

GLOBAL SALES SUPPORT GUÍA DE SOPORTE

VOL. 01 | ENERO 2023 | IDIOMA ES
SUDAMÉRICA



Sin fronteras



ACERCA DE NOSOTROS

GLOBAL SALES SUPPORT - GSS LATAM AIRLINES

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**."

TIPOS DE SOPORTE ENTREGADO POR GSS

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



RESUMEN

Soporte a agencias de viajes

SUDAMÉRICA
AR-UY-CL-BO-PY-PE-EC-CO

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



Correos:
1ª Respuesta 8H
Resolución 48H



Horario de atención:
24x7



Teléfono:
20 Segundos



Horario de atención:
24x7











Chat:
03 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
- 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)
- Devoluciones de GDS y BSPlink

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:

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:

03 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: 018000930093
		PE	ES	E-mail : grp_soporteventaspe@sac.latam.com	Teléfono: 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: 21 6590555
		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



Correos:

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:

03 Minutos



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
- Marcacion de asientos
- Check in
- Consultas sobre tarifas
- Cambios involuntarios grupos para Protección de vuelo

CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



Correos:
1ª Respuesta 8H
Resolución 48H



Horario de atención:
24x7



Teléfono:
20 Segundos



Horario de atención:
24x7

PAÍS IDIOMA CONTATOS

ANDINOS		CO	ES	E-mail: grp_atencionempresas@sac.latam.com	Telefono: 018000948000
		PE	ES	E-mail: grp_cuentascorporativaspe@sac.latam.com	Telefono: 213 8328
		EC	ES	E-mail: grp_atencionempresasec@sac.latam.com	Telefono: 1 700 526267
CONO SUR		CL	ES	E-mail: grp_atencionempresas@sac.latam.com	Telefono: 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



Correos:
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: 018000948000
	 PE	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com Teléfono: 2138328
	 EC	ES	Email: 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 Demais 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



Correos:

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

ANDINOS		CO	ES	E-mail: soportelatamcorporativo@latam.com	Teléfono: 018000948000
		PE	ES	Exclusivo Convenio Marco: grp_conveniomarco@sac.latam.com Demais Clientes: 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	Venta/Cambios/SSEE/Check In e otros procesos relacionados a venta grp_ventascorp@sac.latam.com Devoluciones ou cancelamentos grp_devolcorp@sac.latam.com Emissão de faturas, Detalhes de faturas, Notas de crédito, envio de pagamentos de fatura grp_facturacorp@sac.latam.com Administração de usuários, Reportes de vendas, etc. grp_atencionempresas@sac.latam.com Priorizações de casos grp_prioservicingest@sac.latam.com Congresso Chile grp_atencioncongreso@sac.latam.com	Teléfono: 600 526 5000

