



VOL. 2 | JULIO 2023 | ESPAÑOL SUDAMÉRICA

# GLOBAL SALES SUPPORT

*Guía de soporte*

# SUDAMÉRICA

## RESUMEN

---

**03.** Acerca de Nosotros

**04.** Conoce NDC by LATAM

*Soporte Agencias de Viaje Sudamérica*

**06.** Dudas Operacionales

**07.** Soporte NDC by LATAM

**08.** Sales Support

**09.** Grupos y Series

*Soporte LATAM Corporate Sudamérica*

**10.** Soporte de Ventas

**11.** Grupos y Charters

**12.** Administración

# 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.*

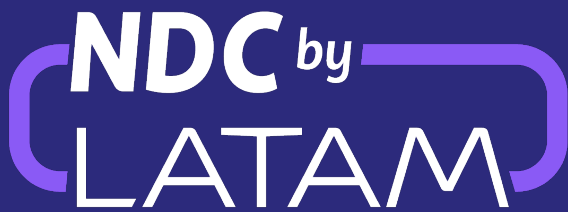
*\* Ofrecemos atención 24x7 para Soporte Operacional. Para otros temas, puedes consultar nuestros horarios de atención en este documento.*

## 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 NDC by LATAM
3. SOPORTE COMERCIAL (ADM, OneDeal, devoluciones, etc.)
4. GRUPOS, SERIES & CHARTERS
5. SOPORTE LATAM CORPORATE



*Nuestra nueva herramienta de distribución, basada en el estándar global "New Distribution Capability" (NDC), te brinda acceso a contenido exclusivo de LATAM y servicios mejorados para tus clientes.*

#### **MÁS AMPLIO Y EXCLUSIVO**

*Con NDC by LATAM, accede a contenido exclusivo que te permite ofrecer tarifas y productos personalizados para satisfacer las necesidades de tus clientes. Obtén información en tiempo real sobre productos y tarifas para tomar decisiones informadas y ofrecer opciones relevantes.*

#### **AHORRA Y CONTROLA MÁS**

*NDC by LATAM evita la tasa de recuperación de costos de distribución en reservas GDS, ahorrando tanto para ti como para tus clientes. Además, obtén más autonomía en reemisiones, reembolsos y acceso a una amplia gama de servicios adicionales, mejorando la eficiencia del proceso postventa.*

#### **NUEVAS AGENCIAS**

*Queremos que te unas a nuestra creciente red de socios que ya están disfrutando de los beneficios de NDC by LATAM. Para comenzar el proceso de integración, completa el formulario disponible en nuestro portal para nuevas agencias interesadas en la conexión a través del Portal, API o Agregador.*

*No pierdas la oportunidad de llevar tu soporte de viajes a un nuevo nivel. Conéctate a NDC by LATAM hoy mismo y descubre el poder de una distribución más eficiente y personalizada. ¡Estamos ansiosos por ser parte de tu éxito!*





# ***SUDAMÉRICA***



# DUDAS OPERACIONALES - AGENCIAS

## DETALLES DEL SERVICIO

- 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 en nombres de grupos dentro de la ventana operacional.
- Protecciones de grupos ante afectaciones por cambio de itinerario.
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR), Mascota en cabina (PETC) o bodega (AVIH), Comidas especiales, entre otros.

### CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



#### E-mail

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H

Horario de Atención:  
24x7



#### Teléfono

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
20 segundos

Horario de Atención:  
24x7



#### Chat

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
3 minutos

Horario de Atención:  
24x7

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

	PAÍS	IDIOMA	TELÉFONO	E-MAIL
ANDINOS	BO 	ES	(591) 501-53986	soporteagencias@latam.com
	CO 	ES	0-18000 930 093	grp_atencionagenciasco@sac.latam.com
	PE 	ES	51 2138329	grp_atencionagenciaspe@sac.latam.com
	EC 	ES	1800 526 727	soporteagencias@latam.com
CONO SUR	AR 	ES	0810-345-5282	grp_atencionagenciasar@sac.latam.com
	CL 	ES	600 526 3000	grp_atencionagenciascl@sac.latam.com
	PY 	ES	021 659 0 555	soporteagencias@latam.com
	UY 	ES	26044188	soporteagencias@latam.com

# SOPORTE - NDC BY LATAM

## DETALLES DEL SERVICIO

- Asesoría en consultas relacionadas a emisiones y reemisiones via NDC by LATAM
- Soporte a reemisiones voluntarias e involuntarias.
- Excepciones comerciales para pasajeros afectados que no aceptan el vuelo propuesto tales como cambios de aeropuerto
- Consultas sobre procedimientos comerciales.
- Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR), Mascota en cabina (PETC) o bodega (AVIH), Comidas especiales, entre otros.

### CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



#### E-mail

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H

Horario de Atención:  
24x7



#### Teléfono

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
20 segundos

Horario de Atención:  
24x7



#### Chat

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
3 minutos



Horario de Atención:  
24x7

Disponible en:  
<https://www.latamtrade.com>  
Opción Soporte NDC

	PAÍS	IDIOMA	TELÉFONO	E-MAIL
--	------	--------	----------	--------

ANDINOS	BO		ES	(591) 501-53986
	CO		ES	0 18000 930 093
	PE		ES	51 2138329
	EC		ES	1800 526 727

[soporte\\_ndc@latam.com](mailto:soporte_ndc@latam.com)

CONO SUR	AR		ES	0810-345-5282
	CL		ES	600 526 3000
	PY		ES	021 659 0 555
	UY		ES	26044188

Para preguntas sobre la API del portal NDC by LATAM, dudas técnicas de desarrollo o si necesitas acceso a Sandbox, nuestro equipo especializado está listo para ayudarte: [grp\\_ndcsupport@latam.com](mailto:grp_ndcsupport@latam.com)

# SALES SUPPORT - AGENCIAS

## DETALLES DEL SERVICIO

- 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

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 18:00, hora local



#### Teléfono

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
20 segundos

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 18:00, hora local



#### Chat

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
3 minutos

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 18:00, hora local

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

	PAÍS	IDIOMA	TELÉFONO	E-MAIL
ANDINOS	BO 	ES	(591) 501-53986	soporteventas@latam.com
	CO 	ES	0-18000 930 093	grp_soporteventasco@sac.latam.com
	PE 	ES	51 2138329	grp_soporteventaspe@sac.latam.com
	EC 	ES	1800 526 727	soporteventas@latam.com
CONO SUR	AR 	ES	0810-345-5282	grp_soporteventasar@sac.latam.com
	CL 	ES	600 526 3000	grp_soporteventascl@sac.latam.com
	PY 	ES	021 659 0 555	soporteventas@latam.com
	UY 	ES	26044188	soporteventas@latam.com



# GRUPOS Y CHARTERS - AGENCIAS

## DETALLES DEL SERVICIO

- Atención para grupos  $\geq 10$  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

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 18:00, hora local



#### serieslatam.com

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 18:00, hora local

\*Soporte 24x7 para:  
1ª Check in de grupos  
2ª Protex menos 48Horas  
3ª Cambios de nombre



#### Chat

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
3 minutos

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 18:00, hora local

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

### PAÍS IDIOMA E-MAIL

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



# ADMINISTRACIÓN - LATAM CORPORATE

## DETALLES DEL SERVICIO

- 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

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 18:00, hora local



#### Teléfono

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
20 segundos

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 18:00, hora local



#### Chat

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
3 minutos

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 18:00, hora local

Disponible en:  
Portal LATAM Corporate

PAÍS	IDIOMA	TELÉFONO	E-MAIL
------	--------	----------	--------

CO 	ES	0-18000 948000	grp_gruposlatamempresas@sac.latam.com
--	----	----------------	---------------------------------------

ANDINOS PE 	ES	138328	General: grp_cuentascorporativaspe@sac.latam.com
--	----	--------	--

EC 	ES	1 700 526267	grp_atencionempresasec@sac.latam.com
--	----	--------------	--------------------------------------

CONO SUR CL 	ES	600 526 5000	
---	----	--------------	--

Venta/Cambios/SSEE/Check In y procesos relacionados a venta  
grp\_ventascorp@sac.latam.com

Devoluciones o cancelaciones:  
grp\_devolcorp@sac.latam.com

Emisión, envío de pago y detalles de facturas, notas de crédito:  
grp\_facturacorp@sac.latam.com

Administración de usuarios, Reportes de ventas, etc.  
grp\_atencionempresas@sac.latam.com

# SOPORTE DE VENTAS - LATAM CORPORATE

## DETALLES DEL SERVICIO

- *Informaciones Generales*
- *Solicitudes de servicios especiales tales como: Menor no acompañado (UMNR), Mascota en cabina (PETC) o bodega (AVIH), Comidas especiales, entre otros.*
- *Excepciones Comerciales*
- *Emisión y cambio de boletos*
- *Selección de asientos (en casos de error en latam.com)*
- *Check in*
- *Consultas sobre tarifas*
- *Cambios involuntarios grupos para Protección de vuelo*

### CANALES DE ATENCIÓN Y SLA



#### E-mail

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H

Horario de Atención:  
24x7



#### Teléfono

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
20 segundos

Horario de Atención:  
24x7







#### Chat

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
3 minutos

Horario de Atención:  
24x7

Disponible en:  
Portal LATAM Corporate

PAÍS	IDIOMA	TELÉFONO	E-MAIL
------	--------	----------	--------

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

# GRUPOS Y CHARTERS - LATAM CORPORATE

## DETALLES DEL SERVICIO

- 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

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
1ª Respuesta 8H  
Resolución 48H

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 18:00, hora local



#### Teléfono

Tiempo promedio  
de Respuesta:  
20 segundos

Horario de Atención:  
LU a VI: 09:00 a 18:00, hora local

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



**LATAM**  
AIRLINES

*Sin fronteras*