

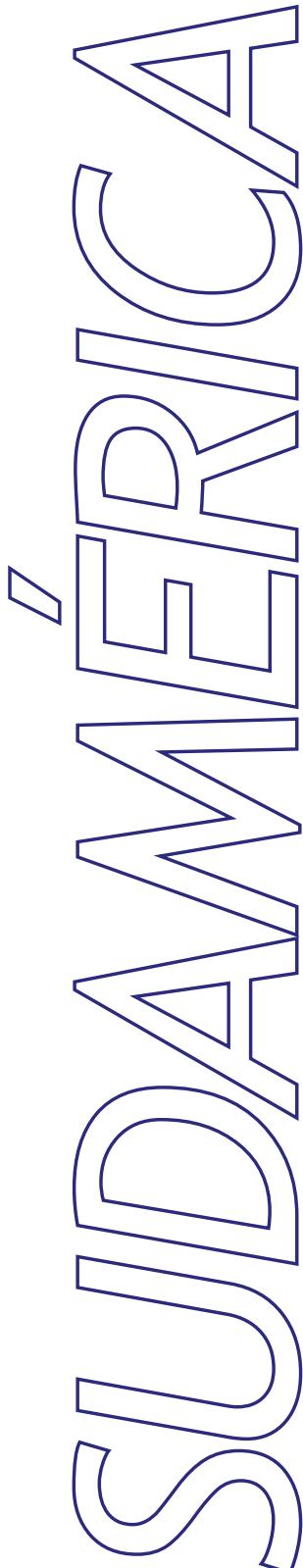


VOL. 2 | JULIO 2023 | ESPAÑOL SUDAMÉRICA

**GLOBAL
SALES
SUPPORT**

Guía de soporte





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, 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.*

** 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:
1^a 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:
1^a 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	soporte_ndc@latam.com
	CO	ES	0 18000 930 093	
	PE	ES	51 2138329	
	EC	ES	1800 526 727	
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

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, devolucionessin 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:
1^a 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_soporteeventasco@sac.latam.com
	PE	ES	51 2138329	grp_soporteeventaspe@sac.latam.com
	EC	ES	1800 526 727	soporteventas@latam.com
CONO SUR	AR	ES	0810-345-5282	grp_soporteeventasar@sac.latam.com
	CL	ES	600 526 3000	grp_soporteeventascl@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 >= 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:

1^a 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:
1^a Check in de grupos
2^a Protex menos 48Horas
3^a 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	soperte grupos@latam.com
	CO	ES	grp_ventagruposco@sac.latam.com
	PE	ES	grp_ventagrupospe@sac.latam.com
	EC	ES	soperte grupos@latam.com
CONO SUR	AR	ES	grp_ventagruposar@sac.latam.com
	CL	ES	grp_ventagruposcl@sac.latam.com
	PY	ES	soperte grupos@latam.com
	UY	ES	soperte grupos@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:
1^a 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
Venta/Cambios/SSEE/Check In y procesos relacionados a venta grp_ventascorp@sac.latam.com			
Devoluciones o cancelaciones: grp_devolcorp@sac.latam.com			
CONO SUR CL	ES	600 526 5000	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:
1^a 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

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

ANDINOS 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:
1^a 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



Sin fronteras