



1PLAY
2PLAY
3PLAY

OFERTA DE RETENCIÓN HOGARES

Gerencia de Mercadeo

Vicepresidencia Comercial Masivo

¿Cómo Puedo Retener al Cliente?

Cuando un cliente se contacta con nuestros canales con la intención de retirarse voluntariamente, se debe seguir el procedimiento de retención e incluir la oferta de acuerdo a lo que le aplique.

Para aprovisionar las ofertas de retención al cliente, debe identificarse el sistema origen donde se encuentra aprovisionado el cliente (Siebel convergente, Siebel Cobre o Portal Fija).

Siempre debe seguir la escalera de retención para realizar el ofrecimiento comercial, teniendo en cuenta el nivel de retención en el que se encuentra el cliente.

Al cliente se le puede retener con tres tipos de ofertas las cuales aplican en todas las tecnologías:



Escalera de Retención con Oferta



Validar que el cliente no tenga motivos de retiro que se resuelvan con servicio o atención, (visita técnica, trámites pendientes, ajustes, etc.)

UP grade, más producto, cámbialo a un plan vigente ofertas captura o cambio de tecnología, Posicionar al cliente a la oferta actual.

Mantener la misma oferta, con argumentales. Dejarlo en la misma oferta, sin cambiar la factura.

Si cliente tiene cobertura en FTTC o FTTH ofrecer la oferta de captura vigente, para migraciones.
Si el cliente tiene una facturación superior a la oferta vigente hacer cambio de plan aprovechando los beneficios.

Oferta descuentos

Oferta retención Plus
Siebel convergente 12 meses
Portal Fija 10 meses

Oferta retención Plus +
para clientes con antigüedad > a 24 meses(Siebel / Portal Fija)

Down Grade de plan, menos producto menos precio (plan menos valor). Cambio de plan según necesidad del cliente.

Manejo de Escalera de Retención



Manejo de escalera de retención de acuerdo a oferta actual de cliente y opciones de oferta

		1	2	3	4	5	6
Tecnología	Oferta actual	UP Grade	Descuento 1	Descuento 2	Oferta Plus (*)	Oferta Plus + (*)	Down Grade
Cobre	Cuenta control	LB Ili	30% Dto	40% Dto	LB Ili	LB Ili	N/A
					Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	
	LB Ilimitada				LB Ili	LB Ili	Cuenta Control
					Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	
	Dúo + Cta Control				Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	LB Ilim
Dúo LB + @		Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	LB Ilim			
FTTC	LB Ilimitada		30% Dto	40% Dto	LB Ili	LB Ili	Cuenta Control
		Dúo 3 6 10 M			Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	
	Dúo LB + @				Trío 11 M	Trío 11 M	
Trío LB + @ + TV		10% Dto	20% Dto				
FTTH	Dúo LB + @		10% Dto	20% Dto	N/A	N/A	LB Ili
					Dúo 15-25-50 M	Dúo 15-25-50 M	
					Trío 30- 60-150 M	Trío 30- 60-150 M	LB Ilim
	Trío LB + @ + TV				Dúo 3-6-10 M	Dúo 3-6-10 M	LB Ilim



Se requiere tener en cuenta el procedimiento para aprovisionar las ofertas de acuerdo al sistema origen y tecnología donde se encuentre el cliente.

¿Cuáles son la Ofertas?



OFERTA DESCUENTOS

Al cliente se le ofrecen porcentajes de descuento, los cuales varían de acuerdo a la tecnología y al sistema origen donde el cliente se encuentre aprovisionado.



El descuento en el portal Fija aplica sobre la oferta actual del cliente.
A continuación se detallan las tarifas para Siebel convergente.



Ofertas Retención Cobre

Tabla de Valores Siebel Convergente

Tarifas x Estrato

1 PLAY

2 PLAY

		Nivel 1 y 2		Nivel 2		
		Captura	30% descuento	40% descuento	Oferta Plus	Oferta Plus +
1 PLAY	Est. 1 y 2	Captura vigente	\$30.100	\$25.800	\$24.900	\$21.200
	Est. 3		\$40.600	\$34.800	\$31.900	\$25.600
	Est. 4		\$40.600	\$34.800	\$36.900	\$30.600
	Est.5 y 6		\$44.800	\$38.400	\$42.900	\$35.600
2 PLAY		3M	3M	3M	3M	3M
	Est. 1 y 2	Captura vigente	\$42.630	\$36.540	\$44.900	\$39.500
	Est. 3		\$45.430	\$38.940	\$47.900	\$42.900
	Est. 4		\$45.430	\$38.940	\$51.900	\$46.900
	Est. 5 y 6		\$53.130	\$45.540	\$59.900	\$54.900

Tarifa incluye IVA



Ofertas Retención Cobre

Tabla de Valores Siebel Convergente

Tarifas x Estrato

2 PLAY

Tarifa incluye IVA

		Nivel 1 y 2			Nivel 2	
		Captura	30% descuento	40% descuento	Oferta Plus	Oferta Plus +
Est. 1 y 2	Captura vigente	6M	6M	6M	6M	6M
		\$44.030	\$37.740	\$50.900	\$45.600	
		\$46.830	\$40.140	\$57.900	\$52.000	
		\$46.830	\$40.140	\$62.900	\$57.000	
	Est. 3		\$54.530	\$46.740	\$75.900	\$70.000
	Est. 4		10M	10M	10M	10M
	Est. 5 y 6		\$48.230	\$41.340	\$69.900	\$64.700
	Captura vigente	Est. 1 y 2	\$51.030	\$43.740	\$79.900	\$74.100
Est. 3		\$51.030	\$43.740	\$79.900	\$74.100	
Est. 4		\$60.130	\$51.540	\$90.900	\$85.100	
Est. 5 y 6						

Ofertas Retención FTTC

Tabla de Valores Siebel Convergente y Portal Suma



Tarifas x Estrato

1 PLAY

2 PLAY

Nivel 1 y 2

Nivel 2

		Nivel 1 y 2			Nivel 2	
		Captura	Descuento 1	Descuento 2	Oferta Plus	Oferta Plus +
1 PLAY	Est. 1 y 2	Captura vigente	30% sobre tarifa cliente	40% sobre tarifa cliente	\$32.300	\$28.000
	Est. 3				\$38.800	\$33.700
	Est. 4				NA	
	Est. 6				NA	
		3M	3M	3M	3M	3M
2 PLAY	Est. 1 y 2	Captura vigente	30% sobre tarifa cliente	40% sobre tarifa cliente	\$56.100	\$51.100
	Est. 3				\$59.300	\$52.700
	Est. 4				NA	
	Est. 5 y 6				NA	
		6M	6M	6M	6M	6M
	Est. 1 y 2	Captura vigente	30% sobre tarifa cliente	40% sobre tarifa cliente	\$57.700	\$52.700
	Est. 3				\$62.900	\$55.900
	Est. 4				NA	
	Est. 5 y 6				NA	

Tarifa incluye IVA

Ofertas Retención FTTC

Tabla de valores Siebel Convergente y Portal Suma



Tarifas x Estrato

2 PLAY

3 PLAY

		Nivel 1 y 2		Nivel 2		
		Captura	Descuento 1	Descuento 2	Oferta Plus	Oferta Plus+
		10M	10M	10M	10M	10M
Est. 1 y 2 Est. 3 Est. 4 Est. 5 y 6	Captura vigente		30% sobre tarifa cliente	40% sobre tarifa cliente	\$69.900	\$66.900
					\$79.900	\$76.100
			NA			
		11M	11M	11M	11M	11M
Est. 1 y 2 Est. 3 Est. 4 Est. 5 y 6	Captura vigente		10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	\$84.400	\$77.400
					\$79.900	\$77.900
			NA			

Tarifa incluye IVA

Ofertas Retención FTTH

Tabla de valores Siebel Convergente y Portal Suma



Nivel 1 y 2

Nivel 2

Tarifas x Estrato

2 PLAY

Tarifa incluye IVA

	Captura	Descuento 1	Descuento 2	Oferta Plus	Oferta Plus +
	15M	15M	15M	15M	15M
Est. 1 y 2	Captura vigente	10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	\$60.900	\$53.300
Est. 3				\$65.900	\$58.300
Est. 4				\$71.900	\$64.300
Est. 5 y 6				\$79.900	\$70.300
	25M	25M	25M	25M	25M
Est. 1 y 2	Captura vigente	10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	\$75.900	\$64.500
Est. 3				\$78.900	\$68.500
Est. 4				\$87.900	\$76.500
Est. 5 y 6				\$97.900	\$87.500
	50M	50M	50M	50M	50M
Est. 1 y 2	Captura vigente	10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	\$120.900	\$108.000
Est. 3				\$120.900	\$108.000
Est. 4				\$120.900	\$107.000
Est. 5 y 6				\$127.900	\$113.000

Ofertas Retención FTTH

Tabla de valores Siebel Convergente y Portal Suma



Nivel 1 y 2

Nivel 2

Tarifas x Estrato

3 PLAY

		Captura	Descuento 1	Descuento 2	Oferta Plus	Oferta Plus +
			30M	30M	30M	30M
Est. 1 y 2	Captura vigente	10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	\$120.400	\$110.400	
Est. 3				\$120.400	\$110.400	
Est. 4				\$125.200	\$115.200	
Est. 5 y 6				\$149.200	\$132.900	
			60M	60M	60M	60M
Est. 1 y 2	Captura vigente	10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	\$140.900	\$136.900	
Est. 3				\$143.900	\$136.900	
Est. 4				\$149.900	\$142.200	
Est. 5 y 6				\$160.900	\$150.400	
			150M	150M	150M	150M
Est. 1 y 2	Captura vigente	10% sobre tarifa cliente	20% sobre tarifa cliente	\$277.900	\$267.500	
Est. 3				\$279.900	\$267.500	
Est. 4				\$289.900	\$280.500	
Est. 5 y 6				\$299.900	\$290.400	

Tarifa incluye IVA



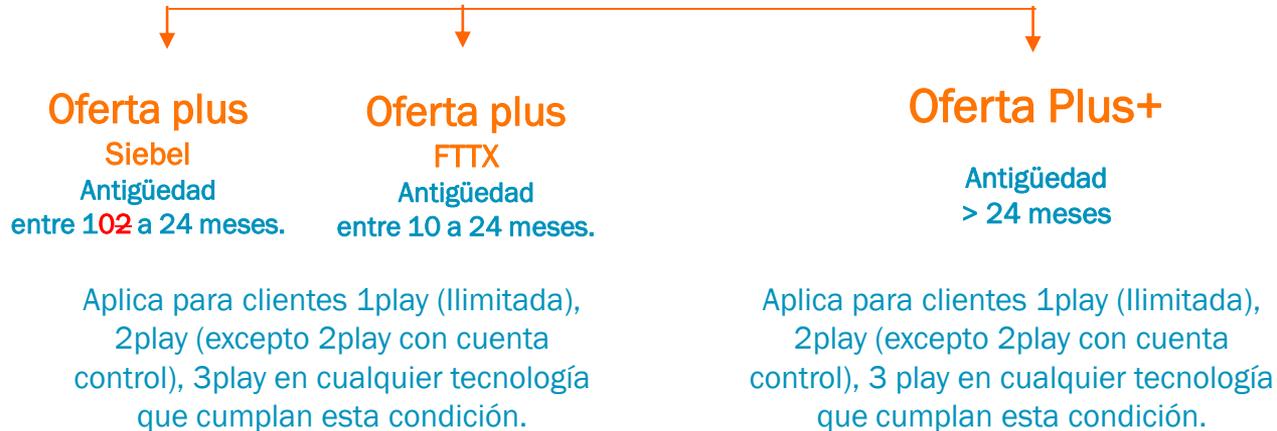
- Vigencia del 04 al 30 de Abril de 2019.
- Portafolio hogares.
- Estratos del 1 al 6.
- Cliente al día en pagos.
- Bogotá, Soacha y Cundinamarca.
- Planes 1play (Ilimitada), 2play, 3play.
- El cliente podrá permanecer en la oferta siempre y cuando no realice un cambio de plan.
- Cliente con oferta retención tiene facturación mensualizada.



- Clientes con oferta Negocios.
- Planes empleado.
- No es acumulable con otras ofertas promocionales.

Oferta Plus y Plus+

Oferta diferencial para clientes existentes que sean retenidos y que cumplan con una condición de antigüedad o que puedan ser objeto de cambio de tecnología.





- Vigencia del 04 al 30 de Abril de 2019.
- Aplica para los clientes en portafolio hogares.
- Aplica en estratos del 1 al 6.
- Cliente al día en pagos.
- Bogotá, Soacha y Cundinamarca.
- Planes 1play (Ilimitada), 2play, 3play.
- Cliente con trámite de traslados en FTTX en el portal suma.
- Cliente que no hayan tenido ofertas de retención en los últimos 6 meses.



- Clientes con oferta negocios.
- Planes empleado.
- No es acumulable con otras ofertas promocionales.

Preguntas Frecuentes



1. ¿A un cliente con plan cuenta control, se le puede ofrecer retención Plus o Plus+? **Rta:** Si, con cambio de plan a ilimitado.
2. ¿A un cliente con dúo FTTX se le puede retener con oferta de trío Plus o Plus+? **Rta:** Si, realizando cambio de plan a trío con la oferta Plus o Plus+ según su antigüedad.
3. ¿Si un cliente por su antigüedad es retenido con oferta de retención Plus y al cabo de unos meses vuelve a llamar con intención de retiro, se le puede aplicar oferta de retención plus+? **Rta:** Sí, si cumple con la condición de antigüedad.
4. ¿El cliente que no lleva más de un año con el servicio, puede tener un descuento por retención? **Rta:** Si.
5. ¿El cliente que tenga un paquete trío contratado y solicita un cambio de plan a un dúo deberá pagar clausula de permanencia? **Rta:** Si, si aun tiene vigente la cláusula de permanencia de televisión.