Teniendo en cuenta que:

- Si la factura es completa, se informa de precio total y final.
- Si la factura es de transición, se informa de que no es una factura completa, no es un ciclo completo. Facilitándole información genérica de prorrateo de los conceptos que no estarán completos por el momento.
- Aunque haya una factura en transición se explicará cómo queda una factura completa. Si dispone de una promoción se le indicará cómo queda cuando termine la promoción, precio final.
- Si el cliente tiene facturas por separado por algún servicio también se advierte de ello y de la cuota que corresponde.

PROTOCOLO EN LA LLAMADA

El protocolo que vamos a seguir en estas llamadas:

"¿Quieres que repase contigo cómo quedan los servicios que tienes contratados y cómo quedaría tu factura"?

Si el cliente acepta, informamos, ejemplo:

"Tu factura a partir de ahora queda de esta manera:

- *Por Movistar YYYYYY será una cuota mensual de x€, eso no cambia.*
- *Como has solicitado la baja del servicio de alarmas ya no tendrás el cargo completo, sólo lo que corresponda a los días zz a zz en tu siguiente factura, pero luego en próximas facturas ya no tendrás ese cargo.*
- *En total, con el IVA incluido, **una factura habitual tendrá un cargo total de X€***

Lo importante es que el cliente conozca lo que va a pagar al mes en total.

Si el cliente dice que no o no puede en este momento, se le preguntará que si le interesa conocer esta información en otro momento, se le ofrecerá agendar. Motivo de agenda "Gestión propia".

- d) Para realizar correctamente este protocolo de **Check gestión cerrada**, debes cumplir estos dos puntos al final de la conversación con el cliente:
- En caso de que la consulta o gestión del cliente haya quedado resuelta y cerrada durante la llamada, simplemente pregunta si necesita algo más.
 - Si la consulta o gestión no ha podido quedar resuelta y cerrarse en la propia llamada, asegúrate y confirma con el cliente que ha entendido en qué situación queda y los próximos pasos:
 - Si te has quedado con la gestión, recuérdale la cita y pregunta si necesita algo más.
 - Si has abierto una reclamación, avería y la gestión está en vías de solución, recuérdale que contactaremos con él para irle informando del estado de su gestión (sms, email, etc.) y pregunta si necesita algo más.

Para ello, podrás usar las palabras y frases que creas que mejor se adaptan al caso concreto que estás tratando.

Si justo antes de finalizar la llamada hiciste un MQCTG o abriste una reclamación/avería NO tendrás que repetir de nuevo lo que va a suceder, porque ya lo hiciste.

- e) Cuando detectes **insatisfacción** o si ves que hay que **rebajar el malestar** del cliente, **pide disculpas**, para ello debes indicar

"Te pido disculpas por lo sucedido, vamos a hacer todo lo posible por resolver la situación"

- f) **Reclamaciones, a partir del 27/07/2023 se implantó en Isla el modelo de Devolución Personalizada (DP) que persigue mejorar la experiencia y satisfacción de los clientes en la resolución de sus reclamaciones (y que sientan, si aplica, que Movistar les da un trato diferencial), así como reducir el plazo de resolución de las**

reclamaciones. (Aplica a 1002 apertura reclamación por indemnización avería)



- Al tramitar la reclamación de facturación, comunica al cliente el mensaje que te muestra TELCO en función de la resolución. Puedes consultarlos [aquí](#).

En RKs facturación no tienes que realizar MQCTG en ningún caso, incluidas las que se difieren a CGR.

En las reclamaciones que se difieren a CGR podemos encontrarnos con los siguientes tipos de resolución:

- Resolución definitiva en 24 horas**

Tipología de resolución mayoritaria. CGR resuelve la reclamación en el plazo de 24h. La resolución podrá ser:

- Razón objetiva
- DP/DI
- Sin error

- **Resolución con análisis posterior**

Tipología de resolución que se utilizará si no puedo resolver en 24h. Para determinadas casuísticas especiales, como clientes con deuda, suplantación, avería... se utilizará el modelo 3, "Estoy con lo tuyo"

En estas reclamaciones con análisis posterior, CGR resuelve con "devolución anticipada", generando de forma automática:

- Un **CP PROMESA** y un **CP ESTUDIO**

¿Cómo lo vemos en los Sistemas?

En el CP Promesa aparecerá /0 y al lado del CP la palabra **promesa**.

Se abrirá y cerrará de manera automática, no produciéndose ningún tipo de devolución, en el caso de que corresponda, hasta que no se produzca el cierre del CP Estudio.

Consultar problema No estoy conforme con mi factura

Marca: Estado:

Id. Problema: CP2410T3JIAZ59 / 0 Promesa

En el CP Estudio aparecerá /1 y al lado del CP la palabra **estudio**.

Id. Problema: CP2410T3JIAZ59 / 1 Estudio

Comunicación que se envía a cliente en Resolución con análisis posterior:

1. Comunicación de Diferimiento

Hola, esto te interesa. Hemos registrado tu reclamación {{CP CODE}} y ya estamos analizándola en detalle para resolverla antes de 24h hábiles. Recibirás una comunicación de un agente especialista de 1004 y, si no podemos recabar toda la información necesaria en estas 24h, te adelantaremos la devolución. No tienes que hacer nada más.

2. Comunicación CP Promesa

Hola{{NAME}}: Tal y como te hemos informado verbalmente, basándonos en tu versión de la reclamación {{CP CODE}} y en nuestro compromiso de resolverlo lo antes posible, procedemos a tramitar la devolución. En breve recibirás, por esta misma vía, información con el detalle de la devolución.

No tienes que hacer nada más. Sentimos las molestias que te hayamos podido ocasionar.

Equipo Movistar

3. Comunicación de cierre

Una vez realizado el análisis se envía comunicación favorable/desfavorable a cliente

Hola {{NAME}}: Te confirmamos que después de analizar tu reclamación {{CP CODE}} vamos a devolvarte a través de una transferencia bancaria a tu cuenta {{CP NET AMOUNT}} € más impuestos. La recibirás en aproximadamente 10 días. No tienes que hacer nada más. {{FREE}} - Texto libre en los casos puntuales donde sea necesario aportar info adicional] Sentimos las molestias que te hayamos podido ocasionar. Gracias por ayudarnos a mejorar cada día y por confiar en nosotros. Equipo Movistar

Hola, {{NAME}}: En su momento, te indicamos que contactaríamos contigo en caso de que necesitáramos realizarte alguna aclaración relativa a tu reclamación {{CP CODE}}. Pues bien, hemos analizado en detalle tu caso y lamentamos informarte que no hemos encontrado ningún error y que todo lo facturado es correcto, por lo que tu reclamación ha sido finalmente

desestimada. Para aclararte cualquier duda que pudieras tener vamos a explicarte en detalle los cargos realizados {{FREE}} (explicación completa, desestimación completa o parcial: 1º escribir la favorable y después la desfavorable) Sentimos las molestias que te hayamos podido ocasionar. Equipo Movistar

Importante: Si el cliente Isla **tiene una reclamación ESTUDIO** y nos llama antes de que se haya gestionado la resolución definitiva (no hay actuación en la pestaña de resolución) y nos consulta alguna duda sobre importes, plazos... indicaremos:

“En este momento la resolución de tu reclamación está siendo revisada por un agente especialista y en los próximos días te informará por escrito de todos los detalles para que no tengas ninguna duda”.

- **Estoy con lo tuyo**

Tipología de resolución excepcional para determinadas casuísticas complejas, que requieren un tratamiento posterior y no se puede englobar en el modelo 24h (clientes con deuda, indemnizaciones por avería...).

Estas reclamaciones constarán en análisis superadas las 24 horas.

Informaremos al cliente, dependiendo del estado de la reclamación y facilitaremos el nombre de la persona de CGR que está gestionando su reclamación, tal como consta en la Operativa Agente.

- **Cps/Preproblemas consumo en vuelo**

Si el cliente Isla con una prereclamación de esta tipología nos llama antes de que se haya gestionado la resolución definitiva y nos consulta alguna duda nos apoyaremos en la/s comunicación/es que haya recibido para informarle.

El cliente recibe una comunicación cuando se crea el preproblema

CREACION DEL PRE PROBLEMA

Gracias por contactar con nosotros. Esto nos ayuda a mejorar cada día.

Nuestro objetivo es prestarte servicio de la mejor forma posible y sin molestias, y lamentamos que haya podido ocurrir algún error o malentendido que haya provocado tu reclamación. Por eso, estamos adelantando los trámites de la devolución del importe que reclamas.

En la factura que recibirás en unos días no podemos evitar que aparezcan estos cargos porque ya está cerrada (aunque no se haya emitido aún). Pero no te preocupes, lo que haremos, si tu reclamación resulta favorable, será realizar una devolución de estos importes en cuanto se emita la factura. En ese momento recibirás una confirmación de apertura de la reclamación donde te facilitaremos el código identificativo de la misma. Recibirás la devolución en un plazo máximo de 30 días.

No tienes que hacer nada más. Nosotros nos encargamos de todo.

Sentimos las molestias que te hayamos podido ocasionar.

Gracias por tu paciencia y por confiar en nosotros.

Equipo Movistar

Y otra cuando se crea el problema

CREACION DEL PROBLEMA

Te confirmamos la apertura de tu reclamación {{CP CODE}} relacionada con tus consumos.

Ya estamos analizándola en detalle para resolverla y evitar que vuelva a suceder. Como te comentamos en su momento, si tu reclamación resulta favorable recibirás en un plazo máximo de 30 días la devolución. No tienes que hacer nada más.

Si tras el análisis vemos que existe alguna discrepancia o impedimento por el que no podamos dar por válida tu reclamación, nosotros te informaremos.

Si en cualquier caso quieres consultar el estado en que se encuentra tu reclamación, puedes hacerlo desde este enlace (<https://www.movistar.es/seg-reclam-factura-email>).

Gracias por tu paciencia y por confiar en nosotros.

Equipo Movistar

g) En una Avería,

- ✓ **Averías abiertas por comercial:**

Las instrucciones para dar al cliente aparecerán en pantalla. Dependiendo de la tipología del CP los pasos siguientes varían.

- Si es necesario que le abras al cliente un **CP genérico de averías**:

Informa al cliente que hemos tomado nota de su problema, recibirá una notificación al teléfono de contacto con el nº de referencia. Y que un técnico le va a llamar lo antes posible.

- Para el resto de **CP's**:

Informa al cliente que hemos tomado nota de su problema, tenemos que realizar unas pruebas y nos pondremos en contacto con él en una hora.

Podremos hacerlo por uno de los siguientes medios:

-SMS: Es necesario que vaya un técnico a su domicilio. El técnico le llamará para concertar la cita

- Locución: Es necesario cambiarle el equipo, le llama una locución informándole que le enviamos el equipo por mensajería.

- Llamada: No son concluyentes las pruebas, le llama un técnico para continuar con el diagnóstico.

✓ **Averías abiertas por 1002:**

Informa al cliente que hemos tomado nota de su problema, tenemos que realizar más pruebas para analizar con detenimiento lo que sucede.

Nos pondremos en contacto con él cuando esté solucionado, por llamada, locución o SMS, dependiendo del caso.

- Si existe avería masiva, informa al cliente:

"Hay una incidencia en la zona....."

Actualmente los clientes afectados por avería masiva no tienen marca en Telco. Solo si el cliente te llama y habla contigo, al intentar abrir el CP, el sistema te indica que está afectado por una masiva y te da la posibilidad de suscripción. En ese caso, una vez que realices la suscripción al cliente, en el historial de problemas, veras un CP de suscripción a avería masiva:

	Problema	21/09/2022 11:57:55	CP2209S08DIU6J	Propuesta resolución
Suscripción a incidencia técnica				

Si el cliente te llama porque su problema no está solucionado y la avería todavía no se encuentra en Cierre Definitivo, en este caso podemos dar la conformidad / no conformidad a la avería a través de la demanda "Validación resolución del problema técnico"

1. Pulsamos en la demanda

Últimos problemas

Ver últimas: Solicitudes Propuestas Pedidos Problemas Workflow Me lo pienso F. Negativo

Gestiones	Fecha	Referencia	Estado
 Problema	15/07/2023 21:02:32	CP230734S08372	Pendiente conformidad cliente  
No me funciona – Internet Fijo Fibra			
Nº de teléfono: 941439348			
• Consulta problema técnico • Validación resolución del problema técnico • Consultar Citas			

2. Validamos en la pantalla siguiente que nos aparece

Motivo

No navego-navego lento Fibra

Comentarios del cliente

Navegación por Internet Fibra

Comentarios interno

Tipo medio contacto

WhatsApp

Canal de entrada

Whatsapp

Tipo de entrada

Cliente

Datos de contacto para recibir notificaciones

Notificaciones escritas

Persona de contacto	Tipo de contacto	Medio de contacto
Enrique Vallejo Anton	Correo Electrónico	taxi.lardero@gmail.com

Notificaciones telefónicas

Persona de contacto	Medio de contacto
Enrique Vallejo Anton	678602729

Documentos adjuntos

Cancelar Validar

3. Elegimos Sí o No

Sí elegimos Sí, damos la conformidad y la avería se cierra

Sí elegimos No, damos la no conformidad y la avería continuará abierta volviendo al estado de análisis para que se vuelva a realizar su gestión.

Resolución pendiente de conformidad.

 El problema está resuelto pendiente de conformidad.

¿Estás conforme con la resolución?

☐ Sí ☐ No

Comentarios del cliente

Introduzca aquí sus comentarios XXXXX

Comentarios del gestor

Introduzca aquí sus comentarios XXXXX

* Datos obligatorios

Si se encuentra en cierre definitivo y **el cliente vuelve a llamar porque no está resuelto** atiéndele según el modelo de MQCTG.

h) Bajas: Transferencia a Reten (No aplica a 1002)

Si el cliente solicita la **BAJA** directamente o menciona **que se quiere dar de baja o que se dará de baja**, o que quiere **cancelar el contrato** o similares como “**me voy/iré de Movistar**”, “si no me podéis mejorar me voy...” tendremos que:

- Transmitir al cliente que entendemos su situación, y que le vamos a transferir para que puedan verificar la mejor opción para él.
- Hacer el soft transfer de forma exprés, sin dilatar más la conversación con el cliente, sin detalles o motivos. Directamente trasladamos al cliente a Retención
- **Ten en cuenta que en la transferencia hacia el equipo de bajas, si el cliente pierde la conexión, no podrás realizar el “si se corta te llamo”**

i. Tiempos de esperas en llamada, mantén **siempre la conversación con el cliente**, informando sobre lo que estás consultando.

Recuerda que no puedes poner música o mute al cliente durante la espera, solo puedes hacerlo para hablar con un superior o compañero. Sí lo haces informa al cliente de que vas a consultar con otra persona, para que de este modo el cliente entienda que el tiempo de espera puede ser más elevado de lo habitual.

Debes acompañar al cliente durante las esperas. Los silencios sin acompañar al cliente no deben superar los 40 segundos.

El acompañamiento durante la espera no debe ser repetitivo ni excesivamente insistente

No retomes constantemente con frases hechas “No se retire”, “Siga a la espera”, “Un momento por favor”

No retomes al cliente cada pocos segundos provocando incomodidad

ii. Cuando debas **transferir a un Cliente** a otra área, realízalo por medio de **Soft-transfer**. Para más información consulta el [Manual de Transferencias](#)

IMPORTANTE:

Realiza transferencias a otras áreas **SIEMPRE mediante Soft-transfer** para que el cliente solo tenga que contarnos lo que le ocurre **UNA VEZ**

Si eres un **agente de 1002** y tu **cliente** tiene una solicitud de gestión comercial/consulta, **transfiere a 1004** y será atendido por un agente Isla, intenta seguir este mismo protocolo de transferencia, pero si no tienes respuesta rápida no te quedes a la espera. Transfiere la llamada al 1004 sin realizar soft-transfer ni MQCTG.

Si tienes que hacer una transferencia a un compañero de otro departamento:

- ✓ Explica con detalle todo lo necesario para la gestión y solo transfiere asegurando que en destino tienen toda la información. Si la transferencia es a Reten, aplica el Protocolo Express, no es necesario que preguntes el motivo.
- ✓ Tras explicar a tu compañero toda la información sobre la consulta del cliente, informa al cliente:

"Te voy a pasar con XXXX del Área YY, que ya está al tanto de tu gestión y que se encargará de resolver tu petición".

- ✓ Si el tiempo de espera en área destino se dilata, vete informando al cliente. Si el cliente decide no esperar, se acordará devolver la llamada al cliente cuando a él le venga bien (recuerda que tienes que hacer agenda)

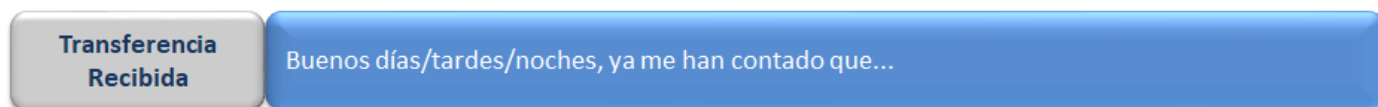
"Como no ha sido posible la transferencia y si prefieres no seguir esperando más, yo me encargo de llamarte para volverlo a intentar de nuevo en otro momento. No tienes que volver a llamar. ¿Cuándo te viene bien quedar para que te llame?"

Si la transferencia es a Máquina/VRU (deuda, cambiar idioma de atención, recarga prepago, aumento velocidad...) le informaremos:

"Por motivos de seguridad te voy a pasar con un sistema automático para que tome todos tus datos y tramite tu petición. Yo me quedo conectado a la espera de que finalices la gestión y retomo la llamada al final para confirmar que todo está correcto"

Recepción de transferencia:

- ✓ Antes de que te transfieran al cliente, asegura que tienes toda la información, si vas a hablar con el Titular/Interlocutor y si está identificado.
- ✓ Una vez transferido, infórmale de que tu compañero te ha informado del motivo de su llamada.



iii. Corte de Llamada

Si atendiendo una llamada, ésta se corta, **llama siempre de nuevo al cliente**

Lo hacemos porque el cliente ya ha facilitado una información y no queremos causarle la molestia de que tenga que repetirla en el caso que se corte la llamada

Para ello:

1. Pulsa el botón "Re-llamada" de la botonera (se realiza al número origen):



El botón de Re-llamada sólo está habilitado durante el tiempo de "After Call Work".

2. Cuando conteste indícale:

"Disculpa "nombre cliente o nombre facilitado", soy "tu nombre" de Movistar. Estábamos hablando y se ha cortado la llamada, me decías ../ estábamos revisando../ necesitabas../etc"

3. Continúa con la gestión.

a. Tratamiento de Llamadas de Clientes Insatisfechos

Si hay un cliente que expresamente pide hablar con un responsable o superior porque está molesto con la información/solución aportada, el agente le transferirá a un agente del Cuartito de la Isla.

El agente de Front transmitirá al cliente:

"Disculpa por las molestias ocasionadas, como solicitas, te paso con un responsable para que vea si hay alguna alternativa diferente."

Y procederá a transferir al cliente al Cuartito perteneciente a su centro de atención.

Si la transferencia no se puede llevar a cabo porque el Cuartito está ocupado, se le indicará al cliente que en cuanto esté disponible un superior se va a poner en contacto con él. Para ello deberá pedirle al cliente un tño de contacto y pasárselo al Cuartito junto a los datos del cliente y la información de la llamada.

[Actuación desde el Cuartito](#) Ver Pestaña Ciac, Transferencia Clientes Insatisfechos

b. Tratamiento de Llamadas Conflictivas

En caso de llamadas en las que estemos atendiendo normalmente y el Cliente eleve el tono, emplee un lenguaje inapropiado o nos falte al respeto:

- Escucharemos activamente al cliente para comprender qué es lo que necesita o el problema que tiene. Haremos preguntas concretas. Una vez localizada su incidencia, debemos ser efectivos y comprometernos a proporcionarle la mejor solución posible.
- En el caso de que grite o no varíe su actitud, no debemos cambiar nuestro tono y mostrar confianza en nosotros mismos sin realizar reproches. Si nos quiere escuchar, bajará la voz para entendernos.
- Si persiste en su agresividad, le diremos con actitud de respeto que estamos siendo correctos en el trato con él y le pediremos que utilice un tono/lenguaje apropiado para poder atenderle lo mejor posible, o tendremos que dar por finalizada la llamada.
- Si mantiene esa actitud, indicaremos de forma cortés: "Sr./Sra. Apellido, damos por finalizada la llamada por no haber sido posible una comunicación apropiada. Buenos días, tardes noches".

[Tratamiento de llamadas conflictivas, de broma o mal uso del 1004/1002](#)

c. Tratamiento de Llamadas con Consultas Complejas

Si una consulta no puedes resolverla online ya que no encuentras la información necesaria para resolverla, agéndatela, motivo Gestión Propia / Gestión Aplazada a las 2h y llama a tu cliente cuando dispongas de toda la información.

Volver

4. Estrategia Comercial (No aplica 1002)

Todo cliente dispondrá de una prescripción/NBA, si bien nuestro primer y principal objetivo durante la llamada es atender la necesidad del cliente. Solamente habrá oportunidad de **informar de la NBA** en los siguientes casos:

- Antes de finalizar la llamada, si en el momento de verificación de la conformidad del cliente (“Check gestión cerrada”) está todo OK y el agente tiene la certeza de que se ha contestado o realizado lo que pedía el cliente no quedando nada pendiente de realizar, en ese momento debemos informar al cliente sobre la NBA que tenga asignada.
- Una vez informada la NBA, seguiremos con la información ampliada si el cliente te va transmitiendo interés, basándote en la escucha activa de las necesidades y deseos del cliente.
- Si el cliente tiene interés, pero no puede en ese momento y el cliente está realmente interesado, crearemos una agenda para llamarle e informarle cuando le venga bien. **Agenda MLP** (agenda + email propuesta) o Cliente Informado (email pero no agenda)
- Si en la llamada, el cliente nos pide información comercial sobre algún producto o manifiesta interés en comprarlo le presentaremos oferta sin forzar la contratación o elección de un producto o servicio concreto.

Nunca podrá **informarse de la NBA** en las siguientes circunstancias:

- Si en la llamada la demanda del cliente no ha quedado resuelta en ese momento (Me Quedo Con Tu Gestión)
- Si en la llamada se ha tratado una reclamación, tanto si ha quedado pendiente por especialista como si ha sido resuelta en la llamada, ya que es un momento delicado en el que el cliente ha tenido un desacuerdo con Movistar que le ha generado una molestia.
- Si el cliente ha mostrado desacuerdo con la respuesta que le hemos dado y no ha quedado satisfecho.
- Si el cliente tiene deuda vencida (factura/as que han superado la fecha de vencimiento).
- Si el cliente tiene un pedido en vuelo.

La siguiente frase puede servir de ayuda al agente para introducir en la conversación la información sobre la NBA:

Por cierto, estoy viendo, que tienes la posibilidad de XXXXXXXXsi quieres te explico los detalles

Si NBA indica DISPOSITIVO INCLUIDO:

El objetivo es **asegurar que los clientes que tienen derecho, pero no tienen contratado un dispositivo a 0€, CONOZCAN que lo tienen incluido en su servicio y por el precio que ya están pagando**. Que no es necesario que cambien de producto y son hay necesidad de contratar nada adicional. Solo a los que muestren interés se les asesorará sobre en qué consiste, ofertas, condiciones, etc...

Posible frase introductoria, que ayude a entrar al agente en la conversación sobre el dispositivo incluido:

“Por cierto, estoy viendo (no sé si lo sabías), que con el servicio que tienes contratado actualmente tienes derecho a tener un dispositivo sin coste adicional, por el precio que ya estás pagando. Me refiero a que puedes tener sin coste adicional un smartphone, o un PC, o una TV... si quieres te explico los detalles”.

INFORMACIÓN IMPRESCINDIBLE A COMENTAR AL CLIENTE ISLA SOBRE EL DISPOSITIVO INCLUIDO

Además de las condiciones que supone el R2R y de las diferentes ofertas que se pueden aplicar y conocéis, para los clientes ISLA es imprescindible asegurar que informamos de:

- ✓ El dispositivo se ofrece en régimen de alquiler durante 24 meses prorrogables automáticamente otros 24 meses. Total 48 meses (y podemos mencionar que al finalizar podrán comprar el dispositivo por 1€ (IVA incluido) al cumplir esos plazos y que la otra opción en ese momento sería devolverlo en su embalaje original en buen estado).
- ✓ No significa que el cliente tenga permanencia con la tarifa. Puede cambiarla o darse de baja antes de los 48 meses, pero:
 - Si en ese plazo el cliente cambia de producto a otro de menor precio es posible que el dispositivo que hoy tiene incluido en el precio que paga, deje de estarlo y pase a tener una cuota mensual durante los meses que le queden. Le indicaremos que, si llama al 1004 para hacer un cambio en la tarifa, le informaremos de ello antes de hacerlo.
 - Si se da de baja de sus servicios deberá elegir entre quedarse con su dispositivo y pagar la cuota mensual que corresponda hasta que se cumplan los 48 meses o devolver el dispositivo y pagar como compensación una parte del precio que aún tuviera pendiente de pagar.

Sobre la forma de envío o recogida: si el dispositivo se comercializa en tienda lo puede recoger gratis en cualquiera de nuestras tiendas, si quiere que se lo enviemos a casa comprueba si el envío tiene coste e indícaselo a tu cliente.

Para cualquier consulta adicional revisa la ficha [Dispositivos Movistar Rent oferta convergente](#)

[Volver](#)

5. Protocolo de Despedida

Antes de realizar la despedida, si el cliente dispone de indicador, ofrécele la modificación de medios de contacto.

MODIFICACIÓN DE MEDIOS DE CONTACTO

Si tu cliente dispone del siguiente indicador **“Cliente sin email en medio de contacto. Solicítaselo y regístralo en “Modificación de Medios de contacto con Verificación Identidad”**”, es muy importante que consigas los medios de contacto correctos y los modifiques en Telco. Para ello, le puedes indicar:

“Para poder avisarte si hay alguna incidencia o informarte sobre cualquier gestión relacionada con tu servicio, ¿nos puedes confirmar un número de teléfono y un correo electrónico de contacto? “.

Si tienes dudas de cómo realizarlo, puedes consultar los pasos que tienes que seguir en [“Modificación de medios de contacto con Id digital”](#)

PROTOCOLO DE DESPEDIDA SIN CONTACTO AGENDADO

Una vez resueltas las consultas del cliente y haber seguido la Estrategia Comercial, si no le hemos realizado agenda al cliente, nos despediremos indicando:

“Muchas gracias por contactar con nosotros “.

PROTOCOLO DE DESPEDIDA CON CONTACTO AGENDADO

Una vez resueltas las consultas del cliente y haber seguido la Estrategia Comercial, si le hemos realizado agenda al cliente, le indicamos:

" Gracias por la paciencia en esta llamada “nombre”. Nos pondremos en contacto contigo en el momento que hemos acordado (repetición del día y hora acordados). Buenos días, tardes. “.

[Volver](#)

6. Encuesta de Satisfacción

Puedes hacer una breve mención, no es obligatorio, a la encuesta al final de la llamada siempre y cuando no lleve un MQCTG asociado.

Si tienes que utilizar MQCTG, la encuesta no le va a llegar al cliente hasta que lo tenga resuelto y el agente de CIAC cierre la agenda.

La frase que tienes que emplear es:

"Recibirás una encuesta en tu email para que puedas valorar la atención que has recibido".

Tienes que evitar cualquier referencia del tipo “es muy importante para mi” “es muy importante”, “solo valen notas de 5..” y similares

[Volver](#)

7. Protocolo de Emisión

Protocolo de Emisión Front

Si tienes que llamar al cliente porque lo tienes agendado, utiliza este Protocolo de Emisión:

- Acuérdate que estás haciendo el seguimiento de MQCTG (de una gestión propia), mira antes la agenda y posibles respuestas, para poder indicárselas posteriormente al cliente
- Asegúrate de llamarle en la hora y fecha acordada. Tiene prioridad sobre otra llamada entrante o saliente.
- Siempre que sea posible habla en primera persona del singular, ya que lo habitual es que hayas sido tú mismo, el que estuvo hablando anteriormente con el cliente
- Saluda

" Buenos días/tardes/noches [nombre del cliente], soy [nombre del agente] de Movistar. Tenía pendiente contactar contigo para resolver la solicitud/consulta que nos hiciste, ¿puedes atenderme en este momento? “.

a. Si el cliente acepta llamada:

No es necesario que preguntes por el titular, estamos llamando a la persona que hemos agendado y esa comprobación ya se hizo en su momento o hemos quedado con ese cliente en concreto, antes.

Puedes encontrarte con que el caso esté:

- **Solucionado**, la gestión está realizada y el cliente indica su conformidad, entonces puedes cerrar la agenda, está finalizado.
- **No solucionado, Si no tienes solución o la respuesta no se ajusta a lo que necesita el cliente**, díselo al cliente, reagendalo y queda de nuevo con el cliente en un plazo no superior a **48h**. No cierres agenda hasta que la gestión haya sido realizada y tengas conformidad del cliente, **REAGENDA**
- **Si no le has localizado** después de 5 intentos, envíale desde la Agenda el SMS.
 - Si el problema está resuelto y no le localizamos, envía este SMS y cierra agenda

Problema
resuelto, pero
no localizamos
al cliente

Hola, esto te interesa. Como acordamos, te hemos llamado pero no hemos conseguido localizarte. El motivo de la llamada era para informarte de que la gestión que teníamos pendiente de confirmación ha quedado solucionada. Si en cualquier caso tienes alguna duda o necesitas aclarar algo, llámanos al 1004 y te atenderemos encantados. Gracias por confiar en Movistar.

- Si el problema no se ha resuelto y no le localizamos envía este SMS y reagenda

Problema **NO**
resuelto, pero
no localizamos
al cliente

Hola, esto te interesa. Como acordamos, te hemos llamado para informarte sobre el estado de la gestión que tenemos pendiente, pero no hemos conseguido localizarte. Nos volveremos a poner en contacto contigo. Gracias por confiar en Movistar

Si has tenido que reagendar llama de nuevo al cliente en el momento en que hayas quedado con él, no te demores, indícale la respuesta y asegura su conformidad. En esa 2ª, 3ª llamada, te puedes encontrar con que tengas el caso:

- **Solucionado**, la gestión está realizada y el cliente indica su conformidad, entonces puedes cerrar la agenda, está finalizado.
- **No Solucionado**, si aún no tienes solución o esta no se ajusta al caso,. Reagéndalo y queda de nuevo con el cliente en un plazo no superior a **48h**. No cierres agenda hasta que la gestión haya sido realizada y tengas la conformidad del cliente, **REAGENDA**.
- Si tienes **respuesta** con solución final y definitiva y la solución **no le gusta** al cliente, pide disculpas, cierra la agenda y despídete

"Lamento comunicarte que en este momento no tengo la posibilidad de hacer algo más con tu caso, ya que [motivo]. Sentimos realmente tu experiencia y tomamos nota de ella para mejorar nuestros procesos “.

- **Si no le has localizado** después de 5 intentos envíale desde la Agenda SMS
 - Si el problema está resuelto y no le localizamos envía este SMS y cierra la agenda

Problema
resuelto, pero
no localizamos
al cliente

Hola, esto te interesa. Como acordamos, te hemos llamado pero no hemos conseguido localizarte. El motivo de la llamada era para informarte de que la gestión que teníamos pendiente de confirmación ha quedado solucionada. Si en cualquier caso tienes alguna duda o necesitas aclarar algo, llámanos al 1004 y te atenderemos encantados. Gracias por confiar en Movistar.

- Si el problema no se ha resuelto y no le localizamos envía este SMS y cierra agenda

Problema NO
resuelto, pero
no localizamos
al cliente

Hola, esto te interesa. Como acordamos, te hemos llamado para informarte sobre el estado de la gestión que tenemos pendiente, pero no hemos conseguido localizarte. Si quieres, llámanos al 1004 y te informaremos en qué situación se encuentra. Gracias por confiar en Movistar

Si es necesario sigue realizando el seguimiento y llama al cliente en el momento en que has quedado con él hasta que la gestión esté solucionada, el cliente esté conforme y cierres la agenda

Evita preguntar al cliente si le puedes ayudar en algo más, le estamos llamando para darle solución para un tema concreto.

Si es él quien te pregunta, atiéndele de la manera habitual.

No te olvides de dejar en el contratador contacto con la gestión realizada.

b. Si no acepta la llamada

- Pregúntale si le podemos llamar en otro momento

"¿Puedo contactar contigo en otro momento? "

- Si acepta que le contactemos en otro momento

Reagenda, NUNCA cierres agenda y abras otra

Despídete

" Gracias por la paciencia en esta llamada "nombre". Nos pondremos en contacto contigo en el momento que hemos acordado (repetición del día y hora acordados). Buenos días, tardes "

- Si NO acepta que le contactemos en otro momento

Cierra Agenda

Despídete

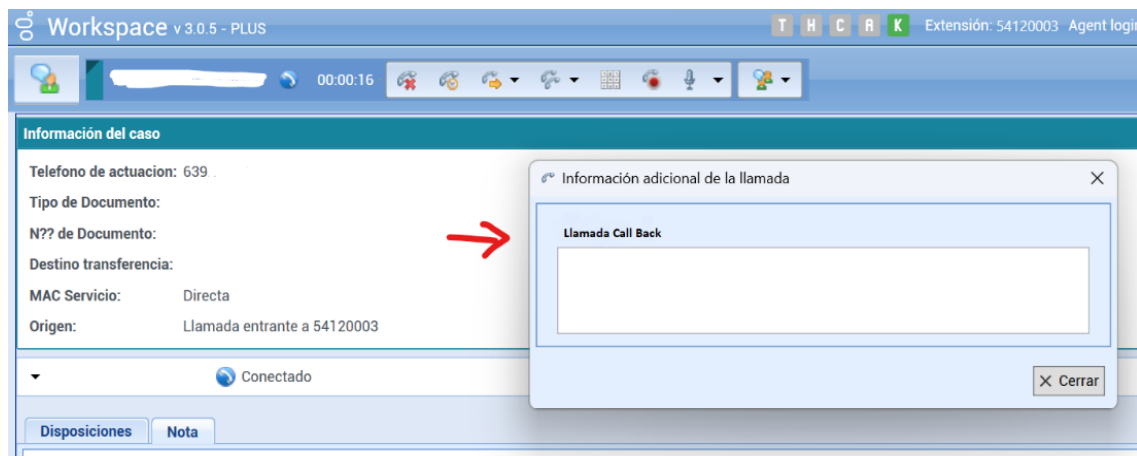
"Disculpa las molestias "nombre". Buenos días, tardes "

8. Protocolo Call Back

En ISLA tendremos la funcionalidad de devolver la llamada a un cliente que no consiguió ser atendido cuando llamó al 1004/1002. El sistema generará esa llamada de forma automática y transparente para los agentes.

Habrà “Call Back” si se cumple este escenario:

- Un cliente nos llama y se queda en espera.
- Tras no conseguir hablar con un agente, el cliente decide que no quiere seguir esperando y abandona la llamada o se corta (si al menos han pasado 30 segundos de espera)
- La llamada la devolverà el sistema en un máximo de 6h, si se puede realizar (hay agentes disponibles y estamos en horario de atención).
- Al agente al que se le asigne esta devolución le saltará un mensaje emergente indicando “LLAMADA CALL BACK”. Así sabrá que es una llamada saliente a un cliente que no pudo contactar con nosotros.
- El sistema llamarà al cliente al mismo número desde el que llamó y el remitente será 1004/1002.



¿Qué tienes que hacer en esta llamada?

- Al cliente le tienes que atender y resolver la duda o problema que tuviera con el protocolo habitual ISLA, como si fuera una llamada entrante, pero utilizando una frase específica de bienvenida (detallada más adelante).
- Es esencial que uses este saludo y se usará siempre que aparezca la marca de “LLAMADA CALL BACK” ya que indica que somos nosotros los que llamamos.
- **En estas devoluciones de llamadas no hagas nunca un ofrecimiento comercial, NBA, ni de terminales tampoco.**
- Es una llamada centrada en ofrecer asistencia y ayuda al cliente, hemos visto que nos has llamado y nos gustaría atenderte.
- Sólo existirá conversación comercial si te lo pide expresamente el cliente en la conversación

En las llamadas de Call Back tienes que utilizar el siguiente protocolo:

- Saluda al cliente e informale del motivo de la llamada

"Buenos días/tardes, soy [nombre del agente] de Movistar. Hemos visto que llamaste al 1004/1002 y no pudimos atenderte. ¿Hay algo en lo que te pueda ayudar?"

a) Si la llamada sigue su curso porque no hay oposición por parte del cliente

Atiende al cliente siguiendo el argumentario y protocolo de atención general de ISLA. Como si fuera una llamada entrante.

Introduce en la conversación el nombre del cliente cuando tengas acceso a su ficha, compruebes sus datos y/o tengas que hacer alguna gestión.

b) Si el cliente te dice que no puede atenderte en ese momento: Pregúntale si le podemos llamar en otro momento.

"¿Puedo contactar contigo en otro momento? "

- o Si acepta que le contactemos en otro momento, ofrece agendar.

Agenda con el cliente. MOTIVO gestión propia > submotivo gestión aplazada

Despídete

" Gracias "nombre". Nos pondremos en contacto contigo en el momento que hemos acordado (repetición del día y hora acordados). Buenos días, tardes "

- o Si NO acepta que le contactemos en otro momento

Despídete

"Muchas gracias por contactar con nosotros". Buenos días, tardes "

c) Si el cliente dice que no llamó / o que ya tiene resuelto el tema

Despídete

"Si es así, perfecto. Muchas gracias por atenderme. Buenos días, tardes "

En una llamada "call back" puedes pedir al cliente el DNI y datos, siempre que haga falta para la gestión que nos pide el cliente

"Buenos días/tardes, soy [nombre del agente] de Movistar. Hemos visto que llamaste al 1004 y no pudimos atenderte. ¿Hay algo en lo que te pueda ayudar?."

El Protocolo de Atención Ciac, incluye los criterios en cuanto al tratamiento, que debemos seguir con nuestros clientes, desde que emitimos la llamada, hasta que nos despedimos:

1. [Protocolo de Emisión CIAC](#)
2. [Desarrollo de la llamada](#)
3. [Encuesta de Satisfacción](#)

Protocolo de Emisión Ciac

Al llamar al cliente, utiliza este Protocolo de Emisión:

Estás haciendo el seguimiento de MQCTG

Siempre que sea posible habla en primera persona del singular, aunque haya sido tu compañero el que ha agendado el contacto con el cliente

Saluda:

" Buenos días/tardes [nombre del cliente], soy [nombre del agente] de Movistar. Teníamos pendiente llamarte para resolver la solicitud/consulta que nos hiciste. ¿Puedes atenderme en este momento?"

- a. Si el cliente acepta la llamada

No es necesario que preguntes por el titular, estamos llamando a la persona que hemos agendado y esa comprobación ya se hizo en su momento o hemos quedado con ese cliente en concreto, antes.

- Informa al cliente siguiendo MQCTG, según el caso que te ocupe en cada llamada

Te puedes encontrar con que el caso este:

- **Solucionado**, la gestión está realizada y el cliente indica su conformidad, entonces puedes cerrar la agenda/WF, está finalizado.
- **No solucionado, si es debido a cualquier incidencia, genera ITSM, en representación de Isla**, informa al cliente del estado de la gestión, reagendalo **teniendo en cuenta la fecha en la que se te va a dar respuesta por parte del área (48h)** y queda de nuevo con el cliente. **Si es debido a una consulta cobertura**, gestiona reactivo en Gmos, informa y reagenda en **48h** No cierres agenda hasta que la gestión haya sido realizada y tengas la conformidad del cliente, **REAGENDA**.
- **No solucionado, pero dispones de información de cuando lo va a estar**, informa al cliente del estado de la gestión, **reagendalo teniendo en cuenta la fecha que se te da en la respuesta por parte del área** y queda de nuevo con el cliente. No cierres agenda hasta que la gestión haya sido realizada y tengas la conformidad del cliente, **REAGENDA**.
- **Si no tienes respuesta o la respuesta no se ajusta a lo que has pedido**, díselo al cliente, **escala** (si es posible) el caso, reagendalo y queda de nuevo con el cliente, acuérdate que la respuesta la vas a tener en un plazo de **48h**. No cierres agenda hasta que la gestión haya sido realizada y tengas la conformidad del cliente, **REAGENDA**
- **No solucionado**, indícale el motivo al cliente, (por ejemplo, porque el anterior titular no da su conformidad), también puedes tener **respuesta** con solución final y definitiva por parte del área, no corresponde escalado o aclaraciones y la solución **no le gusta** al cliente, pide disculpas, cierra la agenda/WF y despídete

"Lamento comunicarte que en este momento no tengo la posibilidad de hacer algo más con tu caso, ya que [motivo]. Sentimos realmente tu experiencia y tomamos nota de ella para mejorar nuestros procesos ".

- **Si no le has localizado** después de 5 intentos, envíale desde la Agenda el SMS.
 - Si el problema está resuelto y no le localizamos, envía este SMS y cierra agenda/WF

Problema resuelto, pero no localizamos al cliente

Hola, esto te interesa. Como acordamos, te hemos llamado pero no hemos conseguido localizarte. El motivo de la llamada era para informarte de que la gestión que teníamos pendiente de confirmación ha quedado solucionada. Si en cualquier caso tienes alguna duda o necesitas aclarar algo, llámanos al 1004 y te atenderemos encantados. Gracias por confiar en Movistar.

- Si el problema no se ha resuelto y no le localizamos envía este SMS y cierra agenda/WF

Problema NO resuelto, pero no localizamos al cliente

Hola, esto te interesa. Como acordamos, te hemos llamado para informarte sobre el estado de la gestión que tenemos pendiente, pero no hemos conseguido localizarte. Si quieres, llámanos al 1004 y te informaremos en qué situación se encuentra. Gracias por confiar en Movistar

➤ **Si procede o corresponde el escalado dependiendo del caso, realizalo**

En el momento en que hayas quedado con el cliente llámale, no te demores, indícale la respuesta y asegura su conformidad

- **Solucionado**, la gestión está realizada y el cliente indica su conformidad, entonces puedes cerrar la agenda/WF, está finalizado.
- **No Solucionado**, si no hubo respuesta o esta no se ajustaba en el inicio de MQCTG, pero si hubo respuesta en el escalado y no se ha cumplido la fecha comprometida. Reagendalo **teniendo en cuenta la fecha que se te da en la respuesta por parte del área** y queda de nuevo con el cliente. No cierres agenda hasta que la gestión haya sido realizada y tengas la conformidad del cliente, **REAGENDA**.
- Si se ha sobrepasado la fecha comprometida y la gestión no está realizada, **escala** de nuevo el caso, reagendalo a partir de las **24h** y queda de nuevo con el cliente. No cierres agenda hasta que tengas la conformidad, **REAGENDA**.
- Si tienes **respuesta** con solución final y definitiva por parte del área, no corresponde escalado o aclaraciones y la solución **no le gusta al cliente**, pide disculpas, cierra la agenda/WF y despídete.

"Lamento comunicarte que en este momento no tengo la posibilidad de hacer algo más con tu caso, ya que [motivo]. Sentimos realmente tu experiencia y tomamos nota de ella para mejorar nuestros procesos".

- Si no le has localizado después de 5 intentos envíale desde la Agenda SMS
 - Si el problema está resuelto y no le localizamos, envía este SMS y cierra la agenda/WF.

Problema resuelto, pero no localizamos al cliente

Hola, esto te interesa. Como acordamos, te hemos llamado pero no hemos conseguido localizarte. El motivo de la llamada era para informarte de que la gestión que teníamos pendiente de confirmación ha quedado solucionada. Si en cualquier caso tienes alguna duda o necesitas aclarar algo, llámanos al 1004 y te atenderemos encantados. Gracias por confiar en Movistar.

- Si el problema no se ha resuelto y no le localizamos, envía este SMS y cierra agenda/WF

Problema NO resuelto, pero no localizamos al cliente

Hola, esto te interesa. Como acordamos, te hemos llamado para informarte sobre el estado de la gestión que tenemos pendiente, pero no hemos conseguido localizarte. Si quieres, llámanos al 1004 y te informaremos en qué situación se encuentra. Gracias por confiar en Movistar

Si es necesario sigue realizando el seguimiento de la gestión y llama al cliente en el momento en que has quedado con él hasta que la gestión esté solucionada, el cliente esté conforme y cierres la agenda

Si el cliente nos indica que no quiere que le llamemos hasta que tengamos la solución o fecha prevista de la misma: lo dejaremos registrado en comentarios y reagendaremos cada 48 horas (en los tramos de mayor disponibilidad por nuestra parte), para revisar el caso; aunque no llamemos hasta que esté solucionado.

Evita preguntar al cliente si le puedes ayudar en algo más, le estamos llamando para darle solución para un tema concreto

Si es él quien te pregunta, atiéndele de la manera habitual

No te olvides de dejar en el contratador contacto con la gestión realizada

b. Si no acepta la llamada

Pregúntale si le podemos llamar en otro momento

"¿Puedo contactar contigo en otro momento? "

- Si acepta que le contactemos en otro momento

Reagenda, **NUNCA** cierres agenda y abras otra

Despídete

" Gracias por la paciencia en esta llamada "nombre". Nos pondremos en contacto contigo en el momento que hemos acordado (repetición del día y hora acordados). Buenos días, tardes "

- Si NO acepta que le contactemos en otro momento

Cierra Agenda/WF

Despídete

"Disculpa las molestias "nombre". Buenos días, tardes "

[Volver](#)

Tratamiento de operativas durante la llamada:

- a) [Informa siempre de los próximos pasos.](#)
- b) [Repaso de parque / factura.](#) (No aplica 1002)
- c) [Disculpas](#)
- d) [Reclamaciones.](#)(No aplica a 1002)
- e) [Averías](#)
- f) [Bajas: Transferencia a Retención](#) (No aplica a 1002)

Gestiones de llamada:

- a) [Cómo gestionar el tiempo de espera en la llamada de nuestro cliente.](#)
- b) [Cómo gestionar una transferencia, soft-transfer.](#)
- c) [Cómo gestionar un Corte de Llamada.](#)

Tratamiento de llamadas según su naturaleza:

- a. [Tratamiento de Llamadas Conflictivas.](#)
- b. [Tratamiento de Llamadas con Consultas Complejas](#)

Tratamiento de operativas

- a) Si envías cualquier comunicación escrita, **informa siempre de los próximos pasos y** recuerda al cliente que va a recibir esa comunicación escrita.

El cliente la va a recibir en los siguientes casos:

- En un pedido (resumen contrato/cierre de venta)
- En un CP factura (apertura/reiteración)
- En un CP provisión (apertura)
- En un CP técnico (apertura/reiteración)
- En las gestiones de cobros (aplazamiento, fraccionamiento, rehabilitación, compensación pago)

Explícale los próximos pasos de la gestión apoyándote en lo que el cliente va a recibir.

[Volver](#)

- b. Repaso de parque/factura (No aplica a 1002)

La instrucción principal de este protocolo es que, si haces un movimiento comercial, repases el parque / factura del cliente. Preguntando:

"¿Quieres que repase contigo cómo quedan los servicios que tienes contratados y cómo quedaría tu factura?"

Si el cliente dice que no o no puede en este momento, se le preguntará si le interesa conocer esta información en otro momento, se le ofrecerá reagendar.

¿QUÉ ES UN MOVIMIENTO COMERCIAL?

Cuando en la llamada se genere un cambio en el parque del cliente, le explicaremos el cambio que se ha producido:

- Alta
- Modificación
- Baja

Este cambio es lo que llamamos movimiento comercial: un alta/baja/modificación y/o cualquier gestión sobre los productos que tiene contratados (o va a tener contratados) el cliente y que producen un cambio en su próxima factura.

Algunos ejemplos de movimientos comerciales:

- Alta/baja de una línea adicional
- Cambio de tarifa de miMovistar
- Alta/baja de un servicio de terceros (MS Car...)

- Modificación de un servicio (Netflix)
- Rent de dispositivo.
- Aplicación de una promoción

HAZ EL REPASO DE FACTURA

Además de explicarle el movimiento que se ha producido, hay que aclararle al cliente cómo quedará la factura. Indicándole lo que supone el cambio que hemos generado con el movimiento comercial.

Explicando:

- TODOS los cargos que va a tener a partir de ahora.
- Teniendo en cuenta tanto los servicios que han cambiado como los que se mantienen sin cambios.

Teniendo en cuenta que:

Si la factura es completa, se informa de precio total y final.

- *En total, con el IVA incluido, una factura habitual tendrá un cargo total de X€*

Si la factura es de transición, se informa de que no es una factura completa, no es un ciclo completo. Facilitándole información genérica de prorrateo de los conceptos que no estarán completos por el momento.

Aunque haya una factura en transición se explicará cómo queda una factura completa. Si dispone de una promoción se le indicará cómo queda cuando termine la promoción, precio final.

Si el cliente tiene facturas por separado por algún servicio también se advierte de ello y de la cuota que corresponde.

PROTOCOLO EN LA LLAMADA

El protocolo que vamos a seguir en estas llamadas:

"¿Quieres que repase contigo cómo quedan los servicios que tienes contratados y cómo quedaría tu factura?"

Si el cliente acepta, informamos, ejemplo:

"Tu factura a partir de ahora queda de esta manera:

- *Por Mimovistar YYYYYY será una cuota mensual de x€, eso no cambia.*
- *Como has solicitado la baja del servicio xxxx ya no tendrás el cargo completo, sólo lo que corresponda a los días zz a zz en tu siguiente factura, pero luego en próximas facturas ya no tendrás ese cargo.*
- *En total, con el IVA incluido, **una factura habitual tendrá un cargo total de X€***

Lo importante es que el cliente conozca lo que va a pagar al mes en total.

Si el cliente dice que no o no puede en este momento, se le preguntará si le interesa conocer esta información en otro momento, se le ofrecerá reagendar.

[Volver](#)

- c. Cuando detectes **insatisfacción** o si ves que hay que **rebajar el malestar del cliente, pide disculpas**, para ello puedes indicar

"Te pido disculpas por lo sucedido, vamos a hacer todo lo posible por resolver la situación"

- d. Reclamaciones, desde el **del 27/07/2023 se implantó en Isla el modelo de Devolución Personalizada (DP) que persigue mejorar la experiencia y satisfacción de los clientes en la resolución de sus reclamaciones (y que sientan, si aplica, que Movistar les da un trato diferencial)**, así como reducir el plazo de resolución de las reclamaciones. (No aplica a 1002)



Resolución favorable por DP razón objetiva

- 1.- Te confirmo que **ya he tramitado la devolución** de los importes que reclamabas. Lamento las molestias
- 2.- Recibirás XX€...
 - a) ... más impuestos a través de transferencia bancaria a tu cuenta en un plazo de unos 10 días
 - b) ... impuestos incluidos a través de un descuento en siguientes facturas.
- 3.- No tienes que hacer nada más y con esto **cerramos la reclamación como resuelta a tu favor.**

Resolución favorable por DP razón comercial

- 1.- Este tipo de reclamaciones normalmente **necesitan un análisis de un agente especialista**, pero veo que en tu caso apareces aquí marcado (entiendo que porque eres un buen cliente o un cliente antiguo), así que **no te vamos a hacer perder más tiempo y ahora mismo te tramito la devolución directamente sin más**
- 2.- Te confirmo que **ya he tramitado la devolución** de los importes que reclamabas. Vas a recibir XX€...
 - a) ... más impuestos a través de transferencia bancaria a tu cuenta en un plazo de unos 10 días
 - b) ... impuestos incluidos a través de un descuento en siguientes facturas.
- 3.- No tienes que hacer nada más. Lamento las molestias

Resolución pendiente de análisis

Te confirmo que ya hemos registrado tu reclamación

Como yo no puedo resolverlo en esta llamada, lo traslado al equipo especialista y nos comprometemos contigo a llamarte y dejar este problema resuelto en 24h”

No tienes que hacer nada más

La comunicación que se le va a mandar al cliente es:

Hola, esto te interesa. Hemos registrado tu reclamación {{CP CODE}} y ya estamos analizándola en detalle para resolverla antes de 24h hábiles. Recibirás una llamada de un agente especialista del 1004 y, si no podemos recabar toda la información necesaria en estas 24h, te adelantaremos la devolución

No tienes que hacer nada más.

Te puedes encontrar en estos casos con RKs ficticias generadas por los compañeros de la CGR. Sí el cliente te llama para preguntar por su RK, siempre le indicaremos el estado de la última Rk que tenga sobre la factura.

Para el resto, sigue la operativa habitual del Proceso de Reclamaciones de Facturación de la [Guía Rápida](#).

[Volver](#)

e. En una avería

- Si es necesario que le abras al cliente un CP genérico de averías:

Informa al cliente que hemos tomado nota de su problema, recibirá una notificación al teléfono de contacto con el nº de referencia. Y que un técnico le va a llamar lo antes posible.

Las instrucciones a dar al cliente aparecerán en pantalla. Dependiendo de la tipología los pasos siguientes varían.

- Si existe avería masiva, informa al cliente:

“Hay una incidencia en la zona.....”

Actualmente los clientes afectados por avería masiva no tienen marca en Telco. Solo si el cliente te llama y habla contigo, al intentar abrir el CP, el sistema te indica que está afectado por una masiva y te da la posibilidad de suscripción. En ese caso, una vez que realices la suscripción al cliente, en el historial de problemas, veras un CP de suscripción a avería masiva:

	Problema	21/09/2022 11:57:55	CP2209S08DIU6J	Propuesta resolución
Suscripción a incidencia técnica				

Si el cliente te llama porque no sabe dar su conformidad/no conformidad a la gestión de la avería y la avería todavía no se encuentra en Cierre Definitivo, en este caso podemos dar la conformidad / no conformidad a la avería a través de la

demanda "Validación resolución del problema técnico"

1. Pulsamos en la demanda

Últimos problemas

Ver últimas: Solicitudes Propuestas Pedidos Problemas Workflow Me lo pienso F. Negativo

Gestiones	Fecha	Referencia	Estado
 Problema	15/07/2023 21:02:32	CP230734S08372	Pendiente conformidad cliente  
No me funciona – Internet Fijo Fibra			
Nº de teléfono: 941439348			
- Consulta problema técnico - Validación resolución del problema técnico - Consultar Citas			

2. Validamos en la pantalla siguiente que nos aparece

Motivo

No navego-navego lento Fibra

Comentarios del cliente

Navegación por Internet Fibra

Comentarios interno

Tipo medio contacto

WhatsApp

Canal de entrada

Whatsapp

Tipo de entrada

Cliente

Datos de contacto para recibir notificaciones

Notificaciones escritas

Persona de contacto	Tipo de contacto	Medio de contacto
Enrique Vallejo Anton	Correo Electrónico	taxi.lardero@gmail.com

Notificaciones telefónicas

Persona de contacto	Medio de contacto
Enrique Vallejo Anton	678602729

Documentos adjuntos

Cancelar Validar

3. Elegimos Sí o No

Sí elegimos Sí, damos la conformidad y la avería se cierra

Sí elegimos No, damos la no conformidad y la avería continuará abierta volviendo al estado de análisis para que se vuelva a realizar su gestión.

Resolución pendiente de conformidad.



El problema está resuelto pendiente de conformidad.

¿Estás conforme con la resolución?

☐ Sí ☐ No

Comentarios del cliente

Introduzca aquí sus comentarios XXXXX

Comentarios del gestor

Introduzca aquí sus comentarios XXXXX

* Datos obligatorios

Cancelar

Aceptar

[Volver](#)

f. Bajas:Transferencia a Reten (No aplica a 1002)

Si el cliente solicita la **BAJA** directamente o menciona **que se quiere dar de baja** o **que se dará de baja**, o que quiere **cancelar el contrato** o similares como “**me voy/iré de Movistar**”, “si no me podéis mejorar me voy...” tendremos que:

- Transmitir al cliente que entendemos su situación, y que le vamos a transferir para que puedan verificar la mejor opción para él.
- Hacer el soft transfer de forma exprés, sin dilatar más la conversación con el cliente, sin detalles o motivos. Directamente trasladamos al cliente a Retención

[Volver](#)

Gestiones de LLamada

a. **Tiempos de esperas en Llamada**, manten **siempre la conversación con el cliente**, informando sobre lo que estás consultando

Recuerda que no puedes poner música o mute al cliente durante la espera, solo puedes hacerlo para hablar con un superior o compañero. Sí lo haces informa al cliente de que vas a consultar con otra persona, para que de este modo el cliente entienda que el tiempo de espera puede ser más elevado de lo habitual.

Debes acompañar al cliente durante las esperas. Los silencios sin acompañar al cliente no deben superar los 40 segundos.

El acompañamiento durante la espera no debe ser repetitivo ni excesivamente insistente:

- No retomes constantemente con frases hechas “No se retire”, “Siga a la espera”, “Un momento por favor”
- No retomes al cliente cada pocos segundos provocando incomodidad

[Volver](#)

b. Cuando debas **transferir a un Cliente** a otra área, realízalo por medio de **Soft-transfer**. Para más información consulta el [Manual de Transferencias](#)

IMPORTANTE:

Realiza transferencias a otras áreas **SIEMPRE mediante Soft-transfer** para que el cliente solo tenga que contarnos lo que le ocurre **UNA VEZ**

Si eres un **agente de 1002** y tu **cliente** tiene una solicitud de gestión comercial/consulta, **transfiere a 1004** y será atendido por un agente Isla, no olvides seguir este mismo protocolo de transferencia.

Si tienes que hacer una transferencia a un compañero de otro departamento:

- ✓ Explica con detalle todo lo necesario para la gestión y solo transfiere asegurando que en destino tienen toda la información. Si la transferencia es a Reten, aplica el Protocolo Express, no es necesario que preguntes el motivo.
- ✓ Tras explicar a tu compañero toda la información sobre la consulta del cliente, informa al cliente:

"Te voy a pasar con XXXX del Área YY, que ya está al tanto de tu gestión y que se encargará de resolver tu petición".

- ✓ Si el tiempo de espera en área destino se dilata, vete informando al cliente. Si el cliente decide no esperar, se acordará devolver la llamada al cliente cuando a él le venga bien (recuerda que tienes que hacer agenda)

"Como no ha sido posible la transferencia y si prefieres no seguir esperando más, yo me encargo de llamarte para volverlo a intentar de nuevo en otro momento. No tienes que volver a llamar. ¿Cuándo te viene bien quedar para que te llame?"

Si la transferencia es a Máquina/VRU (deuda, cambiar idioma de atención, recarga prepago, aumento velocidad...) le informaremos:

"Por motivos de seguridad te voy a pasar con un sistema automático para que tome todos tus datos y tramite tu petición. Yo me quedo conectado a la espera de que finalices la gestión y retomo la llamada al final para confirmar que todo está correcto"

[Volver](#)

c. Corte de llamada

Si atendiendo una llamada, ésta se corta, **llama siempre de nuevo al cliente**

Lo hacemos porque el cliente ya ha facilitado una información y no queremos causarle la molestia de que tenga que repetirla en el caso que se corte la llamada

Para ello:

1. Pulsa el botón "Re-llamada" de la botonera (se realiza al número origen):



El botón de Re-llamada sólo está habilitado durante el tiempo de "After Call Work".

2. Cuando conteste indícale:

"Disculpa "nombre cliente o nombre facilitado", soy "tu nombre" de Movistar. Estábamos hablando y se ha cortado la llamada, me decías ../ estábamos revisando../ necesitabas../etc"

Tratamiento de llamadas según su naturaleza

a. Tratamiento de Llamadas Conflictivas

En caso de llamadas en las que estemos atendiendo normalmente y el Cliente eleve el tono, emplee un lenguaje inapropiado o nos falte al respeto:

- Escucharemos activamente al cliente para comprender qué es lo que necesita o el problema que tiene. Haremos preguntas concretas. Una vez localizada su incidencia, debemos ser efectivos y comprometernos a proporcionarle la mejor solución posible.
- En el caso de que grite o no varíe su actitud, no debemos cambiar nuestro tono y mostrar confianza en nosotros mismos sin realizar reproches. Si nos quiere escuchar, bajará la voz para entendernos.
- Si persiste en su agresividad, le diremos con actitud de respeto que estamos siendo correctos en el trato con él y le pediremos que utilice un tono/lenguaje apropiado para poder atenderle lo mejor posible, o tendremos que dar por finalizada la llamada.
- Si mantiene esa actitud, indicaremos de forma cortés: “Sr./Sra. Apellido, damos por finalizada la llamada por no haber sido posible una comunicación apropiada. Buenos días, tardes noches”.

[Tratamiento de llamadas conflictivas, de broma o mal uso del 1004/1002](#)

b. Tratamiento de Llamadas con Consultas Complejas

Si una consulta no puedes resolverla online ya que no encuentras la información necesaria para resolverla, reagéndatela, motivo a las 2h y llama a tu cliente cuando dispongas de toda la información.

Encuesta de Satisfacción

Puedes hacer una breve mención, no es obligatorio, a la encuesta al final de la llamada siempre y cuando no lleve un MQCTG asociado.

Si tienes que utilizar MQCTG, la encuesta no le va a llegar al cliente hasta que lo tenga resuelto y el agente de CIAC cierre la agenda.

La frase que tienes que emplear es:

"Recibirás una encuesta en tu email para que puedas valorar la atención que has recibido".

Tienes que evitar cualquier referencia del tipo “es muy importante para mí” “es muy importante”, “solo valen notas de 5..” y similares

