



**Добро пожаловать в
Билайн**



Правила тренинга

1. Общаемся на «ты»

2. Обратная связь



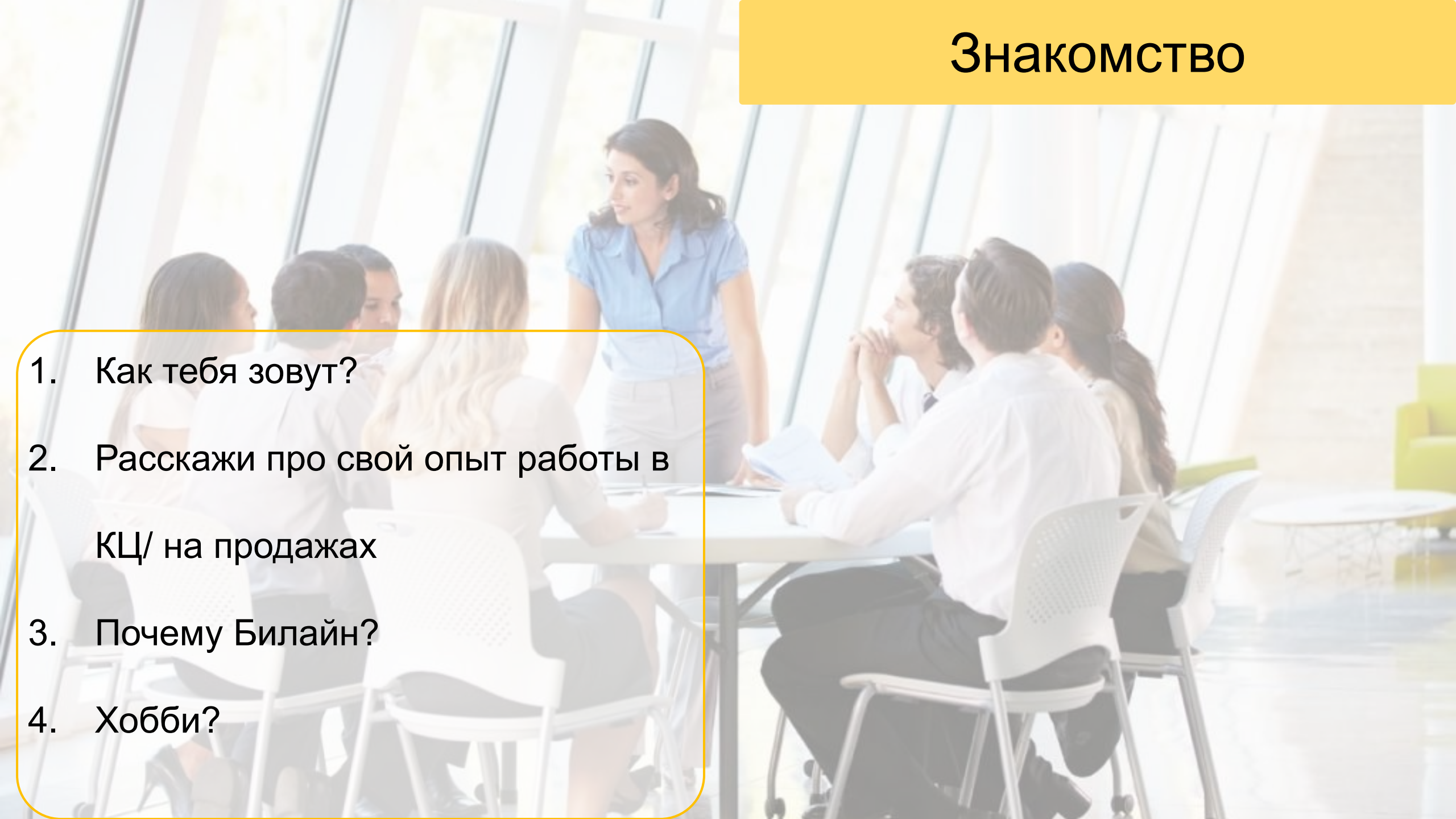
3. Правило одного



4. Без опозданий



Знакомство

- 
1. Как тебя зовут?
 2. Расскажи про свой опыт работы в КЦ/ на продажах
 3. Почему Билайн?
 4. Хобби?

Часы обучения

Расписание:

Вторник	15:00-21:00	} теория
Среда	15:00-21:00	
Четверг	15:00-21:00	
Пятница	10:00-17:00	} практика
Понедельник	10:00-17:00	

План обучения

Расписание:

Вторник
Среда
Четверг

Продукт
Продажи
Продажи +
программы

теория

Пятница

Звонки

Понедельник

Звонки + экзамен

практика

О компании

Мир постоянно меняется, «Билайн» становится движущей силой этих изменений к лучшему.



Билайн™

ПАО «ВымпелКом» - один из крупнейших мировых интегрированных операторов связи, предоставляющий услуги голосовой связи и передачи данных на основе широкого спектра технологий беспроводной и фиксированной связи, а также широкополосного доступа в Интернет.

- ✓ самый дорогой бренд в России на протяжении 4 лет (Бренд стоит более 7.4\$ млрд.)
- ✓ 6-й сотовый оператор МИРА по числу абонентов
 - ✓ лауреат и победитель различных профессиональных премий
 - ✓ входит в число лучших работодателей



**Билайн –
лучший работодатель**
среди телеком-компаний России!

За последние годы «ВымпелКом» шесть раз получил звание «Привлекательный работодатель» по версии портала Superjob.ru с точки зрения соискателей.

**Зачетный старт
твоей карьеры**

История компании



Основание компании. АО "ВымпелКом" официально зарегистрировано.
Основатели: **Дмитрий Борисович Зимин** (русский радиотехник) и **Оги Фабела** (амер. предприниматель). 1й звонок в тестовом режиме был совершен 12 июля 1992 года со здания Министерства Иностранных дел в Москве.



«Билайн» стал самым узнаваемым телеком-брендом в России и одним из самых дорогих российских брендов в мире.



Запустилась сеть 3G и скорость интернета выросла более чем в 80 раз.



Старт представления услуг не только мобильной, но и фиксированной связи, проводного ИНТЕРНЕТА и IPTV.



Билайн™

История компании

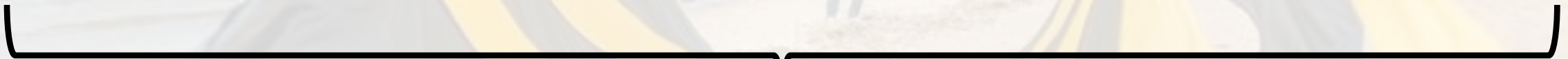


**Старт продаж тарифа
«ВСЕ в одном»**



Билайн™

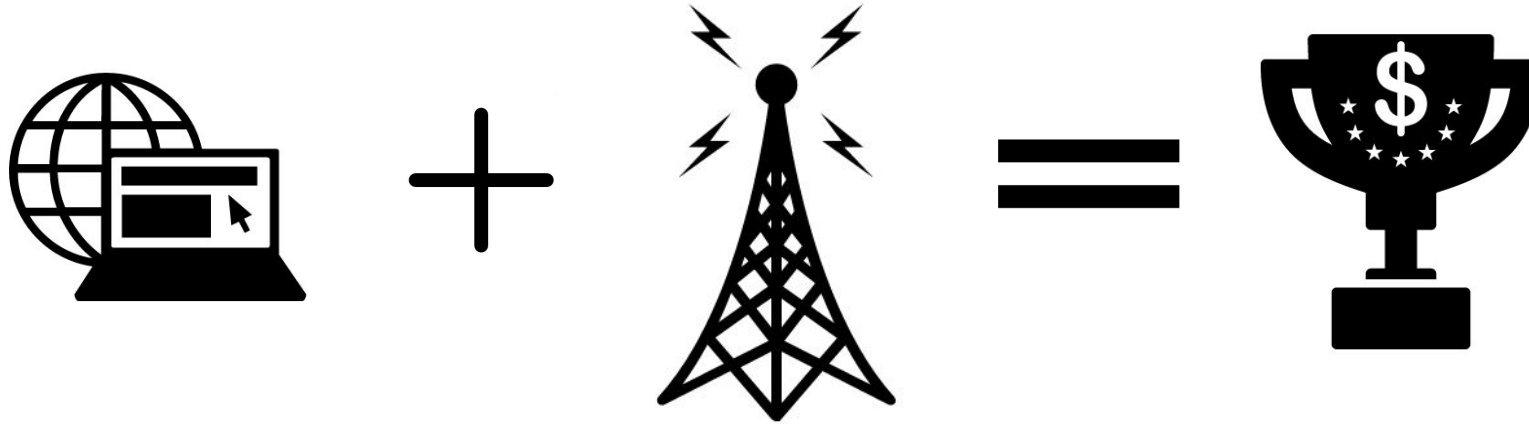
Конвергенция



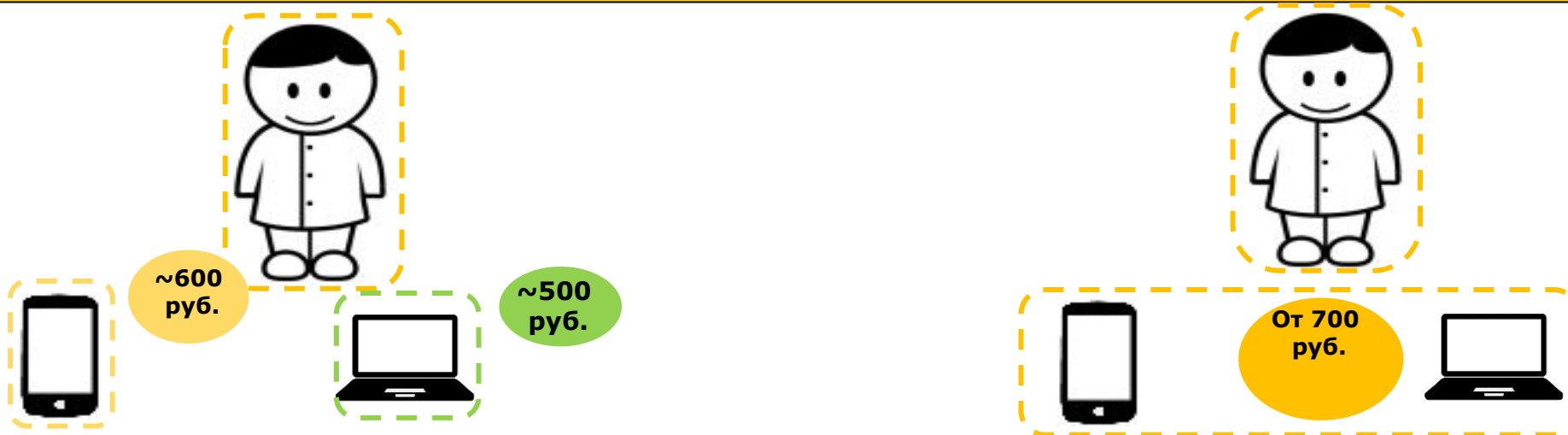
Билайн™

КОНВЕРГЕНЦИЯ

объединение нескольких услуг в рамках одного тарифа



Что было – Как стало...



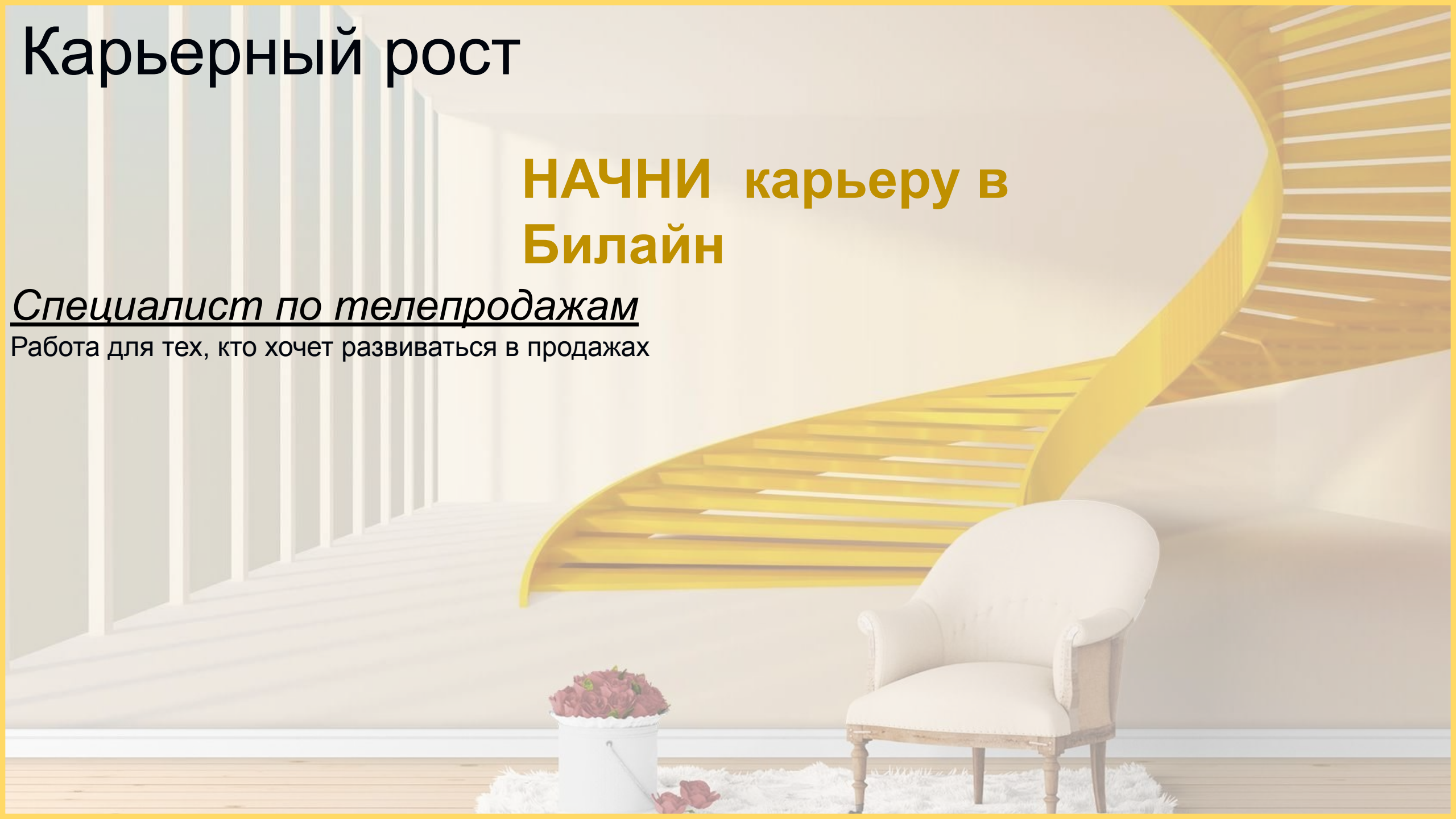
МЫ ОБЪЕДИНЯЕМ ВСЕ УСТРОЙСТВА И ВСЮ СЕМЬЮ В ОДНОМ ПРОДУКТЕ

Карьерный рост

НАЧНИ карьеру в
Билайн

Специалист по телепродажам

Работа для тех, кто хочет развиваться в продажах



Карьерный рост

ПРОДОЛЖИ карьеру

Руководитель группы (от 6 мес.)

Присоединяйся к нашей управленческой команде, если ты чувствуешь в себе лидерский потенциал и глубокую профессиональную экспертизу.

Специализации (от 3 мес.)

Наставник, HR, IT специалист, бизнес-тренер.

Контроль качества (от 3 мес.)

Наша команда растет и развивается, качество является одним из основных приоритетов нашей работы.

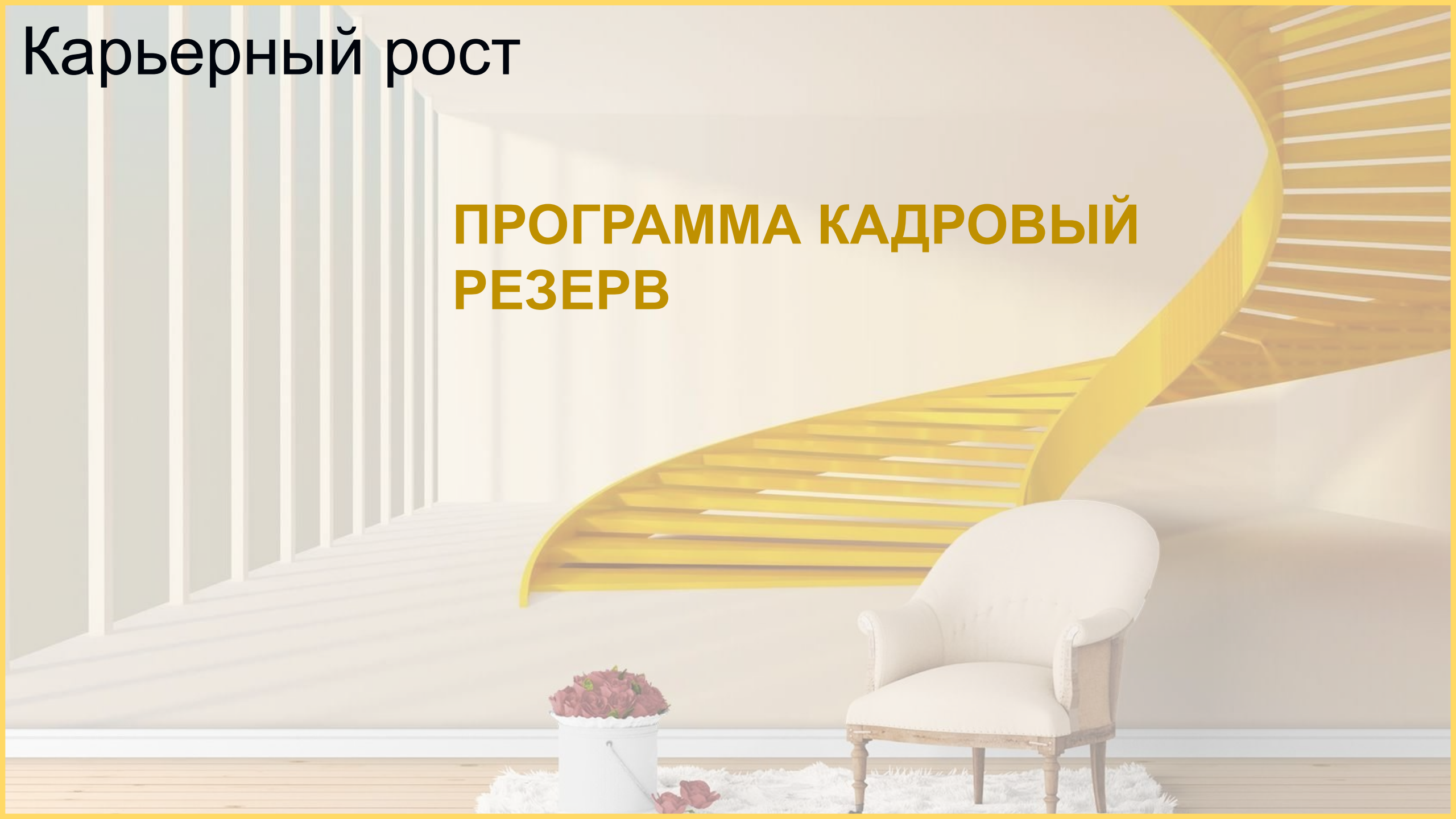
Бэк-офис (от 3 мес.)

Работа с партнерами и поддержка региональных отделений.

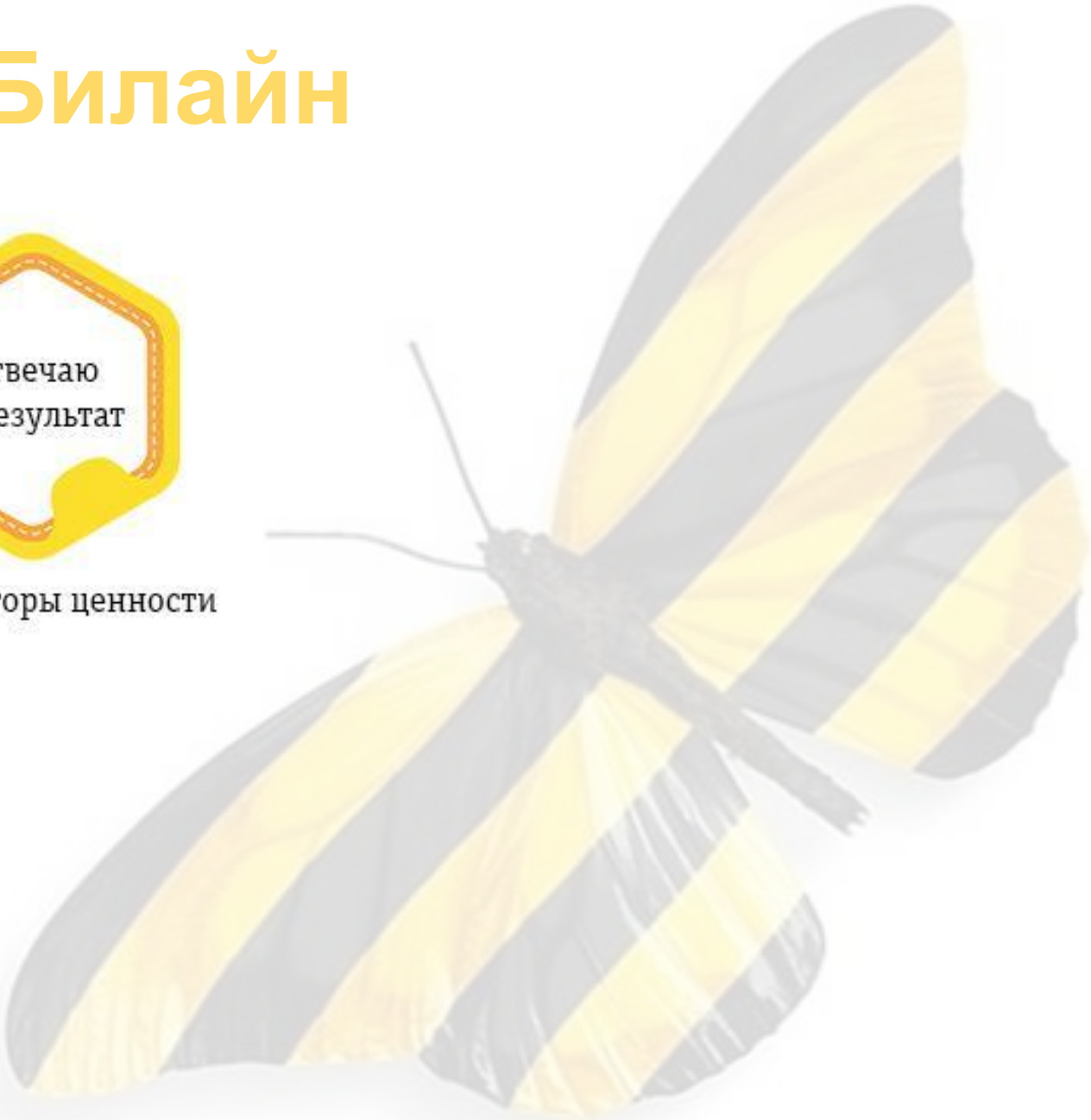


Карьерный рост

**ПРОГРАММА КАДРОВЫЙ
РЕЗЕРВ**



Ценности Билайн



Отвечаю
за результат

Индикаторы ценности

Любить
Клиента -
это просто

Индикаторы ценности

Верю в себя
и команду

Индикаторы ценности

Превосхожу
ожидания

Индикаторы ценности

Структура нашей команды



Руководитель
отдела обучения
Венецианова Света



Руководитель отдела
продаж
Волков Никита



Руководитель отдела
контроля качества
Тихомирова Юлия

Работая у нас ты получишь:

- ✓ Возможность карьерного роста
- ✓ Работу в дружном коллективе
- ✓ Новые знания и навыки
- ✓ Удобный график работы
- ✓ Вознаграждение за оказанные услуги

Территории огромных
возможностей!

Вознаграждение за оказанные услуги

Бонус –
20000 gross/10000 gross

+

Вознаграждение

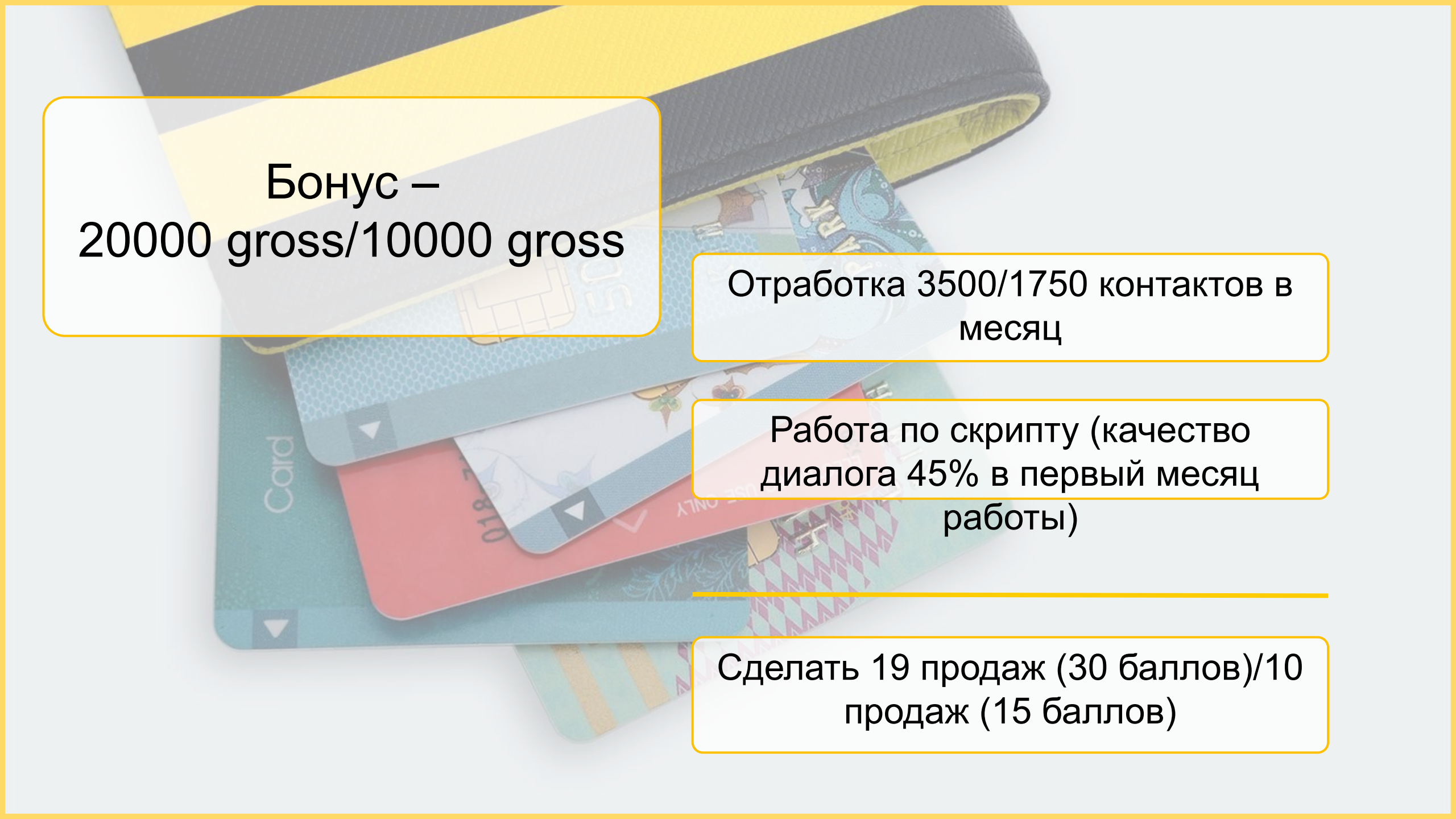
(зависит от количества продаж и
качества работы)

Выплата
ежемесячно 15го
числа

✓ Оформление по **ГПД**

✓ **График 2/2, 5/2**

(полная/частичная занятость, плавающие выходные)



**Бонус –
20000 gross/10000 gross**

**Отработка 3500/1750 контактов в
месяц**

**Работа по скрипту (качество
диалога 45% в первый месяц
работы)**

**Сделать 19 продаж (30 баллов)/10
продаж (15 баллов)**

Размер бонуса	Условия получения бонуса за качество
20000 gross	<p>Для получения бонуса за качество необходимо либо сделать продаж на 30 баллов, либо успешно пройти аттестацию качества работы в течение месяца. Аттестация качества работы считается успешно пройденной при одновременном выполнении следующих пунктов:</p> <p>а) Оператор выполнял норматив по отработке контактов в смену таким образом, что за месяц количество отработанных контактов составило >3500</p>
Полная занятость (2/2 или 5/2, плавающие выходные)	<p>б) Оператор получил совокупную оценку по чек-листу прослушки: не менее 80% (для опытных), не менее 65% (для стажера, сотрудника 2-го полного месяца), от 45% до 55% (для новичка 2-го учетного месяца после месяца оформления*), не менее 45% (для новичка 1-го учетного месяца = месяц принятия решения о найме)</p> <p>в) У оператора отсутствуют критерии (показатели) некачественной работы **</p> <p><small>*Процент норматива зависит от даты принятия решения о найме сотрудника</small></p> <p><small>**Детальное описание всех критериев некачественной работы в регламенте «Критерии некачественной работы»</small></p>

В случае невыполнения требований к получению бонуса за качество выплачивается сумма исходя из расчета:

Кол-во набранных баллов за продажи x 700 руб

Размер бонуса	Условия получения бонуса за качество
10000 gross	<p>Для получения бонуса за качество необходимо либо сделать продаж на 15 баллов, либо успешно пройти аттестацию качества работы в течение месяца.</p> <p>Аттестация качества работы считается успешно пройденной при одновременном выполнении следующих пунктов:</p> <p>а) Оператор выполнял норматив по отработке контактов в смену таким образом, что за месяц количество отработанных контактов составило >1750</p>
Частичная занятость	<p>б) Оператор получил совокупную оценку по чек-листу прослушки: не менее 80% (для опытных), не менее 65% (для стажера, сотрудника 2-го полного месяца), от 45% до 55% (для новичка 2-го учетного месяца после месяца оформления*), не менее 45% (для новичка 1-го учетного месяца = месяц принятия решения о найме)</p> <p>в) У оператора отсутствуют критерии (показатели) некачественной работы **</p> <p><small>*Процент норматива зависит от даты принятия решения о найме сотрудника</small></p> <p><small>**Детальное описание всех критериев некачественной работы в регламенте «Критерии некачественной работы»</small></p>

В случае невыполнения требований к получению бонуса за качество выплачивается сумма исходя из расчета:

Кол-во набранных баллов за продажи x 700 руб

36 баллов=7 000 рублей

1 продажа по базе м/п=1,6 балла

36 баллов : 1,6 балла=23 продажи

Вознаграждение

**От 23 продаж
(полная занятость)**

47 баллов=15 400 рублей

47 баллов : 1,6 балла=30 продаж

54 балла=21 000 рублей

54 балла : 1,6 балла=34 продажи

P.S. «потолка» нет

Вознаграждение

Руб.	Количество набранных баллов	Регионы Руб.	Количество набранных баллов
7000	36 баллов	84000	150 баллов
15400	47 баллов	87500	155 баллов
21000	54 баллов	91000	160 баллов
24500	61 баллов	94500	165 баллов
28000	68 баллов	98000	170 баллов
31500	75 баллов	101500	175 баллов
35000	80 баллов	105000	180 баллов
38500	85 баллов	108500	185 баллов
42000	90 баллов	112000	190 баллов
45500	95 баллов	115500	195 баллов
49000	100 баллов	119000	200 баллов
52500	105 баллов	122500	205 баллов
56000	110 баллов	126000	210 баллов
59500	115 баллов	129500	215 баллов
63000	120 баллов	133000	220 баллов
66500	125 баллов	136500	225 баллов
70000	130 баллов	140000	230 баллов
73500	135 баллов	143500	235 баллов
77000	140 баллов	147000	240 баллов
80500	145 баллов	150500	245 баллов

Вознаграждение

От 12 продаж
(частичная занятость)

18 баллов=3500 рублей

1 продажа по базе м/п=1,6 балла

18 баллов : 1,6 балла= 12 продаж

24 балла=7700рублей

24 балла : 1,6 балла=15 продаж

27 баллов=10 500рублей

27 балла : 1,6 балла=17 продаж

P.S. «потолка» нет

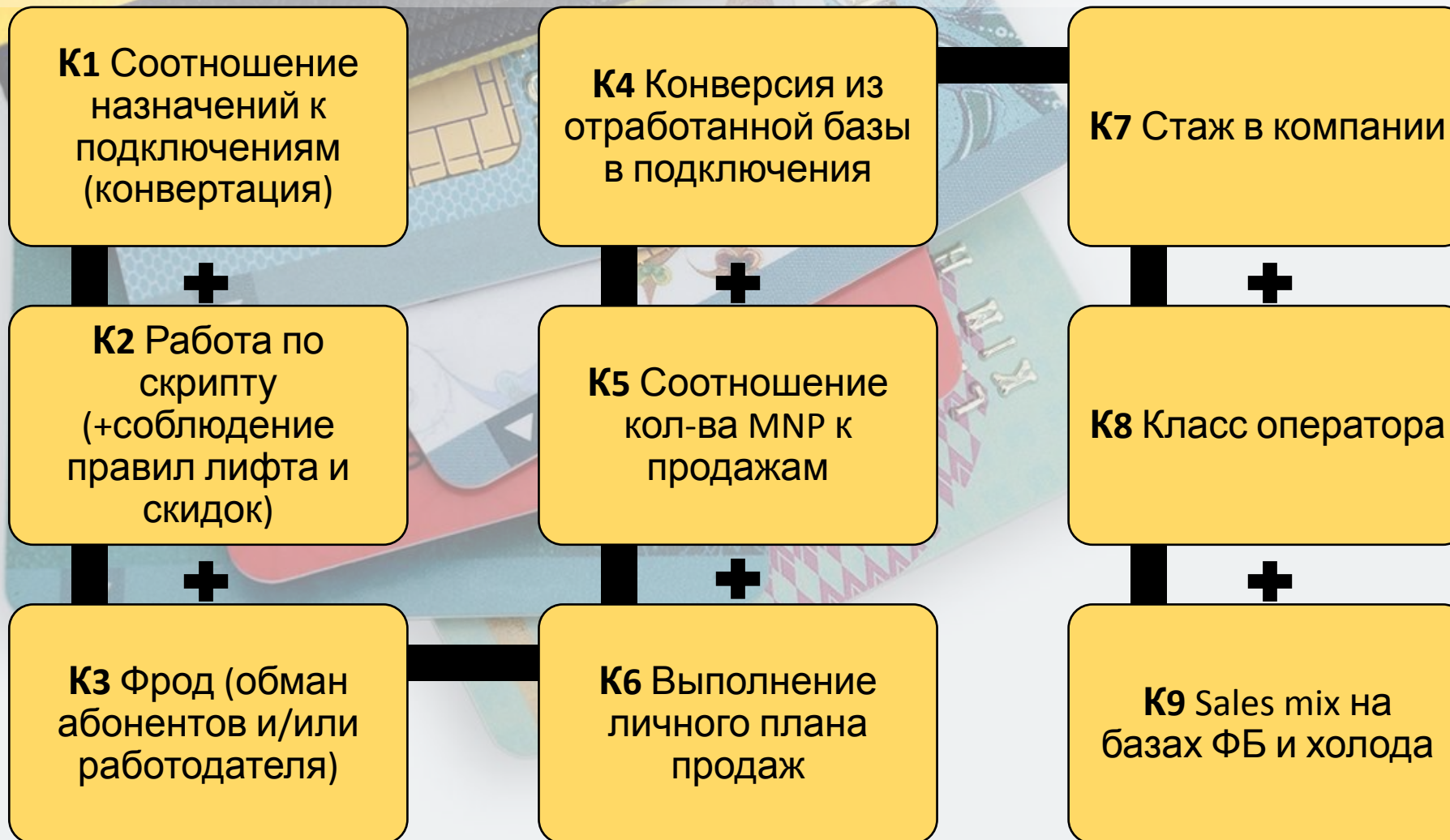
Вознаграждение

Руб.	Количество набранных баллов	Руб.	Количество набранных баллов
3500	18 баллов	42000	75 баллов
7700	24 баллов	43750	78 баллов
10500	27 баллов	45500	80 баллов
12250	31 баллов	47250	83 баллов
14000	34 баллов	49000	85 баллов
15750	38 баллов	50750	88 баллов
17500	40 баллов	52500	90 баллов
19250	43 баллов	54250	93 баллов
21000	45 баллов	56000	95 баллов
22750	48 баллов	57750	98 баллов
24500	50 баллов	59500	100 баллов
26250	53 баллов	61250	103 баллов
28000	55 баллов	63000	105 баллов
29750	58 баллов	64750	108 баллов
31500	60 баллов	66500	110 баллов
33250	63 баллов	68250	113 баллов
35000	65 баллов	70000	115 баллов
36750	68 баллов	71750	118 баллов
38500	70 баллов	73500	120 баллов
40250	73 баллов	75250	123 баллов

Вознаграждение

рассчитывается по формуле - $K_{кач} = 1 + K1 + K2 + K3 + K4 + K5 + K6 + K7 + K8 + K9$

На получение премиальной части влияют следующие факторы (могут, как уменьшать, так и увеличивать сумму):



Система баллов

Каждая подключенная заявка имеет свою ценность. В таблице приведена градация подключенных заявок в баллы исходя из базы.

Базы	Баллы за продажу
Минус/Плюс*	1,6
Теплая	1
Теплая на базах ДНС	1,2
Финблок	1
Теплая Реюз (> 180 дн. по дате статуса от даты подключения заявки TS)	1,6
Минуса на базах ДНС	1,9
ФБ Реюз (> 180 дн. по дате договора от даты подключения заявки TS)	1,6
ФБ Реюз (> 120 дн. по дате договора от даты подключения заявки TS)	1,2

Pause

