



VOL. 1 | JANUARY 2023 | ESPAÑOL SUDAMÉRICA

GLOBAL SALES SUPPORT

Guía de soporte

ACERCA DE NOSOTROS

GLOBAL SALES SUPPORT LATAM AIRLINES - GSS

El equipo de **Global Sales Support de LATAM Airlines** está dedicado a entregar soporte de venta y post-venta a agencias de viajes de todos los segmentos alrededor del mundo, además de entregar soporte a empresas suscritas al programa **LATAM Corporate**.

Entregamos soporte 24/7/365 en 6 idiomas (ESP, ING, POR, DEU, FRA, ITA) gestionando anualmente más de 1.5 Millones de solicitudes.

NUESTRA MISIÓN

Entregamos la mejor solución de soporte con pasión por el servicio, orientados en los resultados y buscando la fidelización de nuestros clientes.

SOPORTE ENTREGADO

- 1. SOPORTE OPERACIONAL** (procedimientos, waivers, excepciones, cancelaciones, etc.)
- 2. SOPORTE COMERCIAL** (ADM, OneDeal, devoluciones, etc.)
- 3. GRUPOS, SERIES & CHARTERS**
- 4. SOPORTE LATAM CORPORATE**
- 5. E-LATAM & NDC by LATAM**

SUDAMÉRICA

RESUMEN

Soporte Agencias
de Viaje Sudamérica

05. SUDAMÉRICA - Dudas Operacionales

06. SUDAMÉRICA - Sales Support

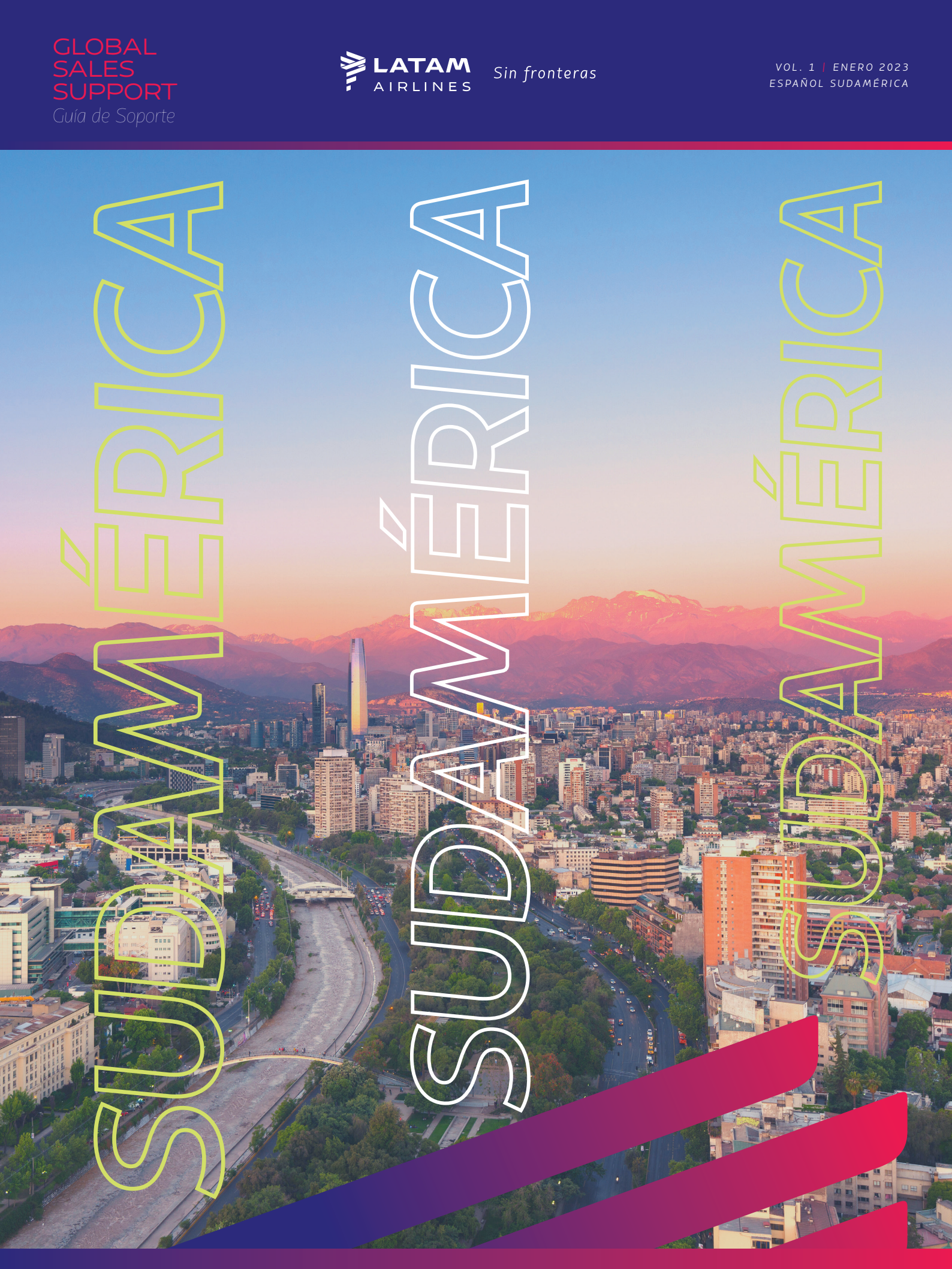
07. SUDAMÉRICA - Grupos y Charter - Agencias

Soporte LATAM Corporate

08. SUDAMÉRICA - Corporate (Soporte)
- LATAM Corporate

09. SUDAMÉRICA - Grupos Corporativos
- LATAM Corporate

10. SUDAMÉRICA - Corporate (Administración)
- LATAM Corporate



SUDAMÉRICA

SUDAMÉRICA

DETALLES DEL SERVICIO

DUDAS OPERACIONALES – AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Asesoramiento para reemisiones, consultas de tarifas y reemisiones.
- Asociación de EMD para asientos y maletas.
- Consultas de condiciones tarifarias.
- Soporte a reemisiones voluntarias e involuntarias.
- Consultas sobre procedimientos comerciales.
- Cambios de emergencia de nombres de grupos dentro de la ventana comercial.
- Cambios involuntarios grupos para Protección de vuelo.
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR y PETC), Mascota en cabina o bodega y Comidas especiales.

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



E-mail:

1ª Respuesta 8H
Resolución 48H

Horario de atención:
24x7



Teléfono:

20 segundos

Horario de atención:
24x7



Chat:

3 minutos

Disponible en:
<https://www.latamtrade.com>
Opción Consultas Operacionales

	PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS
--	------	--------	-----------

ANDINOS	BO		ES	E-mail: soporteagencias@latam.com	Teléfono: 800100784
	CO		ES	E-mail: grp_atencionagenciasco@sac.latam.com	Teléfono: 0-18000 930 093
	PE		ES	E-mail: grp_atencionagenciaspe@sac.latam.com	Teléfono: 51 2138329
	EC		ES	E-mail: soporteagencias@latam.com	Teléfono: 1800 526 727
CONO SUR	AR		ES	E-mail: grp_atencionagenciasar@sac.latam.com	Teléfono: 0810-333-1526
	CL		ES	E-mail: grp_atencionagenciascl@sac.latam.com	Teléfono: 600 526 3000
	PY		ES	E-mail: soporteagencias@latam.com	Teléfono: 021 659 0 555
	UY		ES	E-mail: soporteagencias@latam.com	Teléfono: 26044188

SUDAMÉRICA

DETALLES DEL SERVICIO

SALES SUPPORT - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- ADM's por BspLink por irregularidades distintas del PIA
- One Deals
- Liberación y emisión de cortesías
- Emisión de Famtour
- Soporte al proceso de cortesía
- Portal privado: Creación de nuevas agencias y administradores de la Matriz
- Devoluciones de GDS y BSplink
- Waivers Excepciones Comerciales (Cambios sin multa, Cambios no permitidos, devoluciones sin multa, devoluciones no permitidas)
- Devoluciones provenientes de agencias que pierdan el control del ticket y pasan a control de LATAM.
- Devoluciones de agencias en quiebra (Provinientes de agencia que pierden el control del ticket y pasan para el control LATAM)

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



E-mail:

1ª Respuesta 8H
Resolución 48H

Horario de atención:

LU a VI: 09:00 a 18:00
*CL LU a VI: 09:00 a 19:00



Teléfono:

20 segundos

Horario de atención:

LU a VI: 09:00 a 18:00
*CL LU a VI: 09:00 a 19:00



Chat:

3 minutos

Disponible en:

<https://www.latamtrade.com>
Opción Soporte Comercial

PAÍS IDIOMA CONTACTOS

ANDINOS	BO		ES	E-mail: soporteventas@latam.com	Teléfono: 59150153986
	CO		ES	E-mail: grp_soporteventasco@sac.latam.com	Teléfono: 0 18000 930 093
	PE		ES	E-mail: grp_soporteventaspe@sac.latam.com	Teléfono: 51 2138329
	EC		ES	E-mail: soporteventas@latam.com	Teléfono: 1800 526 727
CONO SUR	AR		ES	E-mail: grp_soporteventasar@sac.latam.com	Teléfono: 0810-333-1526
	CL		ES	E-mail: grp_soporteventascl@sac.latam.com	Teléfono: 600 526 3000
	PY		ES	E-mail: soporteventas@latam.com	Teléfono: 021 659 0 555
	UY		ES	E-mail: soporteventas@latam.com	Teléfono: 26044188

SUDAMÉRICA

DETALLES DEL SERVICIO

GRUPOS Y CHARTERS - AGENCIAS

TIPOS DE ATENCIÓN

- Atención para grupos ≥ 10 Pasajeros, con el mismo origen y destino, viajando juntos.
- Cotizaciones, solicitudes y evaluaciones
- Emisión y cambios a agencias no IATA (grupos)
- Asistencia en emisiones, WEB y manejo de cambios y autorizaciones
- Entrega de Tour Code y BL (Autorización para tickets liberados)

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



E-mail:

1ª Respuesta 8H
Resolución 48H

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00



www.serieslatam.com

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00

*Soporte 24x7 por Teléfono e Chat
opción 0 para:
1ª Check in de grupos
2ª Protex menos 48Horas
3ª Cambios de nombre



Chat:

3 minutes

Disponible en:
<https://www.latamtrade.com>
Opción Grupos y Series

	PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS
--	------	--------	-----------

ANDINOS	BO		ES	E-mail: soportegrupos@latam.com
	CO		ES	E-mail: grp_ventagruposco@sac.latam.com
	PE		ES	E-mail: grp_ventagrupospe@sac.latam.com
	EC		ES	E-mail: soportegrupos@latam.com
CONO SUR	AR		ES	E-mail: grp_ventagruposar@sac.latam.com
	CL		ES	E-mail: grp_ventagruposcl@sac.latam.com
	PY		ES	E-mail: soportegrupos@latam.com
	UY		ES	E-mail: soportegrupos@latam.com

SUDAMÉRICA

DETALLES DEL SERVICIO

CORPORATE SUDAMÉRICA (SOPORTE) - LATAM CORPORATE

TIPOS DE ATENCIÓN

- Informaciones Generales
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR y PETC), Mascota en cabina o bodega y Comidas especiales.
- Excepciones Comerciales
- Emisión y cambio de billete
- Marcación de asientos
- Check in
- Consultas sobre tarifas
- Cambios involuntarios grupos para Protección de vuelo

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



E-mail:

1ª Respuesta **8H**
Resolución **48H**

Horario de atención:
24x7



Teléfono:

20 segundos

Horario de atención:
24x7

	PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS	
ANDINOS	CO 	ES	E-mail: grp_atencionempresas@sac.latam.com	Teléfono: 0-18000 948000
	PE 	ES	E-mail: grp_cuentascorporativaspe@sac.latam.com	Teléfono: 213 8328
	EC 	ES	E-mail: grp_atencionempresasec@sac.latam.com	Teléfono: 1 700 526267
CONO SUR	CL 	ES	E-mail: grp_atencionempresas@sac.latam.com	Teléfono: 600 526 5000

SUDAMÉRICA

DETALLES DEL SERVICIO

GRUPOS CORPORATIVOS – LATAM CORPORATE

TIPOS DE ATENCIÓN

- Soporte de Grupos + 10 pasajeros con el mismo origen y destino viajando juntos
- Cotización, evaluaciones y emisión de Grupos.
- Reemisiones por cambios de fecha/ruta y nombre de Grupos
- Gestión operativa de emisión y postventa de Chárter de Agencias de viajes y Corporativo venta directa

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



E-mail:

1ª Respuesta 8H
Resolución 48H

Horario de atención:

LU a VI: 09:00 a 18:00
*CL LU a VI: 08:00 a 18:30



Teléfono:

20 segundos

Horario de atención:

LU a VI: 09:00 a 18:00
*CL LU a VI: 08:00 a 18:30

PAÍS IDIOMA CONTACTOS

ANDINOS	BO		ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com	Teléfono:
	CO		ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com	Teléfono: 0-18000 948000
	PE		ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com	Teléfono: 2138328
	EC		ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com	Teléfono: 1 700 526267
CONO SUR	AR		ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com	Teléfono:
	CL		ES	E-mail Exclusivo Bechtel: grp_soporteventas@sac.latam.com	Teléfono Exclusivo Bechtel: +56 9 76147643 +56 9 81399094 +56 9 61614544
				Demás Empresas: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com	Teléfono: Demais Empresas: 600 526 5000
	PY		ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com	Teléfono:
	UY		ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com	Teléfono:

SUDAMÉRICA

DETALLES DEL SERVICIO

CORPORATE ADMINISTRACIÓN - LATAM CORPORATE

TIPOS DE ATENCIÓN

- Procesos de facturación
- Cancelaciones de tickets dentro del día
- Devoluciones
- Asistencia con millas del programa Loyalty Corporate
- Asistencia con el Portal Corporate
- Asistencia o facturación UATP

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



E-mail:

1ª Respuesta 8H
Resolución 48H

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00



Teléfono:

20 segundos

Horario de atención:
LU a VI: 09:00 a 18:00

PAÍS IDIOMA CONTACTOS

	CO 	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com	Teléfono: 0-18000 948000
ANDINOS	PE 	ES	Exclusivo Convenio Marco: grp_conveniomarco@sac.latam.com Demás Clientes: grp_cuentascorporativaspe@sac.latam.com	Teléfono: 2138328
	EC 	ES	E-mail: grp_atencionempresasec@sac.latam.com	Teléfono: 1 700 526267
CONO SUR	CL 	ES	Venta/Cambios/SSEE/Check In y otros procesos relacionados a venta grp_ventascorp@sac.latam.com Devoluciones o cancelaciones grp_devolcorp@sac.latam.com Emisión de facturas, Detalles de facturas, Notas de crédito, envío de pagos de factura grp_facturacorp@sac.latam.com Administración de usuarios, Reportes de ventas, etc. grp_atencionempresas@sac.latam.com Priorización de casos grp_prioservicingest@sac.latam.com	Teléfono: 600 526 5000



LATAM
AIRLINES

Sin fronteras