

# 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, ademas 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-CCL-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:**  
1<sup>a</sup> 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		ES	CONTACTOS	
			E-mail:	Teléfono:
		BO	soporteagencias@latam.com	800100784
		CO	grp_atencionagenciasco@sac.latam.com	0-18000 930 093
CONO SUR		PE	grp_atencionagenciaspe@sac.latam.com	51 2138329
		EC	soporteagencias@latam.com	1800 526 727
		AR	grp_atencionagenciasar@sac.latam.com	0810-333-1526
		CL	grp_atencionagenciascl@sac.latam.com	600 526 3000
		PY	soporteagencias@latam.com	021 659 0 555
		UY	soporteagencias@latam.com	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:

1<sup>a</sup> 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: <a href="mailto:soporeventas@latam.com">soporeventas@latam.com</a>	Teléfono: 59150153986
	CO	ES	E-mail : <a href="mailto:grp_soporeventasco@sac.latam.com">grp_soporeventasco@sac.latam.com</a>	Teléfono: 018000930093
	PE	ES	E-mail : <a href="mailto:grp_soporeventaspe@sac.latam.com">grp_soporeventaspe@sac.latam.com</a>	Teléfono: 2138329
	EC	ES	E-mail: <a href="mailto:soporeventas@latam.com">soporeventas@latam.com</a>	Teléfono: 1800 526 727
CONO SUR	AR	ES	E-mail: <a href="mailto:grp_soporeventasar@sac.latam.com">grp_soporeventasar@sac.latam.com</a>	Teléfono: 0810 333 1526
	CL	ES	E-mail: <a href="mailto:grp_soporeventascl@sac.latam.com">grp_soporeventascl@sac.latam.com</a>	Teléfono: 600 526 3000
	PY	ES	E-mail: <a href="mailto:soporeventas@latam.com">soporeventas@latam.com</a>	Teléfono: 21 6590555
	UY	ES	E-mail: <a href="mailto:soporeventas@latam.com">soporeventas@latam.com</a>	Teléfono: 26044188



BO

ES

E-mail: [soporeventas@latam.com](mailto:soporeventas@latam.com)

Teléfono: 59150153986



CO

ES

E-mail : [grp\\_soporeventasco@sac.latam.com](mailto:grp_soporeventasco@sac.latam.com)

Teléfono: 018000930093



PE

ES

E-mail : [grp\\_soporeventaspe@sac.latam.com](mailto:grp_soporeventaspe@sac.latam.com)

Teléfono: 2138329



EC

ES

E-mail: [soporeventas@latam.com](mailto:soporeventas@latam.com)

Teléfono: 1800 526 727



AR

ES

E-mail: [grp\\_soporeventasar@sac.latam.com](mailto:grp_soporeventasar@sac.latam.com)

Teléfono: 0810 333 1526



CL

ES

E-mail: [grp\\_soporeventascl@sac.latam.com](mailto:grp_soporeventascl@sac.latam.com)

Teléfono: 600 526 3000



PY

ES

E-mail: [soporeventas@latam.com](mailto:soporeventas@latam.com)

Teléfono: 21 6590555



UY

ES

E-mail: [soporeventas@latam.com](mailto:soporeventas@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

 <p><b>Correos:</b> 1<sup>a</sup> Respuesta 8H Resolución 48H</p> <p> Horario de atención:: LU a VI: 09:00 a 18:00</p>	<p><a href="http://www.serieslatam.com">www.serieslatam.com</a></p> <p> Horario de atención:: LU a VI: 09:00 a 18:00</p> <p>*Soporte 24x7 por Teléfono e Chat opción 0 para: 1<sup>a</sup> Check in de grupos 2<sup>a</sup> Protex menos 48Horas 3<sup>a</sup> Cambios de nombre</p>	 <p><b>Chat:</b> 03 Minutos</p> <p> <b>Disponible en:</b> <a href="https://www.latamtrade.com">https://www.latamtrade.com</a> Opción Grupos y series</p>
--	---	--

	PAÍS	IDIOMA	CONTACTOS
ANDINOS	 BO	ES	<b>E-mail:</b> soportegrupos@latam.com
	 CO	ES	<b>E-mail :</b> grp_ventagruposco@sac.latam.com
	 PE	ES	<b>E-mail:</b> grp_ventagrupospe@sac.latam.com
	 EC	ES	<b>E-mail:</b> soportegrupos@latam.com
CONO SUR	 AR	ES	<b>E-mail:</b> grp_ventagruposar@sac.latam.com
	 CL	ES	<b>E-mail:</b> grp_ventagruposcl@sac.latam.com
	 PY	ES	<b>E-mail:</b> soportegrupos@latam.com
	 UY	ES	<b>E-mail:</b> 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



**Correos:**  
1<sup>a</sup> 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:**  
1<sup>a</sup> 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
	CO	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com
	PE	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com
	EC	ES	Email: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com
CONO SUR	AR	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com
	CL	ES	<b>E-mail Exclusivo Bechtel:</b> grp_soporteventas@sac.latam.com  <b>Demais Empresas:</b> grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com
	PY	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com
	UY	ES	E-mail: grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com



# 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:**  
1<sup>a</sup> 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	<b>E-mail:</b> soportelatamcorporativo@latam.com  <b>Exclusivo Convenio Marco:</b> grp_conveniomarco@sac.latam.com <b>Demais Clientes:</b> grp_cuentascorporativaspe@sac.latam.com	<b>Teléfono:</b> 018000948000
	PE ES		<b>Teléfono:</b> 213 8328
	EC ES	<b>E-mail:</b> grp_atencionempresasec@sac.latam.com	<b>Teléfono:</b> 1 700 526267
CONO SUR	CL ES	<b>Venta/Cambios/SSEE/Check In e outros processos relacionados a venda</b> grp_ventascorp@sac.latam.com  <b>Devoluciones ou cancelamentos</b> grp_devolcorp@sac.latam.com  <b>Emissão de faturas, Detalhes de faturas, Notas de crédito, envio de pagamentos de fatura</b> grp_facturacorp@sac.latam.com  <b>Administração de usuários, Reportes de vendas, etc.</b> grp_atencionempresas@sac.latam.com  <b>Priorizações de casos</b> grp_prioservicingest@sac.latam.com  <b>Congresso Chile</b> grp_atencioncongreso@sac.latam.com	<b>Teléfono:</b> 600 526 5000

