



GUÍA DE BOLSILLO PARA ADQUIRIR CLIENTES FLASH MOBILE EN PERÚ

Como líder Flash en Perú, es importante que tengas todas las herramientas a tu disposición para adquirir nuevos clientes Flash Mobile. Por eso, aparte de todos los entrenamientos disponibles en tu Back Office, hemos generado esta guía de bolsillo que te orientará para conocer los procesos más importantes.

Activación

Clientes peruanos

Si tu cliente es peruano con DNI peruano, puede iniciar el proceso de activación en la app *Activa tu Flash Perú* siguiendo los pasos de la aplicación.

Como Brand Leader, la app te permitirá realizar la activación de tu nuevo cliente en menos de 5 minutos.

Recuerda siempre tener una nueva SIM Card Flash a la mano para hacer el proceso.

Ingresa el DNI de tu cliente y sus datos personales, escanea el código de barras y realiza el proceso biométrico de escaneo de huellas dactilares.

Este proceso requiere práctica; revisa el video de tips para lograr un proceso biométrico efectivo [aquí](#).

Recuerda que cada cliente (DNI) tendrá máximo 5 intentos para realizar el proceso biométrico en un número. Si pasados los 5 intentos tu cliente no finaliza este proceso de manera satisfactoria, la app no le permitirá continuar y deberá realizar el proceso manual de activación en www.flashmobile.pe, sección **Atención al cliente-Información para abonados y usuarios** llenado el formulario:

- Rechazos de activación exclusivos de la app *Activa tu Flash Perú*

Importante

Ten en cuenta que por cada DNI tienes un máximo de 5 números móviles activos. Cada número tendrá hasta 5 intentos para completar el proceso biométrico.

Clientes extranjeros o con discapacidad

Si tu cliente es extranjero con pasaporte o carné de extranjería, tiene alguna discapacidad o es una empresa, deberá realizar su activación ingresando a www.flashmobile.pe, sección **Atención al cliente-Información para abonados y usuarios** y llenar el formulario acorde a cada caso:

- Activación con carné de extranjería (CE) y/o pasaporte
- Activación para personas con discapacidad
- Activación con RUC (exclusivo para empresas)

Recuerda siempre tener una nueva SIM Card Flash a la mano para hacer el proceso.

Además es importante que tu cliente adjunte todos los documentos requeridos para cada caso.

Ten presente que este proceso puede tardar hasta 3 días hábiles.

Importante

Una vez completada la activación, el cliente recibirá un correo de nuestro equipo de Servicio al cliente.

Portabilidad

Somos el primer operador en Perú que implementa el proceso de PIN para la portabilidad. Ten presente que, durante el inicio, el PIN de portabilidad siempre será 0000.

Desde la app

Si desde el proceso de activación tu cliente selecciona que quiere portar su línea, una vez activada la SIM Card, le aparecerá un mensaje para continuar con la portabilidad.

- Tu cliente debe tener la SIM de su actual operador dentro de su celular, pues ahí recibirá el PIN de portabilidad. El PIN será **0000**
- Si el mensaje de texto no llega, no hay problema. El PIN será **0000**
- Sin cerrar la app, digita el PIN y finaliza el proceso. Si el PIN es aceptado, aparecerá un mensaje para confirmar que el proceso fue exitoso
 - Si cierras la app, se perderá el proceso y deberás iniciar desde Tu Cuenta Flash
- Considera que la portabilidad tardará 24 horas en procesarse
- Cuando tu SIM del otro operador deje de funcionar, significa que la portabilidad fue exitosa y debes insertar tu SIM Card Flash Mobile en el dispositivo.
- Ya estás listo para hacer tu primera recarga

Desde Tu Cuenta Flash

Si tienes algún cliente que activó su línea Flash por medio de los formularios (extranjero con pasaporte o carné de extranjería, tiene alguna discapacidad o es una empresa) o es un cliente con línea Flash no portada, debe realizar el siguiente proceso para portarse con nosotros:

- Insertar la SIM Card Flash Mobile activa en el equipo móvil
- Tu cliente recibirá un mensaje de texto con el nuevo número Flash
- Ahora deberá ingresar a www.flashmobile.pe y crear su Cuenta Flash haciendo clic en el botón **Inicia sesión**
- Cuando cree su Cuenta Flash, aparecerá un link que dice **Porta tu número a Flash** y ahí podrá hacer el proceso de portabilidad
- Tu cliente debe tener la SIM de su actual operador dentro de su celular, pues ahí recibirá el PIN de portabilidad. El PIN será **0000**
- Si el mensaje de texto no llega, no hay problema, el PIN será **0000**
- Digita el PIN (**0000**) y finaliza el proceso
- Considera que la portabilidad tardará 24 horas en procesarse
- Cuando la SIM del otro operador deje de funcionar, debes insertar tu SIM Card Flash Mobile

GUÍA DE BOLSILLO PARA ADQUIRIR CLIENTES FLASH MOBILE EN PERÚ

Recargas

Desde nuestra página web con tarjeta de crédito o débito para varias líneas

- Hay que ingresar a www.flashmobile.pe
- Luego, entrar a la sección *Recargas*
- Tu cliente debe digitar toda la información del número Flash que quiere recargar y poner la cantidad deseada
- Además, debe digitar toda la información para recibir factura o boleta

iDato importante!

Esta opción es clave si quieres recargar saldo a tus clientes.

Desde Tu Cuenta Flash con tarjeta de crédito o débito para tu línea personal

- Accede a la cuenta Flash en www.flashmobile.pe
- Ingresa a la sección *Recargas*
- Digita el monto a recargar ¡y listo!

iDato importante!

Está comprobado que los clientes que recargan desde su Cuenta Flash y que programan sus recargas automáticamente cada cierto periodo son más fieles y duran más tiempo utilizando el servicio Flash Mobile.

Con los gestores de recarga

- Hay que ingresar a www.flashmobile.pe y revisar la sección *Recargas*; el cliente podrá *consultar* el listado de gestores de recarga disponibles
- Luego el cliente puede dirigirse a uno de esos puntos y realizar la recarga en efectivo

iDato importante!

Es posible que en algunos puntos no aparezca el nombre *Flash Mobile* aún. Pueden preguntar por Inkacel o Virgin, y la recarga se hará a tu número Flash.

Compra de Planes

Considera que **si tú o tus clientes no eligen un Plan o Paquete**, el saldo de tu recarga se consumirá como tarifa estándar. Los Planes y Paquetes son una manera más barata de usar tus datos y minutos.

Desde tu nueva línea Flash (con la SIM Card de Flash en tu dispositivo)

- Tu cliente debe marcar *555# desde su línea Flash Mobile
- Se desplegarán las opciones disponibles para compra
- El cliente debe seleccionar la opción que más le guste y validar la compra
- Tú o tu cliente recibirán un SMS para confirmar la compra del Plan

Importante

Recuerda, es indispensable que la línea Flash tenga saldo antes de comprar algún Plan o Paquete.

Desde la Cuenta Flash

- Hay que acceder a la Cuenta Flash en www.flashmobile.pe
- Luego se debe ingresar a la sección de Planes
- El cliente debe seleccionar la opción que más le guste y validar la compra

Importante

Recuerda, es indispensable que la línea Flash tenga saldo antes de comprar algún Plan o Paquete.

Servicio de atención al cliente Flash

Chat en línea en www.flashmobile.pe

De lunes a domingo
de 7 a. m. a 9 p. m.

Marcando *555 desde una línea Flash

De lunes a domingo
de 7 a. m. a 9 p. m.

Marcando 080078555/ 13913616 desde un teléfono fijo

De lunes a domingo
de 7 a. m. a 9 p. m.