

# *Первые шаги*

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ – 1 ЧАС

## *Время отработки заданий*

Задания можно отрабатывать с 1-23 мск. До 10 мск может быть ситуация, что ближе к середине или концу часа при попытке получить задание будет всплывать окно **«В очереди нет заданий для вашего скилла»**. Связано это с тем, что еще не во всех регионах время допустимое для звонка клиентам. На линию лучше выходить в начале часа, каждый час подгружается новый регион. Основная выгрузка заданий в 10 мск, т.к. уже все регионы кроме Калининграда достигли 10 утра.

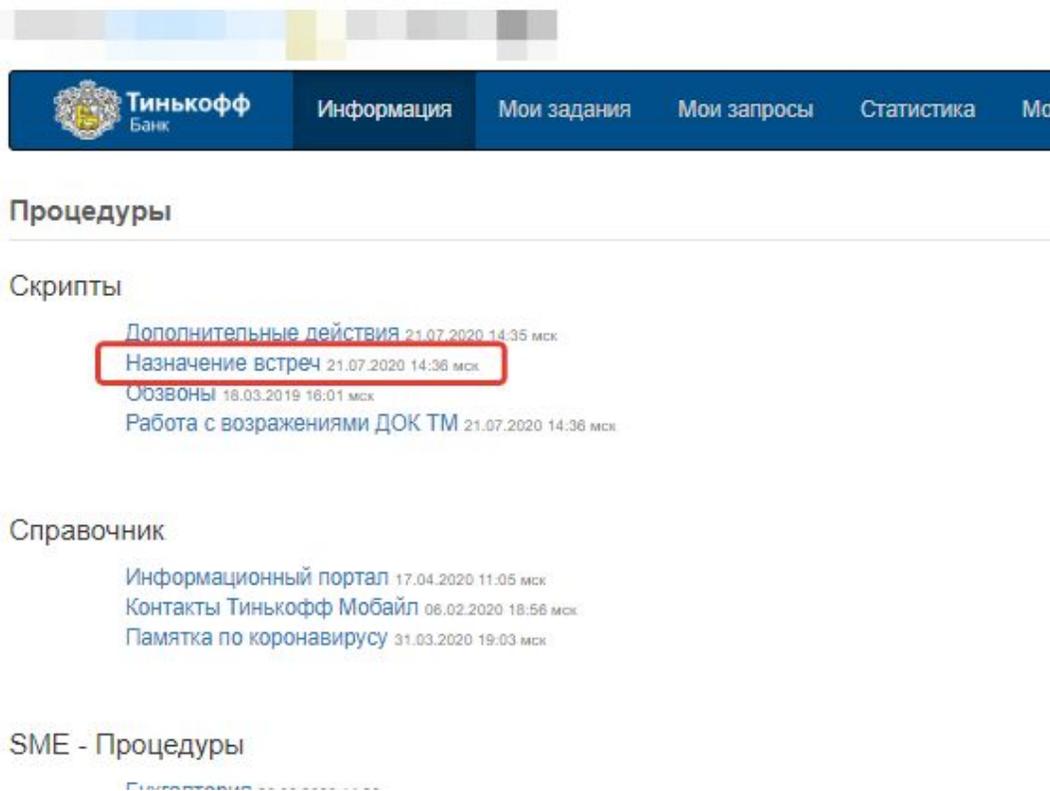


В задании может быть указано «Перенос встречи», это значит, что ранее встреча была уже назначена, это обычный скрипт, не нужно говорить «У Вас ранее была встреча...», «А почему у Вас встреча не состоялась?», стандартно начинаем диалог «<ИО>, ранее Вы оставляли заявку на оформление дебетовой карты <если в задании есть информация о программе лояльности сообщите ее клиенту>. На данный момент заявка одобрена и карта может быть доставлена Вам представителем нашего банка. »

The screenshot shows the Tinkoff Bank CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the Tinkoff logo and menu items: «Информация», «Мои задания», «Мои запросы», «Статистика», «Мое расписание», and «Друзья». Below the navigation bar, there is a section for client information: «ФИО клиента», «Локальное время клиента: 12:01», and «Тип номера: Мобильный». The main content area is divided into two tabs: «Информация по заданию» (selected) and «История по заданию». Under the «Информация по заданию» tab, there is a red-bordered box containing the following details: «Описание: Кредитная карта. Перенесённая встреча.», «Баллов за успешное выполнение задания: 22.00», «Тарифный план: Кредитная карта», «Платежная система: MC PLATINUM SELECT», and «Задание:». Below this box, there are several tabs: «Представление», «Назначение встречи» (selected), «Недозвон», «Отказ», «Перезвон», and «Ошибка телефонии». Under the «Назначение встречи» tab, there is a section titled «Адрес» with two radio button options: «Адрес жительства» and «Рабочий адрес». At the bottom, there is a text input field labeled «Адрес \*».

# Скрипт/Важная информация

Зарегистрировать запрос



**Тинькофф Банк** | Информация | Мои задания | Мои запросы | Статистика | Мои

### Процедуры

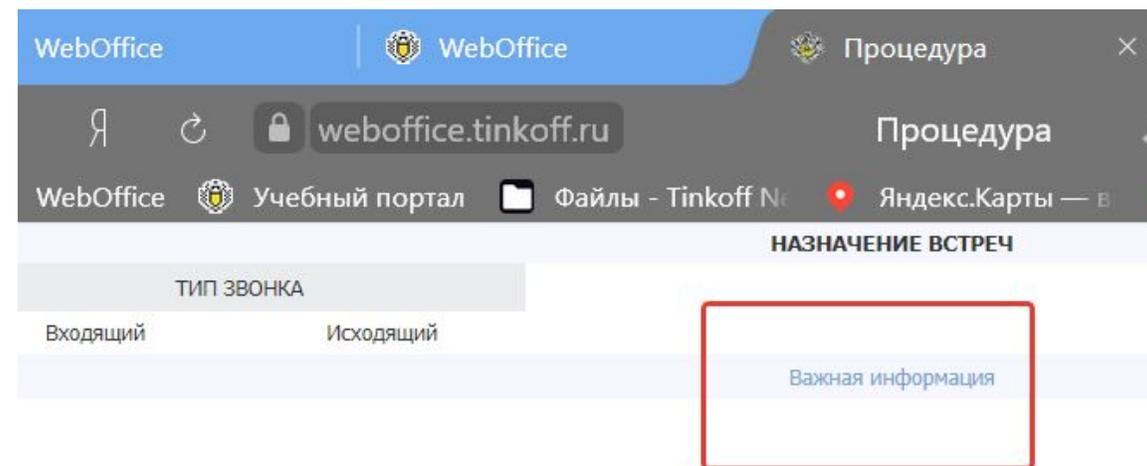
### Скрипты

- Дополнительные действия 21.07.2020 14:35 мск
- Назначение встреч 21.07.2020 14:36 мск**
- Обзвоны 18.03.2019 16:01 мск
- Работа с возражениями ДОК ТМ 21.07.2020 14:36 мск

### Справочник

- Информационный портал 17.04.2020 11:05 мск
- Контакты Тинькофф Мобайл 06.02.2020 18:56 мск
- Памятка по коронавирусу 31.03.2020 19:03 мск

### SME - Процедуры



WebOffice | WebOffice | Процедура

weboffice.tinkoff.ru | Процедура

ТИП ЗВОНКА		НАЗНАЧЕНИЕ ВСТРЕЧ
Входящий	Исходящий	Важная информация



### Общая информация

1. Разрешено озвучивать тип адреса, город, улицу, номер дома, квартиры отображенные в WO.
2. В случае, если при дозвоне до клиента связь не позволяет вести диалог ( сильные помехи, оператор не слышит клиента/клиент не слышит оператора), необходимо сообщить, что вы попытаетесь перезвонить, прервать диалог и совершить повторный звонок клиенту.
3. Если при входящем или исходящем звонке клиент задаёт вопросы не описанные в текущий процедурах / инструкциях / FAQ, переведите звонок клиента в офис.
4. В случае если задание завершено с некорректным результатом или была допущена ошибка, необходимо написать в группу помощи и сообщить, что задание по клиенту было завершено некорректно. При этом необходимо будет сообщить Id задания. Id задания указан в информации по заданию и имеет формат Id=0-AJ6T1A9O
5. Третье лицо. Запрещено совершать какие-либо действия по встрече, если во время разговора клиент передал трубку третьему лицу или третье лицо ответило на звонок за клиента.
6. Если при назначении встречи с представителем клиент сообщил, что предложенный ему адрес , день и время его устраивают, но Вам по каким-то причинам не удалось сообщить финальную фразу о необходимости иметь при себе паспорт/заграничный паспорт ( обрыв связи, клиент не дослушал и положил трубку)- необходимо совершить повторный звонок клиенту, и в случае недозвона оставить необходимые комментарии для представителя и подтвердить ранее оговоренные параметры встречи.
7. Первичная отправка пакета документов (договор НЕ подписан) не осуществляется в субъекты РФ, где нет доставки представителем (к таким субъектам относятся республика Крым и город федерального значения Севастополь).  
Если клиент, проживающий в одном из вышеописанных субъектов РФ, просит отправить карту по Почте, сообщите:  
Мы НЕ отправляем карты Почтой РФ в те субъекты РФ, где отсутствуют представители банка.  
Доставка карт по Почте будет возможна после подписания договора на встрече с представителем.

ФИО клиента [REDACTED]

Локальное время клиента: 12:01

Тип номера: Мобильный

Информация по заданию

История по заданию

- Описание: Кредитная карта. Перенесённая встреча.
- Баллов за успешное выполнение задания: 22,00
- Тарифный план: Кредитная карта. ТП 7.65 RUB ?
- Платёжная система: MC PLATINUM SELECT
- Задание: [REDACTED]

Представление

Назначение встречи

Недозвон

Отказ

Перезвон

Ошибка телефонии

## Адрес

 Адрес жительства

[REDACTED]

 Рабочий адрес

[REDACTED]

Адрес \*

г Санкт-Петербург, п Шушары, пр-кт Новгородский, д 8

Онлайн АТС

Исходящий  
вызов  
Завершен

Перезвонить

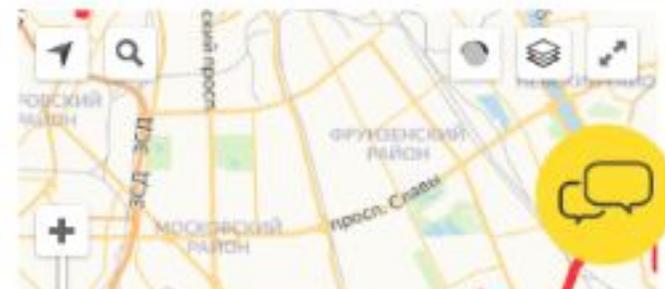
Дополнительные действия

Зарегистрировать претензию

Претензия успешно отправлена.

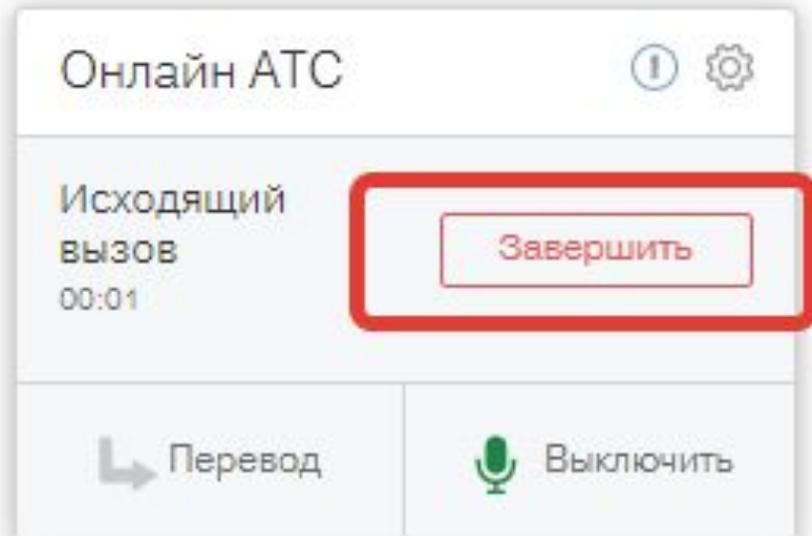
Отправить еще одну претензию

Карта

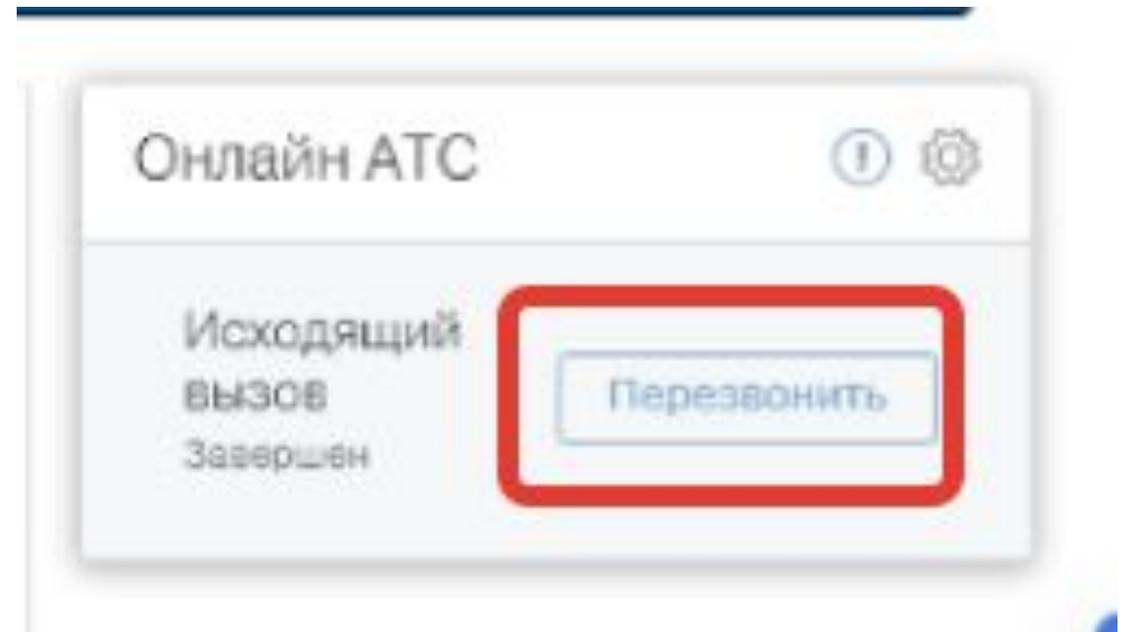


2. В случае, если при дозвоне до клиента связь не позволяет вести диалог ( сильные помехи, оператор не слышит клиента/клиент не слышит оператора), необходимо сообщить, что вы попытаетесь перезвонить, прервать диалог и совершить повторный звонок клиенту.

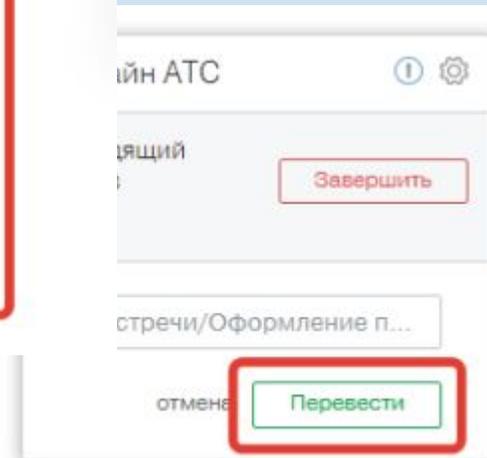
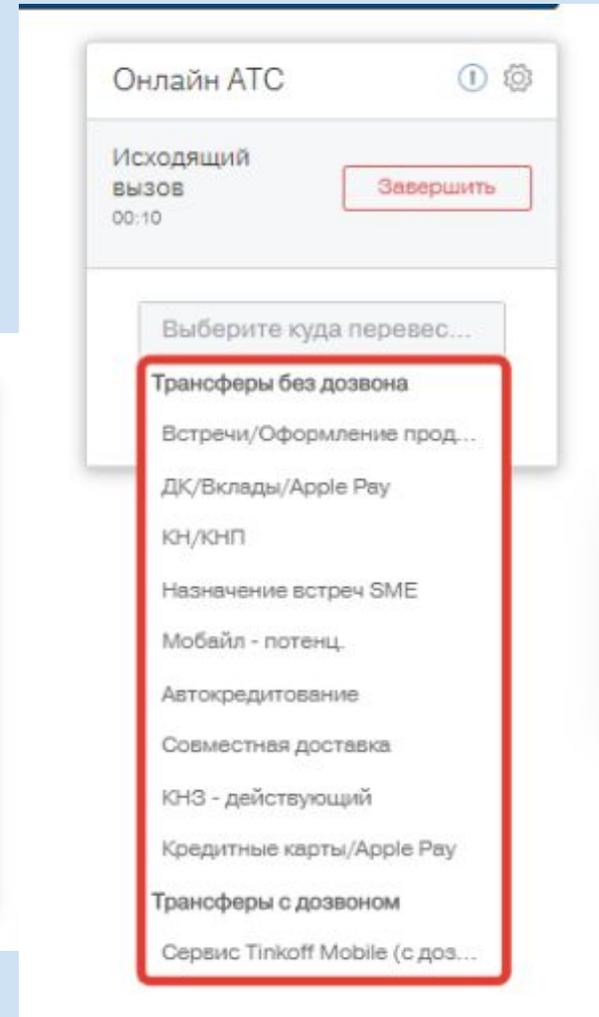
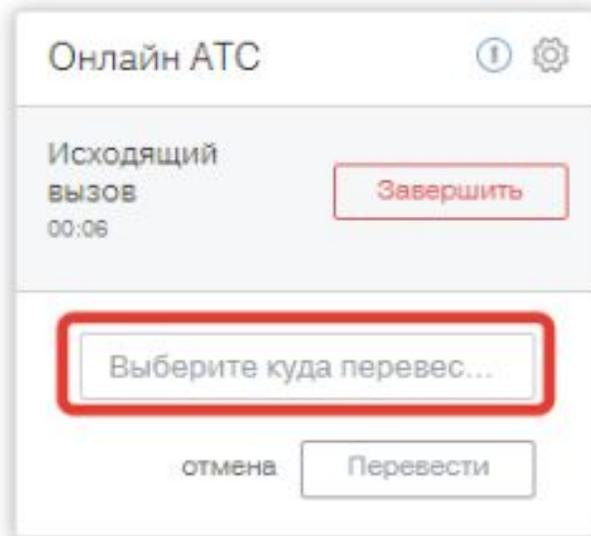
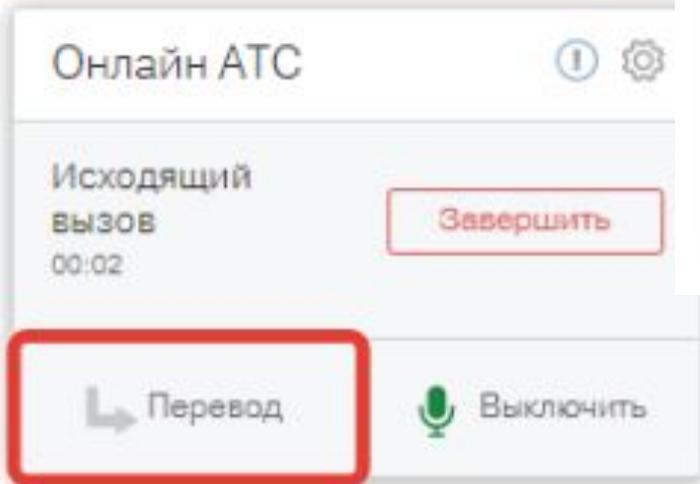
## 1. Завершить



## 2. Перезвонить



3. Если при входящем или исходящем звонке клиент задаёт вопросы не описанные в текущий процедурах / инструкции FAQ, переведите звонок клиента в офис.



# Правила ведения диалога/Инструкции/Название и описание Сплитов

Встречи/Оформление продукта	Сложные ситуации в рамках назначения встреч с по кк/дк/инвестиции. Так же используется, если клиент хочет оформить: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дебетовые карты (Дополнительные /Основные)</li> <li>• Кредитные карты, кроме Tinkoff Platinum и All Airlines</li> <li>• Вклады</li> <li>• Тинькофф Бизнес</li> <li>• Тинькофф Инвестиции</li> <li>• Ипотека</li> </ul>
КК платина (в продаже)	Клиент хочет оформить кредитную карту Tinkoff Platinum.
КК All Airlines (в продаже)	Клиент хочет оформить кредитную карту All Airlines.
WO to SME Meeting	Вопросы по сложным встречам, связанных с SME
Совместная доставка	По вопросам клиента совместной доставки нескольких продуктов/с другим клиентом
Сервис тинькофф мобайл	По вопросам клиента, связанных с тинькофф мобайл
Автокредитование	По вопросам клиента, связанных с автокредитованием
Продажи Тинькофф Мобайл	При желании клиента оформить сим-карту Тинькофф Мобайл
Дебетовые карты/вклады/ накопительные счета/Apple Pay	Потенциальный / Действующий клиент по вопросам депозитных продуктов - Дебетовых карт/Накопительных Счетов/Вкладов/Applepay/Junior/Сайта Тинькофф/Фин. инфо и пр.
Кредитные карты / applepay	Потенциальный / Действующий клиент по вопросам Кредитных карт - Applepay/Страхования/Сайта Тинькофф/Фин. инфо/и пр.
Кредит наличными/кредит на покупку	Потенциальный / Действующий клиент с вопросами по КН/КНП
Кредит наличными под Залог	По вопросам клиента, которые связаны с кредитом наличными под залог недвижимости или автомобиля
SME. Потенциальный клиент	Вопросы по клиентам до открытия счета

4. В случае если задание завершено с некорректным результатом или была допущена ошибка, необходимо написать в группу помощи и сообщить, что задание по клиенту было завершено некорректно. При этом необходимо будет сообщить Id задания. Id задания указан в информации по заданию и имеет формат Id=0-AJ6T1A9O

Зарегистрироваться в запрос

Оператор: [Авраменко А. А.](#)  Код: 18035919 



Информация

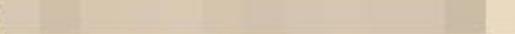
Мои задания

Мои запросы

Статистика

Мое расписание

Друзья

ФИО клиента:   
Локальное время клиента: 14 16  
Тип номера: Мобильный

Информация по заданию

История по заданию

- Описание: Ранее перевыпущенная кредитная карта.
- Баллов за успешное выполнение задания: 22,00
- Тарифный план: Кредитная карта. ТП  
- Платежная система: MC VIP ALL AIRLINES
- Задание: Id=5-1HZKVEPNK

5. Третье лицо. Запрещено совершать какие-либо действия по встрече, если во время разговора клиент передал трубку третьему лицу или третье лицо ответило на звонок за клиента.

Исключение:

Информационный портал/Инструкции/Правила ведения диалога.

- Иногда клиент может попросить пообщаться с 3-м лицом: друзья, родственники и т.п. Если клиент попросил предоставить информацию 3-му лицу, сообщи, что его адреса и тарифный план - это банковская тайна и из соображений безопасности лучше пообщаться самостоятельно.
- Если клиент продолжит просить проконсультировать 3-лицо, рекомендуй включить громкую связь на телефоне. Предупреди клиента, что информация будет предоставляться только в рамках этого разговора.
- Уточни у клиента, информацию можно предоставить по какому-то определенному вопросу или любую, а потом проконсультируй 3-е лицо согласно договоренности с клиентом.

6. Если при назначении встречи с представителем клиент сообщил, что предложенный ему адрес, день и время его устраивают, но Вам по каким-то причинам не удалось сообщить финальную фразу о необходимости иметь при себе паспорт/заграничный паспорт (обрыв связи, клиент не дослушал и положил трубку)- необходимо совершить повторный звонок клиенту, и в случае недозвона оставить необходимые комментарии для представителя и подтвердить ранее оговоренные параметры встречи.

Представление   **Назначение встречи**   Отказ   Перезвон   Некорр

### Встреча

Адрес жительства  
111674, Г москва, [скрыт]

Дата: 04.08.2020

Время: 17:00 — 19:00

Комментарий для представителя:

Код домофона, подъезд, другое  
**Перед встречей напомнить про паспорт и Фотографирование.**

Назначить встречу   Другое место/время

### **ИСКЛЮЧЕНИЕ!!!**

Если клиент подтвердил параметры Встречи, но ФФ не сказал потому что Клиенту стало неудобно говорить, Перезванивать не нужно, это может Вызвать негатив.

1. Первичная отправка пакета документов (договор НЕ подписан) не осуществляется в субъекты РФ, где нет доставки представителем (к таким субъектам относятся республика Крым и город федерального значения Севастополь). Если клиент, проживающий в одном из вышеописанных субъектов РФ, просит отправить карту по Почте, сообщите: Мы НЕ отправляем карты Почтой РФ в те субъекты РФ, где отсутствуют представители банка. Доставка карт по Почте будет возможна после подписания договора на встрече с представителем.

ФИО клиента: БАТАРЕЙКИН ЭЛЕКТРОН ПЕТРОВИЧ  
Локальное время клиента: 20:52

Зарегистрировать запрос

Представление | Назначение встречи | Недозвон | Отказ | Перезвон | Ошибка телефонии

### Адрес

- Адрес жительства  
125364, Москва, 1-й волоколамский проезд, 10, стр. 1
- Адрес жительства  
461800, Оренбургская обл, Грачевский р-н, С грачевка, Ул рабочая, 8
- Адрес регистрации  
127287, Г москва, Ул хуторская 2-я, 8а, стр. 26
- Рабочий адрес  
195112, Г Санкт-Петербург, Пер перевозный, 17
- Новый адрес  
298112, Респ Крым, г Феодосия, ул Гарнаева, 10

Адрес\*

Нет квартиры (частный дом)

Выбрать дату и время

Онлайн АТС

Исходящий вызов  
Завершен

Перезвонить

Дополнительные

Зарегистрировать

Карта

Вот-помощник

# Идентификацию проводим полностью по **ФИО**. Не по **ИО**, а по **ФИО**.



Ответивший должен подтвердить что это именно  
**ОН**



# Приветственные, финальные фразы читаем **СТРОГО** из скрипта, не из задания.

Оператор **Авраменко А.А.** Код: 1803810

**Тинькофф Банк** Информация Мои задания

СИО клиента: БАТАРЕЙКИН ЭЛЕКТРОН ПЕТРОВИЧ  
Локальное время клиента: 10:25

Информация по заданию История по заданию

- Описание: Кредитная карта.
- Баллов за успешное выполнение задания: 20.00
- Тарифный план: Кредитная карта. ТП 7.3 RUB
- Платежная система:
- Задание: Id=5-18D50P6FH

Представление Назначение встречи Недозволен Отказ Переговор Ошибка телефонии

**Встреча**

Рабочий адрес  
195112, Г. Санкт-Петербург, Пер. Первозноный, 17

Дата: 05.08.2020

Время: 16:00 — 18:00

Комментарий для представителя:  
Код домофона, подъезд, другое...

Назначить встречу Другое место/время

Мы назначили встречу на 05.08.2020 в период 16:00 - 18:00. В день встречи отправим смс с телефоном представителя. Принадлежно за час до встречи он вам позвонит. Возьмите с собой оригинал паспорта, представитель сфотографирует вас и документы.

Баллов за задание: 20.00

Продолжить работу  
Получить задание итерации

Подтвердить Отменить

Онлайн АТС  
Исходящий вызов

Дополнительные действия

Зарегистрировать претензию

Карта

НАЗНАЧЕНИЕ ВСТРЕЧ	
ТИП ЗВОНКА	Ознакомься с комментарием к заданию, что в нем указано?
Входящий	<input checked="" type="checkbox"/> Согласился на перезвон
Исходящий	<input type="checkbox"/> Клиент обещал перезвонить самостоятельно
ПРОДУКТ	<input type="button" value="Иное"/>
Кредитная карта	Совершите исходящий звонок клиенту. <input type="button" value="i"/>
Дебетовая карта	Удалось дозвониться?
Тинькофф инвестиции	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
Тинькофф Бизнес	Сообщить:
Тинькофф Мобайл	«Здравствуйте! Меня зовут <Ваше имя>, я сотрудник Тинькофф. Скажите, пожалуйста, я разговариваю с «ФИО»?»
Кредит на покупку	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
Кредит наличными	Сообщить:
Доставка приза	«<ИО>, ранее Вы оставляли заявку на оформление дебетовой карты <если в задании есть информация о программе лояльности сообщите ее клиенту>. На данный момент заявка одобрена и карта может быть доставлена Вам представителем нашего банка.»
В ОПИСАНИИ К ЗАДАНИЮ УКАЗАНО «ЗАЯВКА ИЗ МБ НА ДК»	Клиент согласен встретиться с представителем банка?
Да	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
Нет	
ТИП ВСТРЕЧИ	Уточни у клиента:
Первичная	«ИО, уточните, пожалуйста, вы сейчас находитесь на карантине из-за пандемии?» <input type="button" value="i"/>
Доставка перевыпущенной карты	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
Перевыпуск по сроку	Адреса клиента входят в зону доставки?
Доставка дополнительной карты	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
Доставка дополнительной карты 3-му лицу	Уточнить у клиента:
Исправление ошибок	«Вам будет удобно, если мы доставим карту> по адресу <созучь тип адреса, улицы, дом, квартиру> <время, дата>?» (Сначала предложи провести встречу по адресу проживания или регистрации и ту дату и время, которые предлагает система, город уточнять не обязательно) <input type="button" value="i"/>
ПАРАМЕТРЫ ВСТРЕЧИ	Клиент согласен с одним из предложенных интервалов?
Первичное назначение	<input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет/просит перезвонить позднее Свободные интервалы отсутствуют
Прошло полгода	Сообщить:
В ОПИСАНИИ К ЗАДАНИЮ УКАЗАНО: «Предложи клиенту установить мобильное приложение»	«Встреча будет <дата> в период <период времени>. Возьмите с собой паспорт, представитель сфотографирует вас и документы.» <input type="button" value="i"/>
Да	При наличии важной информации для представителя внести ее в поле «Комментарий для представителя».
Нет	<input type="checkbox"/> Клиент не является резидентом РФ
	<input type="checkbox"/> Нажать кнопку «Подтвердить встречу».

Важная информация

*Если клиент высказывает какое либо пожелание по времени доставки, сообщаем что не можем гарантировать точное время встреч, и оставляем коммент для представителя.*



Представление    Назначение встречи    Отказ    Перезвон    Некорр

### Встреча

Адрес жительства  
111674, Г москва, [redacted]

Дата: 04.08.2020

Время: 17:00 — 19:00

Комментарий для представителя:

Код домофона, подъезд, другое...

**Просьба доставить до 17:00**

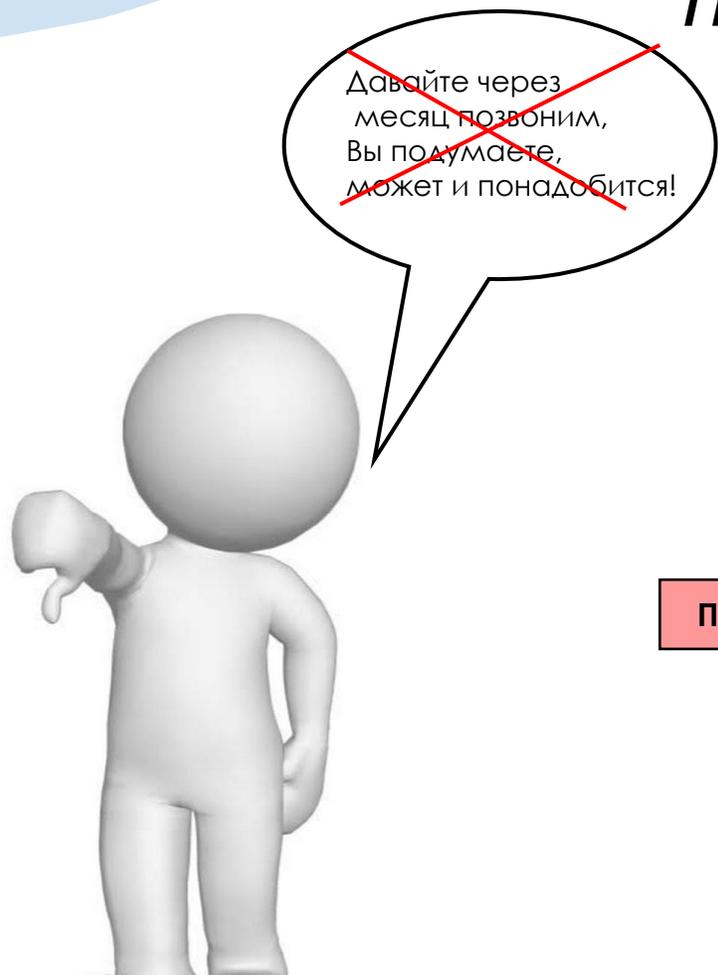
Назначить встречу    Другое место/время

Если задание завершается перезвоном и были озвучены какие либо временные рамки, то обязательно сообщить **ВРЕМЕННЫЕ ИНТЕРВАЛЫ В ДАЛЬНЕЙШЕМ МОГУТ БЫТЬ НЕДОСТУПНЫ**

ПРОДУКТ	Клиент обещал перезвонить самостоятельно
Кредитная карта	<input type="radio"/> Иное
<b>Дебетовая карта</b>	Совершите исходящий звонок клиенту. <sup>?</sup>
Тинькофф инвестиции	Удалось дозвониться?
Тинькофф Бизнес	<input checked="" type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Тинькофф Мобайл	Сообщить:
Кредит на покупку	«Здравствуйте! Меня зовут <Ваше имя>, я сотрудник Тинькофф. Скажите, пожалуйста, я разговариваю с <ФИО>?»
Кредит наличными	<input checked="" type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Доставка приза	Сообщить:
В ОПИСАНИИ К ЗАДАНИЮ УКАЗАНО «ЗАЯВКА ИЗ МБ НА ДК»	« <ИО>, ранее Вы оставляли заявку на оформление дебетовой карты <если в задании есть информация о программе лояльности сообщите ее клиенту>. На данный момент заявка одобрена и карта может быть доставлена Вам представителем нашего банка. »
Да	Клиент согласен встретиться с представителем банка?
Нет	<input checked="" type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
ТИП ВСТРЕЧИ	Уточнить у клиента:
<b>Первичная</b>	«ИО, уточните, пожалуйста, вы сейчас находитесь на карантине из-за пандемии?» <sup>?</sup>
Доставка перевыпущенной карты	<input type="radio"/> Да <input checked="" type="radio"/> Нет
Перевыпуск по сроку	Адреса клиента входят в зону доставки?
Доставка дополнительной карты	<input checked="" type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет
Доставка дополнительной карты 3-му лицу	Уточнить у клиента:
Исправление ошибок	«Вам будет удобно, если мы доставим карту» по адресу <озвучить тип адреса, улицу, дом, квартиру> <время, дата>?» (Сначала предложите провести встречу по адресу проживания или регистрации и ту дату и время, которые предлагает система, город уточнять не обязательно) <sup>?</sup> <sup>?</sup>
ПАРАМЕТРЫ ВСТРЕЧИ	Клиент согласен с одним из предложенных интервалов?
<b>Первичное назначение</b>	<input checked="" type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет/просит перезвонить позднее <input type="radio"/> Свободные интервалы отсутствуют
Прошло полгода	Важно сообщить:
В ОПИСАНИИ К ЗАДАНИЮ УКАЗАНО: "Предложите клиенту установить мобильное приложение"	«Предложенный интервал в дальнейшем может быть недоступен».
Да	Клиенту необходимо перезванивать для назначения встречи?
Нет	<input checked="" type="radio"/> Да <input type="radio"/> Нет, перезвонит самостоятельно <sup>?</sup>
	<input type="checkbox"/> Клиент сообщает срок больше, чем 30 дней
	Во вкладке «Перезвон» выбрать «По просьбе клиента / 3-го лица».
	Отметить «Время перезвона выбрано», внеси необходимое время звонка и нажми «Ок». Если клиент не может сообщить дату обращения - отложи задание на 30 дней.
	Нажми кнопку «Завершить работу с заданием».

Важная информация

*При отказе запрещено предлагать подумать и перезвонить позже, отрабатываем РСВ и закрываем по результату.*



**ERROR**

1. Оператор фиксирует претензию.
2. Клиент будет недоволен, может вынести на общий ресурс.
3. Вы получите снижение.



. Если при дозвоне до клиента, на представлении или озвучивании цели звонка клиент сбрасывает вызов и при перезвоне снова сброс или АО, то задание нужно закрыть **НЕДОЗВОН/КЛИЕНТ СБРАСЫВАЕТ** или автоответчик на ПДС с комментарием. **Не нужно эти задания закрывать как "Перезвон/Звонок сорвался"**

Тинькофф Банк

Информация Мои задания Мои запросы Статистика Мое расписание Друзья

Зарегистрировать запрос

ФИО клиента: БАТАРЕЙКИН ЭЛЕКТРОН ПЕТРОВИЧ  
Локальное время клиента: 13 10

Информация по заданию История по заданию

- Описание: Кредитная карта.
- Баллов за успешное выполнение задания: 20.00
- Тарифный план: Кредитная карта. ТП 7.3 RUB
- Платежная система:
- Задание: Id=5-18CL1G9HL

Представление Назначение встречи Недозвон Отказ Перезвон Ошибка телефонии

По просьбе клиента/3-го лица

Звонок сорвался

Не устраивает время встречи

Комментарий:  
сброс на приветствии, на пдз снова сброс

Завершить работу с заданием

Тинькофф Банк

Информация Мои задания Мои запросы Статистика Мое расписание Друзья

Зарегистрировать запрос

ФИО клиента: БАТАРЕЙКИН ЭЛЕКТРОН ПЕТРОВИЧ  
Локальное время клиента: 13 11

Информация по заданию История по заданию

- Описание: Кредитная карта.
- Баллов за успешное выполнение задания: 20.00
- Тарифный план: Кредитная карта. ТП 7.3 RUB
- Платежная система:
- Задание: Id=5-18CL1G9HL

Представление Назначение встречи Недозвон Отказ Перезвон Ошибка телефонии

Клиент не отвечает

Телефон не существует

Занято

Клиент сбрасывает вызов

Телефон абонента выключен

Автоответчик

Комментарий:  
На приветствии сброс, при пдз сброс.

Завершить работу с заданием



*Скрипт  
«Дополнительные  
действия»*

# ВО/Процедуры инструкции/скрипты/Дополнительные действия

Оператор: [Авраменко А.А.](#) ⚠ Код: 18035919 🏆 [Уйти на перерыв](#)

 **Тинькофф**  
Банк

[Информация](#) [Мои задания](#) [Мои запросы](#) [Статистика](#) [Мое расписание](#) [Друзья](#)  [Выход](#)

**Процедуры**

**Скрипты**

- Дополнительные действия** 21.07.2020 14:35 мск
- Назначение встреч 21.07.2020 14:38 мск
- Обзвоны 18.03.2019 16:01 мск
- Работа с возражениями ДОК ТМ 21.07.2020 14:38 мск

**Справочник**

- Информационный портал 17.04.2020 11:05 мск
- Контакты Тинькофф Мобайл 06.02.2020 18:56 мск
- Памятка по коронавирусу 31.03.2020 19:03 мск

**SME - Процедуры**

- Бухгалтерия 28.06.2020 14:26 мск
- Вакцина для бизнеса 25.06.2020 15:41 мск
- Документы для открытия счета (Интерактив) 28.06.2020 14:44 мск
- Порядок предложения способов пополнения (Тинькофф Бизнес) 12.02.2020 12:38 мск
- Продукты и Сервисы 08.07.2020 15:24 мск
- Работа с возражениями (Interactive) 19.03.2019 14:35 мск
- Сравнение с конкурентами 29.08.2020 14:16 мск

**SME - Документы**

- Документы для оформления продуктов 12.02.2020 12:43 мск
- Документы, которые остаются у клиента (после встречи) 01.04.2020 18:21 мск
- Описание документов 12.02.2020 12:44 мск
- Состав пакета документов на встречу 12.02.2020 12:44 мск

**SME - FAQ**

- FAQ 25.08.2020 14:29 мск

[Запросить справку](#)



WebOffice V87.0 (build 11200)

# Претензия

**Извиниться, сообщить о том, что фиксируете претензию**

показать все параметры

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

**Претензия**

Изменение данных

Нестандартная ситуация

ЧТО ИНТЕРЕСУЕТ

Общие положения

Примеры, когда претензию передавать не нужно

Что уточнять при фиксировании претензии

Типы претензий

Виды претензий

Сроки рассмотрения претензии

Претензии от третьих лиц

Отзыв о Банке на внешних ресурсах

**Что сообщать при фиксировании претензии**

Клиент просит проинформировать о результатах претензии?

- Да  Нет

Сообщить:

- «Благодарим Вас за предоставленную информацию. Ваше обращение зафиксировано. Претензия будет рассмотрена согласно внутренним инструкциям и процедурам, принятым в банке. От лица банка приносим Вам извинения за доставленные неудобства»

Важная информация    Общие правила передачи дополнительных действий

# Задать уточняющие вопросы в соответствии с процедурой

- Обязательно уточнить у клиента, на каком этапе совершена ошибка, что делал сотрудник (заполнял данные, назначал встречу и т.д.).
- Уточнить у клиента дату и время звонка или чата, в котором другой сотрудник допустил ошибку.
- Если не получилось узнать (звонок сорвался, клиент не помнит), обязательно напиши причину в подробном описании
- Доступно и понятно опиши суть претензии клиента. Не используй сокращения слов.
- Проставь чек-бокс «Проинформировать клиента о рассмотрении» только если клиент сам просит сообщить ему результат. Во всех остальных случаях заполнять чек-бокс не нужно.
- Важно! Не говори клиенту, что по факту рассмотрения претензии с ним свяжутся. Результат проверки предоставляется клиенту по СМС/

показать все параметры

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

**Претензия**

Изменение данных

Нестандартная ситуация

ЧТО ИНТЕРЕСУЕТ

Общие положения

Примеры, когда претензию передавать не нужно

**Что уточнять при фиксировании претензии**

Типы претензий

Виды претензий

Сроки рассмотрения претензии

Претензии от третьих лиц

Отзыв о Банке на внешних ресурсах

Что сообщать при фиксировании претензии

- Обязательно уточнить у клиента, на каком этапе совершена ошибка, что делал сотрудник (заполнял данные, назначал встречу и т.д.).
- Уточнить у клиента дату и время звонка или чата, в котором другой сотрудник допустил ошибку. Если не получилось узнать (звонок сорвался, клиент не помнит), обязательно напиши причину в подробном описании
- Доступно и понятно опиши суть претензии клиента. Не используй сокращения слов.
- Проставь чек-бокс «Проинформировать клиента о рассмотрении» только если клиент сам просит сообщить ему результат. Во всех остальных случаях заполнять чек-бокс не нужно.

**Важно!** Не говори клиенту, что по факту рассмотрения претензии с ним свяжутся. Результат проверки предоставляется клиенту по СМС/

# Типов претензий всего 3.

Претензию с ТИПОМ  
«Корректность  
получения задания» не  
фиксируем **НИКОГДА**

Онлайн АТС ⓘ ⚙

▶ Дополнительно

▼ Зарегистрирован

Входящий вызов  
Переведен Перезвонить

Претензия \*

Оформление заявки  
Доставка карты/документов  
Консультация оператора  
~~Корректность получения задания~~

Дата и время со слов клиента

Проинформировать клиента о рассмотрении

Отправить претензию

# *Изменение данных*

Если у клиента меняются какие либо данные, важно чтобы у нас они были актуальными.

В некоторых случаях мы сами фиксируем изменения, в некоторых сообщаем клиенту КАК он сам-но может актуализировать свои данные.

# Фиксируем всегда сами в системе.

- ФИО (отчество при опечатке в ДД не передаем)

Ошибка в фамилии, имени и отчестве?

- Фамилия или имя  Отчество

Выберите, в отчестве просто допущена опечатка или в ходе разговора с клиентом оказалось, что отчество полностью отличается?

- Опечатка  Отчество полностью отличается

Исправление ошибки не требуется. Представитель банка на встрече самостоятельно внесет исправления в отчество клиента. Не нужно говорить клиенту про опечатку.

- ПД (паспортные данные)

показать все параметры

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

Претензия

Изменение данных

Нестандартная ситуация

ДЕЙСТВИЕ:

Изменение  Исправление ошибки

ТИП ДАННЫХ:

ФИО

Ошибка в фамилии, имени и отчестве?

- Фамилия или имя  Отчество

Совершите фиктивный звонок клиенту (нажмите кнопку «Позвонить» и сразу сбросьте вызов).

Зафиксируйте дополнительное действие «Изменение данных».

В поле «Дата обработки» укажите текущую дату.

В поле «Комментарий» укажите тип изменяемых данных и новые данные.  
Пример подробного описания:  
Очевидная ошибка в имени клиента. Правильное написание имени - Алексей.

Задание завершить, как «Перезвон» «Время перезвона выбрано» текущая дата + 2 дня.

Важная информация Общие правила передачи дополнительных действий

показать все параметры

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

Претензия

Изменение данных

Нестандартная ситуация

ДЕЙСТВИЕ:

Изменение  Исправление ошибки

ТИП ДАННЫХ:

Адрес проживания

Адрес регистрации

ФИО

Работодатель

Паспортные данные

Другие данные

ПРОИЗВОДИТСЯ ОТПРАВКА ПО ПОЧТЕ

Да  Нет

В поле «Дата обработки» стандартно указывается текущая дата.  
При прямой просьбе клиента перезвонить позднее, можно указать другую дату обработки.  
**Важно!** Дата связи с клиентом не может превышать трех дней с момента передачи дополнительного действия «Изменение данных». Если клиент называет дату связи с ним позднее 3-х дней, необходимо сообщить, чтобы он перезвонил самостоятельно.

В поле «Комментарий» укажите тип изменяемых данных и на что необходимо изменить.  
Пример подробного описания:  
Просьба связаться с клиентом для изменения паспортных данных. Новые данные: серия и номер: 0000 000000.

Сообщите клиенту, что с ним свяжутся позднее для изменения данных и что представитель, при необходимости, скорректирует в анкете паспортные данные клиента. Продолжите назначение встречи.  
Если клиент не может предоставить новые ПД сейчас, сообщите, что необходимо предоставить при повторном звонке.

- Клиент отказывается от исправлений на встрече.

Задание завершить как «Перезвон» «Время перезвона выбрано» дата обработки + 3 дня.

Важная информация Общие правила передачи дополнительных действий

# Сообщаем КАК клиент может внести корректировки сам, если:

Меняется какой-нибудь адрес.

показать все параметры

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

Претензия

**Изменение данных**

Нестандартная ситуация

ДЕЙСТВИЕ:

**Изменение** Исправление ошибки?

ТИП ДАННЫХ:

**Адрес проживания**

Адрес регистрации

ФИО

Работодатель

Паспортные данные

Другие данные

ПРОИЗВОДИТСЯ ОТПРАВКА ПО ПОЧТЕ

Да **Нет**

Важная информация Общие правила передачи допо.

**Сообщить:**  
«И.О. представитель внесет изменения в анкетные данные на встрече или их можно будет указать в оферте при получении карты».

показать все параметры

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

Претензия

**Изменение данных**

Нестандартная ситуация

ДЕЙСТВИЕ:

**Изменение** Исправление ошибки?

ТИП ДАННЫХ:

Адрес проживания

Адрес регистрации

ФИО

**Работодатель**

Паспортные данные

Другие данные

В ЗАДАНИИ ЕСТЬ АДРЕС, КОТОРЫЙ КЛИЕНТ  
НАЗЫВАЕТ РАБОЧИМ?

Да **Нет**

Важная информация Общие правила передачи дополнительных действий

**Сообщить:**

- «Для изменения работодателя вам надо зайти в личный кабинет на сайте банка, нажать на свое имя в правом верхнем углу и в меню "Тип занятости" изменить данные работодателя»
- Клиент напрямую просит изменить данные сейчас / Не пользуется ЛК

# ***Нестандартная ситуация***

- Что делать если клиент хочет совместную доставку, смену ПЛ, или смену ПС?
- Что делать если 3 лицо сообщило негатив?

[показать все параметры](#)

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

Претензия

Изменение данных

Нестандартная ситуация

ПРИЧИНА

Негативная информация о клиенте банка

Совместная доставка

Изменение программы лояльности

Изменение МПС

Другое?

[Важная информация](#) [Общие правила передачи дополнительных действий](#)

# Что делать если клиент хочет совместную доставку нескольких своих продуктов, или чтобы с 3 л вместе доставили?

показать все параметры

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

Претензия

Изменение данных

Нестандартная ситуация

ПРИЧИНА

Негативная информация о клиенте банка

Совместная доставка

Изменение программы лояльности

Изменение МПС

Другое?

Сообщите клиенту о переключении и попрощайтесь.

Совершите звонок на сплит **Совместная доставка**.

В поле «**Комментарий**» внести комментарий по звонку и указать, что клиент переключен.  
Задание завершить как «**Перезвон**» «**Время перезвона выбрано**» текущая дата + 1 день.

Клиент не готов к переключению/просит перезвонить позднее

Важная информация    Общие правила передачи дополнительных действий

# А если клиенту не удобно или не хочет ждать ответа и просит сделать все без его участия?

[показать все параметры](#)

## ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

Претензия

Изменение данных

Нестандартная ситуация

## ПРИЧИНА

Негативная информация о клиенте банка

Совместная доставка

Изменение программы лояльности

Изменение МПС

Другое<sup>?</sup>

Сообщите клиенту о переключении и попрощайтесь.

Совершите звонок на сплит **Совместная доставка**.

В поле **«Комментарий»** внести комментарий по звонку и указать, что клиент переключен.

Задание завершить как **«Перезвон» «Время перезвона выбрано»** текущая дата + 1 день.

Клиент не готов к переключению/просит перезвонить позднее

При желании клиента осуществить совместную доставку (собственные продукты/ с 3-м лицом) , необходимо:

Зафиксировать дополнительное действие «Нестандартная ситуация»

В поле **«Дата обработки»** стандартно указывается текущая дата.

При прямой просьбе клиента перезвонить позднее, можно указать другую дату обработки.

В поле **«Комментарий»** необходимо указать дату и желаемый адрес встречи. Если доставка производится с 3-м лицом, то необходимо также уточнить ФИО 3-го лица и мобильный телефон. Также укажите, что клиент отказался от переключения на специалиста.

Клиенту сообщить, что по данному вопросу с ним свяжутся. Не гарантировать, что по желаемым параметрам смогут назначить совместную доставку.

Задание завершить как **«Перезвон» «Время перезвона выбрано»** текущая дата + 3 дня.

[Важная информация](#) [Общие правила передачи дополнительных действий](#)

# Клиент хочет изменить ПЛ (программу лояльности)? Легко...

показать все параметры

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

Претензия

Изменение данных

Нестандартная ситуация

ПРИЧИНА

Негативная информация о клиенте банка

Совместная доставка

Изменение программы лояльности

Изменение МПС

Другое?

Сообщите клиенту о переключении и попрощайтесь.  
Совершите звонок на сплит Встречи/Оформление продукта.  
В поле «Комментарий» внести комментарий по звонку и указать, что клиент переключен.  
Задание завершить как «Перезвон» «Время перезвона выбрано» текущая дата + 1 день.

Клиент не готов к переключению/просит перезвонить позднее

Важная информация    Общие правила передачи дополнительных действий

# ...или ПС/МПС (Платежная система/Международная платежная система)? Тоже легко...

[показать все параметры](#)

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

Претензия

Изменение данных

**Нестандартная ситуация**

ПРИЧИНА

Негативная информация о клиенте банка

Совместная доставка

Изменение программы лояльности

**Изменение МПС**

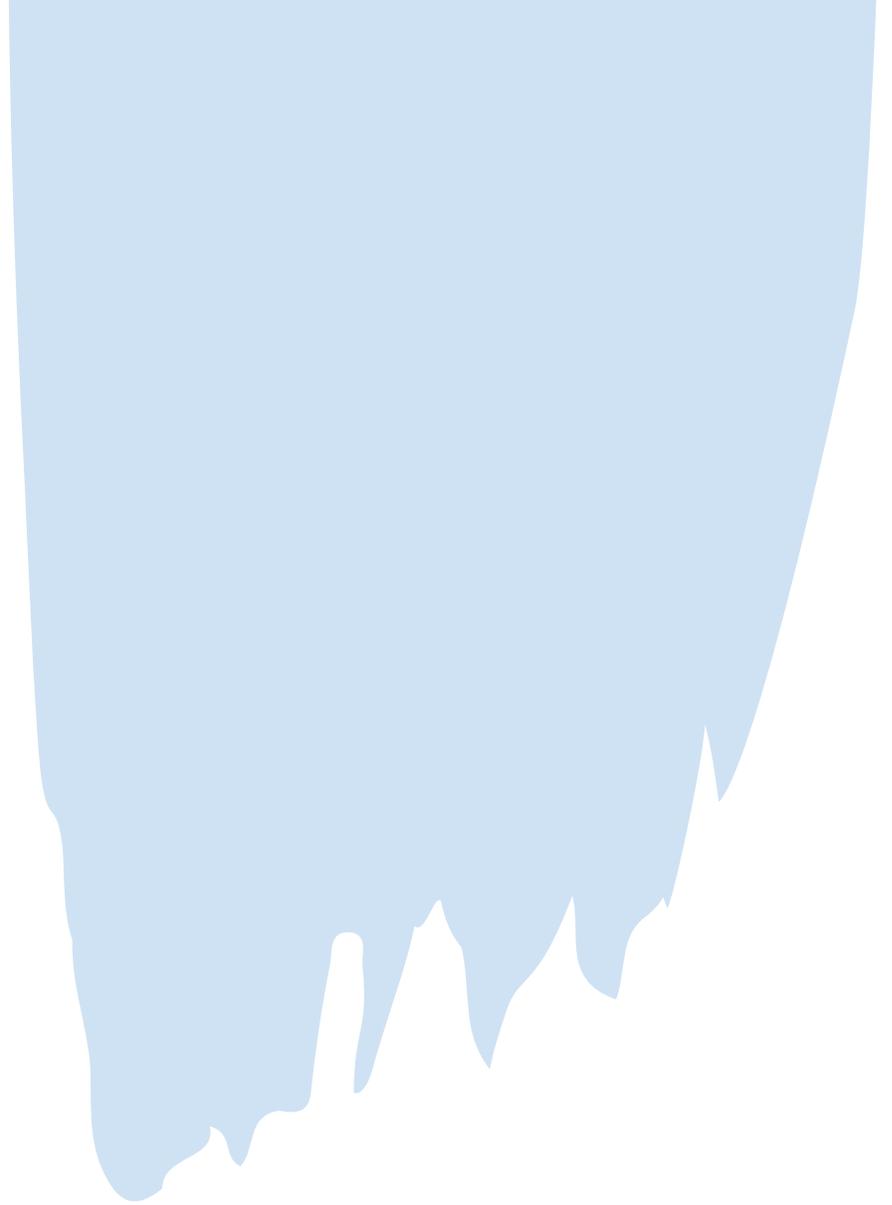
Другое<sup>?</sup>

Сообщите клиенту о переключении и попрощайтесь.  
Совершите звонок на сплит **Встречи/Оформление продукта**.  
В поле «Комментарий» внести комментарий по звонку и указать, что клиент переключен.  
Задание завершить как «Перезвон» «Время перезвона выбрано» текущая дата + 1 день.

- Клиент не готов к переключению/просит перезвонить позднее

[Важная информация](#) [Общие правила передачи дополнительных действий](#)

*Доставка  
именных карт*  
ДАТЫ CUT-OFF



# Пользуемся файлом если клиент просит доставить ему именную карту. Файл с датами дает ежедневно Руководитель или заместитель группы.

## Доставка именной карты

Если клиент просит доставить ему именную карту, используй отчет **Даты cut-off**. Его каждый день будет присылать руководитель.

Отчет выглядит так:

Регион	дата назначения	время CUT-OFF	дата встречи до CUT-OFF	дата встречи после CUT-OFF
10231	22.05.2020	16	25.05.2020	26.05.2020
10231	23.05.2020	16	26.05.2020	26.05.2020
10232	22.05.2020	5	23.05.2020	25.05.2020
10232	23.05.2020	5	25.05.2020	25.05.2020

**Регион** - место, где будет проходить встреча;

**Дата назначения** - это дата, когда ты назначаешь встречу с клиентом;

**Время CUT-OFF** - граница времени. Она влияет на дату встречи. Указывается в 24 часовом формате по московскому времени;

**Дата встречи до CUT-OFF** - дата на которую можно назначить встречу, если ты назначаешь её до времени, которое указано в колонке Время CUT-OFF;

**Дата встречи после CUT-OFF** - дата на которую можно назначить встречу, если ты назначаешь её после времени, которое указано в колонке Время CUT-OFF.

Если клиенту нужно получить именную карту назначай встречу на дату из поля **Дата встречи до CUT-OFF**. При этом время назначения должно быть до времени из поля **Время CUT-OFF**.

Если назначаешь встречу после времени, которое указано в поле **Время CUT-OFF**, дату встречи бери из поля **Дата встречи после CUT-OFF**.

Примеры на основании отчета выше:

- Клиент просит провести встречу по адресу: Липецкая обл, г Елец, ул Профсоюзная, д 139. Этот адрес относится к региону 10231. Ты назначаешь встречу с клиентом 22.05.2020 в 15:00, значит дату встречи можно указать 25.05 и дальше, но не раньше 25.05. Ты назначаешь встречу с клиентом 22.05.2020 в 16:00, значит дату встречи можно указать 26.05 и дальше, но не раньше 26.05.
- Клиент просит назначить встречу по адресу: Тамбовская обл, г Мичуринск, ул Южная, д 14. Этот адрес относится к региону 10232. Ты назначаешь встречу с клиентом 22.05.2020 в 4:55, значит дату встречи можно указать 23.05 и дальше, но не раньше 23.05. Ты назначаешь встречу с клиентом 22.05.2020 в 5:55 или 23.05.2020 в любое время, значит дату встречи можно указать 25.05 и дальше, но не раньше 25.05.

## Важное!!! (гр Федотовой Н.В.)

62 участника | Коллекция | Найти

MS Excel

Открыть

Вчера



Наталья Федотова 19:33

**Даты cut\_off.2020.08....**

68,8 КБ

MS Excel

Скачать

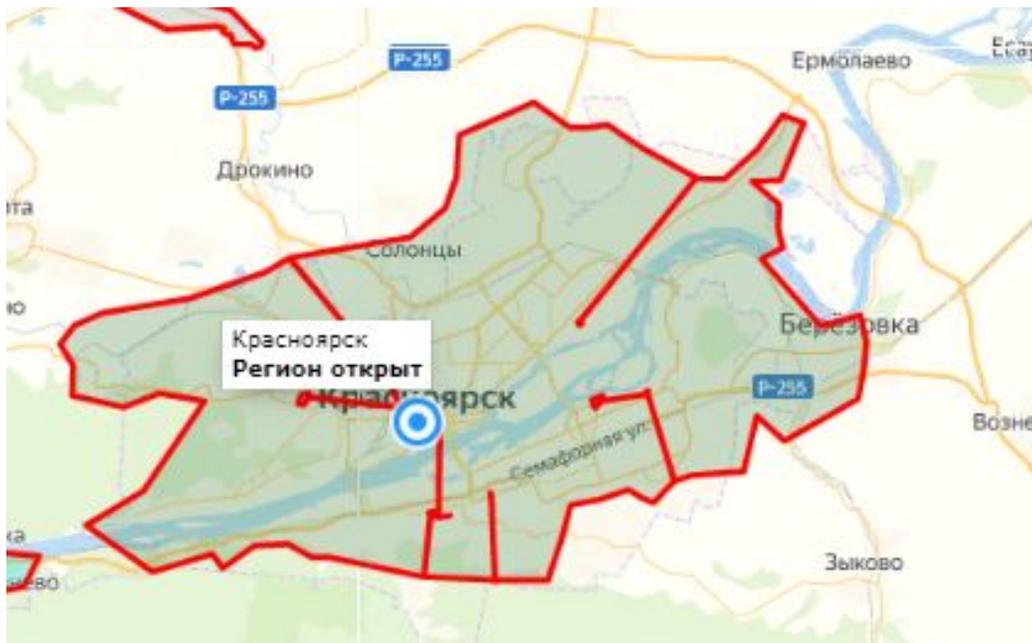
Файл по доставке именных карт

Сегодня

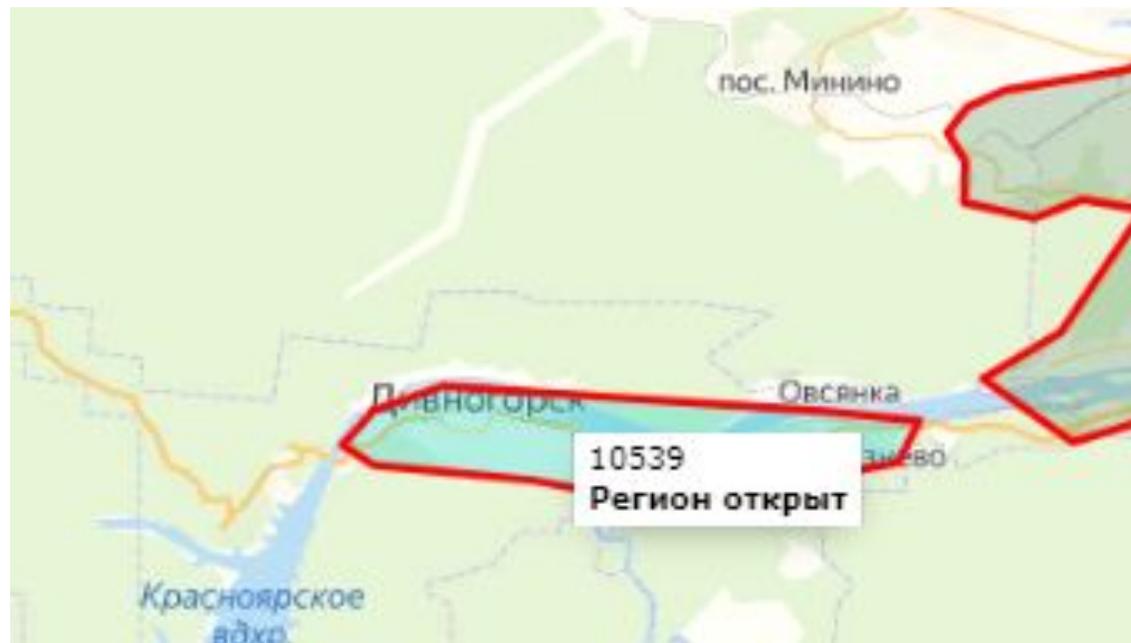
# *1. Определяем регион клиента, в который потребуется доставка именной карты.*

- Для этого наводим на границе региона доставки на карте в задании или же на карте на ИП (информационный портал).
- Регион может быть цифровым (только цифры) или именованным (только название).

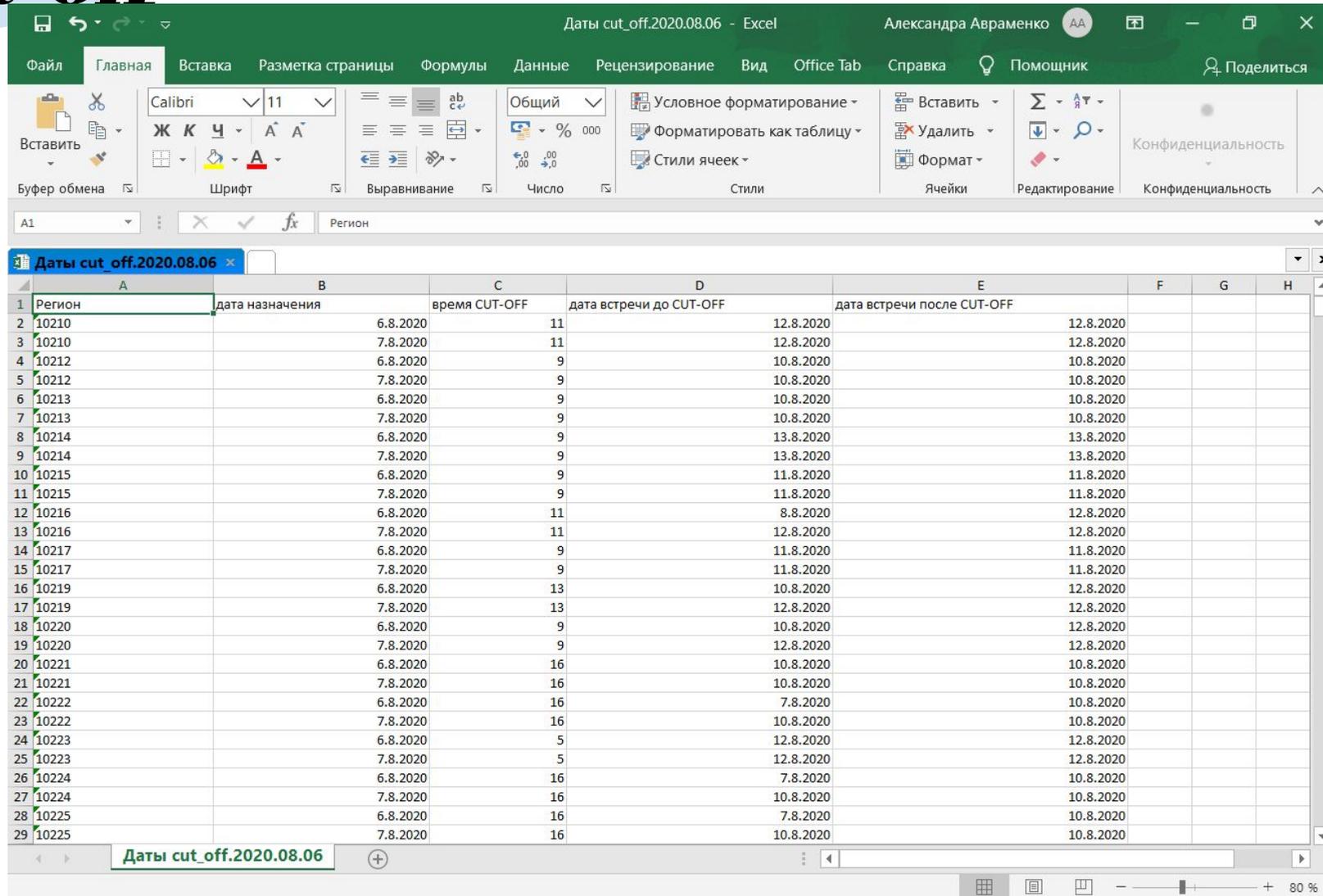
# Именной



# Цифровой



## 2. Скачиваем и открываем файл «Даты cut-off»



The screenshot displays the Microsoft Excel interface with the following data table:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Регион	дата назначения	время CUT-OFF	дата встречи до CUT-OFF	дата встречи после CUT-OFF			
2	10210	6.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020			
3	10210	7.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020			
4	10212	6.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020			
5	10212	7.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020			
6	10213	6.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020			
7	10213	7.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020			
8	10214	6.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020			
9	10214	7.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020			
10	10215	6.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020			
11	10215	7.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020			
12	10216	6.8.2020	11	8.8.2020	12.8.2020			
13	10216	7.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020			
14	10217	6.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020			
15	10217	7.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020			
16	10219	6.8.2020	13	10.8.2020	12.8.2020			
17	10219	7.8.2020	13	12.8.2020	12.8.2020			
18	10220	6.8.2020	9	10.8.2020	12.8.2020			
19	10220	7.8.2020	9	12.8.2020	12.8.2020			
20	10221	6.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020			
21	10221	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020			
22	10222	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020			
23	10222	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020			
24	10223	6.8.2020	5	12.8.2020	12.8.2020			
25	10223	7.8.2020	5	12.8.2020	12.8.2020			
26	10224	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020			
27	10224	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020			
28	10225	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020			
29	10225	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020			

# 3. Ставим фильтр по первой строке.

Выделяем первую строку

Нажимаем «Сортировка и фильтр»

The screenshot shows the Excel ribbon with the 'Data' tab active. The first row of the table is highlighted in blue. The table has the following columns: Регион, дата назначения, время CUT-OFF, дата встречи до CUT-OFF, and дата встречи после CUT-OFF.

Регион	дата назначения	время CUT-OFF	дата встречи до CUT-OFF	дата встречи после CUT-OFF
10210	6.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
10210	7.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
10212	6.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
10212	7.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
10213	6.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
10213	7.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
10214	6.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
10214	7.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
10215	6.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020
10215	7.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020
10216	6.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
10216	7.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
10217	6.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020
10217	7.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020
10219	6.8.2020	13	10.8.2020	12.8.2020
10219	7.8.2020	13	12.8.2020	12.8.2020
10220	6.8.2020	9	10.8.2020	12.8.2020
10220	7.8.2020	9	12.8.2020	12.8.2020
10221	6.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
10221	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
10222	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020
10222	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
10223	6.8.2020	5	12.8.2020	12.8.2020
10223	7.8.2020	5	12.8.2020	12.8.2020
10224	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020
10224	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
10225	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020
10225	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020

The screenshot shows the Excel ribbon with the 'Data' tab active. The 'Сортировка и фильтр' (Sort & Filter) button is highlighted in red. The dropdown menu is open, showing options like 'Сортировка от А до Я', 'Сортировка от Я до А', 'Настраиваемая сортировка...', 'Фильтр', 'Очистить', and 'Повторить'. The 'Фильтр' option is highlighted in red.

Регион	дата назначения	время CUT-OFF	дата встречи до CUT-OFF	дата встречи после CUT-OFF
10210	6.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
10210	7.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
10212	6.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
10212	7.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
10213	6.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
10213	7.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
10214	6.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
10214	7.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
10215	6.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020
10215	7.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020
10216	6.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
10216	7.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
10217	6.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020
10217	7.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020
10219	6.8.2020	13	10.8.2020	12.8.2020
10219	7.8.2020	13	12.8.2020	12.8.2020
10220	6.8.2020	9	10.8.2020	12.8.2020
10220	7.8.2020	9	12.8.2020	12.8.2020
10221	6.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
10221	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
10222	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020
10222	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
10223	6.8.2020	5	12.8.2020	12.8.2020
10223	7.8.2020	5	12.8.2020	12.8.2020
10224	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020
10224	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
10225	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020
10225	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020

# Появились «стрелочки»

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Регион	дата назначения	время CUT-OFF	дата встречи до CUT-OFF	дата встречи после CUT-OFF			
2	10210	6.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020			
3	10210	7.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020			
4	10212	6.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020			
5	10212	7.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020			
6	10213	6.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020			
7	10213	7.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020			
8	10214	6.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020			
9	10214	7.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020			
10	10215	6.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020			
11	10215	7.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020			
12	10216	6.8.2020	11	8.8.2020	12.8.2020			
13	10216	7.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020			
14	10217	6.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020			
15	10217	7.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020			
16	10219	6.8.2020	13	10.8.2020	12.8.2020			
17	10219	7.8.2020	13	12.8.2020	12.8.2020			
18	10220	6.8.2020	9	10.8.2020	12.8.2020			
19	10220	7.8.2020	9	12.8.2020	12.8.2020			
20	10221	6.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020			
21	10221	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020			
22	10222	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020			
23	10222	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020			
24	10223	6.8.2020	5	12.8.2020	12.8.2020			
25	10223	7.8.2020	5	12.8.2020	12.8.2020			
26	10224	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020			
27	10224	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020			
28	10225	6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020			
29	10225	7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020			

# 3. Выбираем нужный нам регион нажав на «стрелочку».

The screenshot displays the Microsoft Excel interface with the following data table:

1	Регион	дата назначения	время CUT-OFF	дата встречи до CUT-OFF	дата встречи после CUT-OFF
	Сортировка от А до Я	6.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
	Сортировка от Я до А	7.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
	Сортировка по цвету	6.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
	Представление листа	7.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
	Удалить фильтр из столбца "Регион"	6.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
	Фильтр по цвету	6.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
	Текстовые фильтры	7.8.2020	9	10.8.2020	10.8.2020
	красноярск	6.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020
	(Выделить все результаты поиска)	7.8.2020	9	11.8.2020	11.8.2020
	Добавить выделенный фрагмент в	6.8.2020	13	10.8.2020	12.8.2020
	Красноярск	7.8.2020	13	12.8.2020	12.8.2020
	Красноярский Край	6.8.2020	9	10.8.2020	12.8.2020
		7.8.2020	9	12.8.2020	12.8.2020
		6.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
		7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
		6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020
		7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
		6.8.2020	5	12.8.2020	12.8.2020
		7.8.2020	5	12.8.2020	12.8.2020
		6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020
		7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020
		6.8.2020	16	7.8.2020	10.8.2020
		7.8.2020	16	10.8.2020	10.8.2020

# 4. Во втором столбце определи какая **СЕГОДНЯ** дата

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Регион	дата назначения	время CUT-OFF	дата встречи до CUT-OFF	дата встречи после CUT-OFF			
1864	Красноярск	6.8.2020	9	7.8.2020	8.8.2020			
1865	Красноярск	7.8.2020	9	8.8.2020	9.8.2020			
2116								
2117								
2118								
2119								
2120								
2121								
2122								
2123								
2124								
2125								
2126								
2127								
2128								
2129								
2130								
2131								
2132								
2133								
2134								
2135								
2136								
2137								
2138								
2139								
2140								
2141								

The taskbar on the right shows the date 07.08.2020, which is highlighted with a red box.

# 5. Определи, **СЕЙЧАС** в **Москве** больше или меньше времени чем в 3 столбце?

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Регион	дата назначения	время CUT-OFF	дата встречи до CUT-OFF	дата встречи после CUT-OFF			
1864	Красноярск	6.8.2020	9	7.8.2020	8.8.2020			
1865	Красноярск	7.8.2020	9	8.8.2020	9.8.2020			
2116								
2117								
2118								
2119								
2120								
2121								
2122								
2123								
2124								
2125								
2126								
2127								
2128								
2129								
2130								
2131								
2132								
2133								
2134								
2135								
2136								
2137								
2138								
2139								
2140								
2141								

The taskbar on the right shows the time as 17:24 on Friday, 07.08.2020. A red box highlights the time and date in the taskbar.

Если меньше, то можно назначить на дату не ранее чем «дата встречи до CUT-OFF». (4 столбец)



Excel spreadsheet showing a table with columns: Регион, дата назначения, время CUT-OFF, дата встречи до CUT-OFF, дата встречи после CUT-OFF. The 'дата встречи до CUT-OFF' column is highlighted with a red border.

Регион	дата назначения	время CUT-OFF	дата встречи до CUT-OFF	дата встречи после CUT-OFF
10210	9.8.2020	11	13.8.2020	13.8.2020
10210	10.8.2020	11	13.8.2020	13.8.2020
10212	9.8.2020	9	12.8.2020	12.8.2020
10212	10.8.2020	9	12.8.2020	14.8.2020
10213	9.8.2020	9	12.8.2020	12.8.2020
10213	10.8.2020	9	12.8.2020	14.8.2020
10214	9.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
10214	10.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
10215	9.8.2020	9	11.8.2020	13.8.2020
10215	10.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
10216	9.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
10216	10.8.2020	11	12.8.2020	15.8.2020
10217	9.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
10217	10.8.2020	9	13.8.2020	18.8.2020
10219	9.8.2020	13	14.8.2020	14.8.2020
10219	10.8.2020	13	14.8.2020	14.8.2020
10220	9.8.2020	9	14.8.2020	14.8.2020
10220	10.8.2020	9	14.8.2020	14.8.2020
10221	9.8.2020	16	10.8.2020	11.8.2020
10221	10.8.2020	16	11.8.2020	17.8.2020
10222	9.8.2020	16	10.8.2020	11.8.2020
10222	10.8.2020	16	11.8.2020	12.8.2020
10223	9.8.2020	5	14.8.2020	14.8.2020
10223	10.8.2020	5	14.8.2020	17.8.2020
10224	9.8.2020	16	10.8.2020	11.8.2020
10224	10.8.2020	16	11.8.2020	14.8.2020
10225	9.8.2020	16	10.8.2020	11.8.2020
10225	10.8.2020	16	11.8.2020	12.8.2020

Если больше, то можно назначить встречу не ранее чем «дата встречи после CUT-OFF» (5 столбец)



Excel spreadsheet showing a table with columns: Регион, дата назначения, время CUT-OFF, дата встречи до CUT-OFF, дата встречи после CUT-OFF. The 'дата встречи после CUT-OFF' column is highlighted with a red border.

Регион	дата назначения	время CUT-OFF	дата встречи до CUT-OFF	дата встречи после CUT-OFF
10210	9.8.2020	11	13.8.2020	13.8.2020
10210	10.8.2020	11	13.8.2020	17.8.2020
10212	9.8.2020	9	12.8.2020	12.8.2020
10212	10.8.2020	9	12.8.2020	14.8.2020
10213	9.8.2020	9	12.8.2020	12.8.2020
10213	10.8.2020	9	12.8.2020	14.8.2020
10214	9.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
10214	10.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
10215	9.8.2020	9	11.8.2020	13.8.2020
10215	10.8.2020	9	13.8.2020	13.8.2020
10216	9.8.2020	11	12.8.2020	12.8.2020
10216	10.8.2020	11	12.8.2020	15.8.2020
10217	9.8.2020	9	11.8.2020	13.8.2020
10217	10.8.2020	9	13.8.2020	18.8.2020
10219	9.8.2020	13	14.8.2020	14.8.2020
10219	10.8.2020	13	14.8.2020	14.8.2020
10220	9.8.2020	9	14.8.2020	14.8.2020
10220	10.8.2020	9	14.8.2020	14.8.2020
10221	9.8.2020	16	10.8.2020	11.8.2020
10221	10.8.2020	16	11.8.2020	17.8.2020
10222	9.8.2020	16	10.8.2020	11.8.2020
10222	10.8.2020	16	11.8.2020	12.8.2020
10223	9.8.2020	5	14.8.2020	14.8.2020
10223	10.8.2020	5	14.8.2020	17.8.2020
10224	9.8.2020	16	10.8.2020	11.8.2020
10224	10.8.2020	16	11.8.2020	14.8.2020
10225	9.8.2020	16	10.8.2020	11.8.2020
10225	10.8.2020	16	11.8.2020	12.8.2020