

# OFERTAS RETENCIÓN

## PORTAFOLIO HOGARES

Septiembre 2017

[etb.com](http://etb.com)



Inspírate

*eTb*

# PRINCIPIOS DE LA OFERTA RETENCIÓN



Es fundamental conocer bien a nuestros clientes y saber su necesidad, **ESCUCHAR** a qué le dan valor.

Es evidente que los clientes buscan incrementar sus expectativas de valor y **recibir los mejores beneficios al mejor precio.**



Si logramos mantener una buena percepción del valor recibido, el cual afecta el nivel de satisfacción de nuestros clientes, mantendrán nuestros productos y vendrán por más y no tendrá motivos de retiro.

El cliente necesita recuperar la confianza y volver a tener un lazo racional y emocional con la marca.

# OFERTAS ESPECIALES RETENCIÓN



## Mercado Objetivo

Clientes con intención de retiro en todas las tecnologías en todos los estratos que tienen activa una oferta del portafolio de hogares, cuya inconformidad o causal de retiro está asociada a motivos económicos, mejor oferta de competencia entre otros.

## Proceso retención

Seguir el proceso de retención vigente.

## Descripción Oferta Cobre

Línea  
Básica

Nivel 1

30% descuento x 6 meses.

Nivel 2

40% descuento x 6 meses.

DÚO

Nivel 1

30% descuento x 6 meses.

Nivel 2

40% descuento x 6 meses.

# OFERTAS ESPECIALES RETENCIÓN COBRE



Descripción Oferta FTTH	DÚO	Nivel 1	10% descuento x 6 meses.
		Nivel 2	20% descuento x 6 meses.
	TRÍO	Nivel 1	10% descuento x 6 meses.
		Nivel 2	20% descuento x 6 meses.
Descripción Oferta FTTC	DÚO	Nivel 1	30% descuento x 6 meses.
		Nivel 2	40% descuento x 6 meses.
	TRÍO	Nivel 1	10% descuento x 6 meses.
		Nivel 2	20% descuento x 6 meses.

# OFERTA ESPECIAL RETENCIÓN LÍNEA BÁSICA COBRE



Plan Origen	Estrato	Nueva Oferta	Condición	Fin Ofertas
Línea Básica o Plan Minutos o Plan Cta Control	Estrato del 1 al 6	Línea Básica Ilimitada  Descuentos:  <b>Nivel 1:</b> 30% x 6 meses  <b>Nivel 2:</b> 40% x 6 meses	Tener como mínimo un año con el servicio de línea telefónica y no haber tenido una oferta especial o promoción en los últimos 6 meses.	Una vez finaliza los 6 meses de descuento el cliente pasa a la tarifa mensual vigente, del plan en el estrato correspondiente.

# OFERTA ESPECIAL RETENCIÓN DÚO COBRE



Plan Origen	Estrato	Nueva Oferta	Condición	Fin Ofertas
Cualquier plan de Dúo (oferta antigua o nueva)	Estrato del 1 al 6	<p>Línea Básica Ilimitada + Banda Ancha en las velocidades vigentes 3M 6M o 10M</p> <p>Descuentos:</p> <p><b>Nivel 1:</b> 30% x 6 meses</p> <p><b>Nivel 2:</b> 40% x 6 meses</p>	<p>Tener como mínimo un año con nuestros servicios y no haber tenido una oferta especial o promoción en los últimos 6 meses.</p> <p>Aplican los descuentos únicamente en los planes de 3 Megas, 6 Megas y/o 10 Megas.</p>	Una vez finaliza los 6 meses de descuento el cliente pasa a la tarifa mensual vigente, del plan en el estrato correspondiente.

# OFERTA ESPECIAL RETENCIÓN DÚO Y TRÍO FTTH



Plan Origen	Estrato	Nueva Oferta	Condición	Fin Ofertas
Oferta Dúo o Trío	Estratos con cobertura de Fibra	<p>Ofertas Vigentes en Dúo o Trío de FTTH</p> <p>Descuentos:</p> <p><b>Nivel 1:</b> 10% x 6 meses</p> <p><b>Nivel 2:</b> 20% x 6 meses</p>	<p>Tener como mínimo un año con nuestros servicios y no haber tenido una oferta especial o promoción en los últimos 6 meses.</p> <p>Aplican los descuentos sobre las ofertas vigentes en esta tecnología.</p>	Una vez finaliza los 6 meses de descuento el cliente pasa a la tarifa mensual vigente, del plan en el estrato correspondiente.

# OFERTA ESPECIAL RETENCIÓN DÚO - TRÍO FTTC



Plan Origen	Estrato	Nueva Oferta	Condición	Fin Ofertas
Oferta Dúo o Trío	Estrato del 1 al 3	<p>Ofertas Vigentes en Dúo o Trío FTTC</p> <p><b>Dúo:</b> <b>Nivel 1:</b> 30% x 6 meses <b>Nivel 2:</b> 40% x 6 meses Descuentos</p> <p><b>Trío:</b> <b>Nivel 1:</b> 10% x 6 meses <b>Nivel 2:</b> 20% x 6 meses</p>	<p>Tener como mínimo un año con nuestros servicios y no haber tenido una oferta especial o promoción en los últimos 6 meses. Aplican los descuentos sobre las ofertas vigentes en esta tecnología.</p>	<p>Una vez finaliza los 6 meses de descuento el cliente pasa a la tarifa mensual vigente, del plan en el estrato correspondiente.</p>



TECNOLOGIA PRODUCTO	OFERTA ANTERIOR	OFERTA NUEVA	DURACIÓN OFERTA	ESTRATO	PERFIL
Línea Básica CU	10% x 12 meses	30% x 6 meses	6 meses	1 al 6	Nivel 1 y 2
	20% x 7 meses	40% x 6 meses			Nivel 2
	30% x 4 meses				
línea Básica FTTC	Ofertas captura	30% x 6 meses	6 meses	1 al 3	Nivel 1 y 2
		40% x 6 meses			Nivel 2
Dúo CU	20% x 8 meses	30% x 6 meses	6 meses	1 al 6	Nivel 1 y 2
	30% x 6 meses	40% x 6 meses			Nivel 2
	50% x 4 meses				
Dúo FTTC	Oferta Captura	30% x 6 meses	6 meses	1 al 3	Nivel 1 y 2
		40% x 6 meses			Nivel 2
Dúo FTTH	10% x 6 meses	10% x 6 meses	6 meses	3 al 6	Nivel 1 y 2
	20% x 4 meses	20% x 6 meses			Nivel 2
	30% x 3 meses				
Trío FTTC	Oferta Captura	10% x 6 meses	6 meses	1 al 3	Nivel 1 y 2
		20% x 6 meses			Nivel 2
Trío FTTH	10% x 12 meses	10% x 6 meses	6 meses	3 al 6	Nivel 1 y 2
	20% x 7 meses	20% x 6 meses			Nivel 2
	30% x 4 meses				

La visualización de las ofertas esta dada perfil usuario (nivel 1 o Nivel2).

1. Oferta valida a partir del 1 de septiembre 2017.
2. Oferta valida en Bogotá, Soacha, Chía y Cundinamarca.
3. Aplica para los clientes que estén en el portafolio hogares en los estratos según cobertura de cada tecnología.
4. En tecnología Cobre: la oferta aplica siempre y cuando el cliente no tenga disponibilidad técnica en las tecnologías de FTTC ni FTTH de ETB.
6. Para aplicar las ofertas de retención con descuento, el cliente debe estar en la oferta vigente, de no encontrarse con esta, debe aceptar el cambio de plan para luego otorgarle el descuento.
7. El descuento aplica sobre los cargos básicos fijos mensuales de línea telefónica, internet y/o televisión, el descuento **NO** aplica en servicios adicionales adquiridos por el cliente ejemplo: servicios suplementarios, larga distancia entre otros.

## POLÍTICAS OFERTA RETENCIÓN

8. Validar modalidad de factura del cliente y explicar según proceso, si aplica cambio de vencida a mensual (remitirse a la información vigente).
9. Oferta sujeta a los incrementos anuales de ley.
10. La promesa para el cliente que es retenido es que le mantendremos el descuento por 6 meses, en caso de incremento de ley el valor final cambiará, es importante realizar esta aclaración al cliente.
11. No es acumulable con otras promociones.

# PREGUNTAS FRECUENTES OFERTA RETENCIÓN



**1.** Puedo aplicar esta oferta de descuento a los clientes en planes de cuenta control, minutos líneas prepago o por consumo?

Rta: NO, sólo le aplica la oferta al plan línea telefónica ilimitada. Es decir que para obtener los beneficios de la oferta cliente debe aceptar el cambio de plan a ilimitado para el caso de línea básica sola y para clientes que tienen dúo debe hacer cambio de plan a las ofertas vigente en caso de tener un plan diferente.

**2.** Los descuentos aplican para servicios de larga distancia o servicios suplementarios?

Rta: NO, el descuento sólo aplica en los cargos fijos mensuales que tenga el cliente línea telefónica ilimitada, internet y televisión.

**3.** En que momento aplica la oferta?

Rta: Es importante aclarar al cliente que el descuento se refleja en la segunda factura que reciba.

**4.** Cómo se hace cierre de ciclo a un cliente que reclama por no aplicación de la promoción?

Rta: El cierre de ciclo – aplicación de los descuentos en sistemas para que no se convierta en reincidente – se hace a través de escalamiento al back de experiencia al cliente según los procesos vigentes.

- Las ofertas de retención con descuentos, deben ser asignadas a los clientes que manifiestan en su intención de retiro con motivos asociados a valor del plan. Se debe ingresar en cerebro los clientes retenidos y marcar la estrategia.

- MOTIVOS:

- Reducción valor factura .
- Competencia.

- SUBMOTIVOS:

- Cliente desea reducir valor en la factura.
- Incremento tarifas.

### Consulta Retenciones

Ingrese número telefonico del cliente

13563832

REDUCCIÓN VALOR FACTURA ▼

CLIENTE DESEA REDUCIR VAL ▼

Consulta

#### Datos del Cliente

Calificación: 75

Permanencia: NO

Cliente: MARIA ISABEL BELLO TORRES  
 Tecnología: Cobre  
 Identificación: CC 52252915  
 Cuenta: 8906653  
 Fecha Instalación: 01/28/2011 00:00:00  
 Cobertura FTTH: NO  
 Cobertura FTTC: NO  
 Numero STB: 0  
 Estrato: 3  
 Segmento: HOGARES  
 Estado: ACTIVO

### Consulta Retenciones

-- Ofertas DOWN --

SeL	Nombre Oferta	Vigencia	Valor	Tipo Plan	Estrato	Detalles
<input type="radio"/>	VOZ ILIMITADA COBRE	Desde: 01/08/2017 Hasta: 31/08/2017	58000	Sencillos	3	Ver

Ejemplo

-- DESCUENTOS --

SeL	OFERTA	VALOR DESCUENTO	VALOR SIN DESCUENTO	TIEMPO DESCUENTO	TECNOLOGÍA
<input type="radio"/>	Retención Línea Ilimitada	\$30.100	\$43.000	6 Meses	COBRE
<input type="radio"/>	Est 1 30%				COBRE
<input type="radio"/>					COBRE
<input type="radio"/>					COBRE
<input type="radio"/>					COBRE
<input type="radio"/>					COBRE
<input type="radio"/>					COBRE

**GRACIAS**  
**Mercadeo Hogares**

*eTb*