

iPhone Training



Contenidos:

I - Introducción a Mac OS X

1. Interfaz de usuario
2. Lógica Mac
3. Funciones generales
4. Protocolos de comunicación

II - Introducción al iPhone

1. Descripción general
2. Interfaz y lógica
3. Settings, aplicaciones y configuración
4. iTunes, configuración y sincronización
5. Notas importantes entre Mac y PC

III - iPhone advanced

- 1- Tips & Tricks
- 2- Detección de problemas
- 3- Modos Recovery y DFU
- 4- Hacks y desbloques ilegales (Bootloader, Firmware y Commcenter)

IV - Troubleshooting - Las 10 más

1. Como detectar un iPhone ilegal
2. Por que el iPhone no suena
3. Como se resetea un iPhone
4. No se puede restaurar en iTunes
5. No carga, no se sincroniza
6. Uso Outlook, ¿que hago?
7. Uso Entourage, ¿Como lo sincronizo?
8. Se me borraron todos los contactos...
9. La batería me dura poco
10. Tengo mala señal

V - Tips de uso y configuración



Objetivos del servicio:

Entregar y reforzar constantemente los conocimientos sobre el iPhone, siendo un apoyo constante a la gestión tanto ejecutiva (venta) como técnica. La idea principal es crear un manual experiencial de atención y soporte, guías rápidas de inducción y material de preparación técnica fundamental.

Fundamentación:

Tomando en cuenta la increíble penetración del iPhone a nivel mundial, su llegada a Chile estará marcada por una estruendosa venta. En virtud de aquello y de la competencia que se avecina, es absolutamente necesario tener un diferencial competitivo de relevancia y peso que permita a Claro mantener el liderazgo tanto en ventas como en soporte y atención especializada a clientes.

Los conocimientos en la plataforma original Mac OS X son un Must, pero no es todo, también es necesario conocer y ahondar sobre la filosofía y la Mística que tanto distingue a Apple de otras marcas, dándole el record de fidelización de clientes y recordación de marca. Esta filosofía y esta Mística nos permiten comprender el perfil del cliente promedio del iPhone y por ende facilitarnos la tarea de relacionarnos y entender sus verdaderos intereses y necesidades.

Frecuencia: El curso será dictado 1 vez por semana y tendrá una duración de 2 horas. El training debiese tener una extensión de 1 año.

Valor: El valor por cada curso es de \$250.000.

Adicional:

Creación y aplicación de test de control de conocimientos específicos que permitirá evaluar el nivel técnico y calidad de respuesta a los requerimientos más solicitados por clientes. Será una prueba de selección múltiple de 30 preguntas aplicadas en

Ítems a evaluar:

1. Knowledge (iPhone, iTunes, Mac y Windows)
2. How to. (Procedimientos de configuración)

Valor de la creación del test: \$300.000

Valor aplicación y corrección: \$7.000 por persona. Mayor volumen disminuye el costo.



Mario Saavedra Z.

Mobile: +56-9-87666767

Email: macgenio@macgenio.com