



VMR

стандарты обслуживания

Сценарии	Блок			
Подключение/процедуры/WD (обязательно акция/мнп/лк/доп)	МНП	Предложение	Симкартами других операторов пользуетесь? Давайте перенесем номер к нам в компанию?	10 баллов
		Завершение(после ответа клиента)	Почему не хотите? У нас действует сейчас акция на тарифах МО, МО+, Везде онлайн удвоение гб.	10 баллов/ N/A
Пополнение/информирование (обязательно акция/мнп)	Акция	Предложение	Давайте вам подключим новую симкарту, у нас действует акция удвоение гб на тарифах МО, МО+, Везде онлайн	10 баллов
Покупка обор/акс (обязательно акция/мнп/доп)	ЛК	Предложение	Нашим приложением пользуетесь? Давайте установим?	10 баллов
Индивидуальное решение (обязательно выполнение запроса)		Завершение (после ответа клиента)	Почему не хотите? В пункте управление услугами сможете отключать подписки(продемонстрировать)	10 баллов/ N/A
	Доп. продукт	Предложение	Давайте оформим вам карту рассрочки Халва/Альфа банк	15 баллов
		Завершение (после ответа клиента)	Данной картой вы сможете расплачиваться за покупки у нас в салоне и в магазинах партнерах. Период рассрочки от 6 месяцев.	15 баллов/ N/A

СЦЕНАРИИ

- 1. ПОДКЛЮЧЕНИЕ/МНП/ПРОЦЕДУРЫ/WD
- 2. ПОПОЛНЕНИЕ/ИНФОРМИРОВАНИЕ
- 3. ПОК-КА ОБОРУДОВАНИЯ АКС/ОБОРУДОВАНИЯ
- 4. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ

- **Сценарий определяется по первоначальному запросу клиента, единственный сценарий который переходит в другой, сценарий информирование.**

ПОДКЛЮЧЕНИЕ/МНП/ПРОЦЕДУРЫ/WD (к зачетному мнп, акция, МТ2, доп продукт)

- Подключение
- Замена sim
- Смена тарифного плана.
- Изменение статуса sim
- Переоформление (все случаи)
- Восстановление закрытого номера
- Внесение отсутствующих регистрационных данных
- Корректировка регистрационных данных
- Детализация вызовов
- Корректировка платежа
- Перенос баланса, возврат средств
- Подключение операторских услуг
- Внесение регистрационных данных или помощь внесения рег. данных для ID

ПОПОЛНЕНИЕ/ИНФОРМИРОВАНИЕ (к зачетению мнп и акция)

- Пополнение через кассу (выяснить себе ли пополняет клиент, предложить upsale, озвучить название ТП и стоимость)
- Информирование – это сценарий в котором действующий клиент /новый клиент обратился за информацией о продукте/услугах/операциях компании без цели воспользоваться этой информацией в текущем визите, консультация по комплекту ID абонент (за исключением внесения регистрационных данных на точке).

ПОК-КА ОБОРУДОВАНИЯ АКС/ОБОРУДОВАНИЯ (к зачетению акция, мнп, доп продукт)

- Предложить текущие акции (акцию) после установления контакта или в процессе диалога, когда это будет уместно.
- Узнать о номерах другого оператора и, если это актуально, предложить перенос номера. Отработай возражения.
- Выявить/сформировать потребности клиента в дополнительных продуктах, предложить покупку и завершить продажу.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ

(к зачетению выполнение запроса клиента и соблюдение обязательного момента)

- Индивидуальное решение вопроса клиента – это сценарий в котором действующий клиент обратился для:
 - За разъяснением о расходах на связь и о других разъяснениях списания со счёта.
 - По проблемам, связанным с работой сети (голос/интернет/SMS/MMS).
 - За возобновлением заявки по MNP.
 - Отключение операторских услуг.
 - Претензионные обращения, которые нельзя решить в рамках других сценариев.
 - Решение вопросов, связанных с продуктом не Tele2 и не относящиеся к другим сценариям.
- Получение информации по ранее созданной заявке.

Задание

1) Бабушка пришла узнать подключены ли на номере подписки, после чего узнав информацию по счету, решила пополнить баланс.

Какой сценарий и сколько блоков нужно отработать?

2) Клиент пришел купить наушники, но ему не понравилась стоимость изделия. Не покидая салон он вспомнил что его попросили купить симкарту, которую он впоследствии оформил.

Какой сценарий и сколько блоков нужно отработать?

Блок 1. Выполнение запроса клиента

Замена сим	Подключение	Пополнение (сценарий) на кассе	Смена Тарифа	Смена Номера	Разъяснение счета
Озвучить что замена симкарты бесплатная, контакты не переносятся, перенос контактов бесплатный	Озвучить кол-во гб, минут, направление звонков (дом регион/россия), безлимит месседжеры, безлимит на теле 2, кол-во смс (если есть в пакете), платные услуги(кто звонил, мой помощник). Озвучить что описание тарифа можно посмотреть в ЛК.	Спросить у клиента кому он пополняет, если себе, зайти в WD на номер, предложить upsale если он есть в окне предложений. Если персонального предложения нет допускается утяжеление тарифа.	Предложить воспользоваться ЛК в первую очередь, даже клиенту с кнопочным телефоном. Только потом можно заходить в карточку абонента	Предложить воспользоваться ЛК в первую очередь, даже клиенту с кнопочным телефоном. Только потом можно заходить в карточку абонента	Предложить воспользоваться ЛК в первую очередь, даже клиенту с кнопочным телефоном. Только потом можно заходить в карточку абонента

Блок 2. Акция

1. Продвижение акции	0.00% (0 / 10)
1. Сотрудник рассказал клиенту об Акции Нет	0/10
1.3 По какой причине акция не засчитана Сотрудник ничего не говорил об акции	

Критерии оценки:

1. Озвучить слово «акция»
2. Озвучить название
3. Озвучить условие
4. Предложить воспользоваться акцией здесь и сейчас

Примеры

*У нас действует сейчас акция(1) «Удвоение гб»(2) на тарифе Мой Онлайн+(3), давайте вам оформим новую симкарту(4)? ✓ (зачтут)

*При новом подключении удвоим пакет гб на этих 3х тарифах. (не зачтут)

Блок 3. МНП

3. Продвижение МНП	100.00% (10 / 10)
3.1. Качественное предложение МНП Да	10/10
3.2. Завершение МНП N/A	
По какой причине выставлена оценка N/A У клиента нет номеров другого оператора	

Критерии оценки:

1. Выявить оператора
2. Презентовать переход
3. Предложить оформить заявление здесь и сейчас
4. Отработать возражения

Примеры

Симкартами других операторов пользуетесь?(1)

Переходите к нам с сохранением номера?(3)

(После ответа клиента) Почему не хотите? Сейчас у нас проходит выгодная акция «удвоение гб» на тарифе МО+, у вас будет 50 гб интернета. Согласитесь выгодно?

Оформим?(2,4) ✓ (зачтут)

Блок 4. Мой Теле2

4. Приложение "Мой Tele2"	100.00% (10 / 10)
4.1. Качественное предложение приложения «Мой Tele2» Да	10/10
4.2. Завершение (Установка) приложения «Мой Tele2» N/A	
По какой причине выставлена оценка N/A У клиента уже установлено приложение	

Критерии оценки:

1. Продемонстрировать функционал МТ2
2. Предложить установить здесь и сейчас
3. Отработать возражения

Примеры

Нашим приложение пользуетесь? Давайте сразу установим?(2)
(После ответа клиента) Почему не хотите? В приложении в пункте управление услугами сможете отключать подписки (показать). Советую установить.(1,3) ✓ **(зачтут)**

Блок 5. Доп продукт

5. Дополнительные продажи	100.00% (15 / 15)
5.1. Качественное предложение дополнительных продуктов 1 группа ДП	15/15
Выберите дополнительные продукты, которые сотрудник предложил качественно Новая SIM	
5.2. Завершение сделки по дополнительным продуктам	
N/A	
По какой причине выставлена оценка N/A Сотрудник отработал возражение клиента, но клиент все равно отказался	

Товары 1 группы приоритета:

- 1)Новая сим (кроме сценария подключения)
- 2)Upsale
- 3)Продукты Ростелеком
- 4)Карта рссрочки Халва/Альфа банк

Критерии оценки:

1. Сформировать потребность
2. Презентовать на языке выгод/озвучить стоимость
- 3.Предложить купить/оформить здесь и сейчас
- 4.Отработать возражения

Примеры

Давайте оформим вам карту рассрочки Халва?(1)

(после ответа клиента). По ней вы сможете у нас приобрести телефон в

рассрочку, как раз сейчас на смартфоны до 30% скидка.(2,3,4) ✓ **(зачтут)**

Бонусные блоки

- **Активность и заинтересованность.**

Это визиты, в которых сотрудники проявляют высокий уровень эмпатии и делают больше, чем должны для решения вопроса, тем самым благоприятно влияя на удовлетворенность клиента.

- Если при выполнении запроса клиента (**администрирование**), сотрудник предлагает клиенту **дать согласие на электронную подпись** (аналог собственноручной подписи) и клиент соглашается, то он получает бонусный балл в этом блоке. **Максимальный балл 0,5 за блок.** Баллы при выполнении 2х условий (активность/заинтересованность и успешное предложение аналога подписи) не суммируются.

Исключение из оценки.

- Клиент является юридическим лицом (ВзВ).
 - Речь клиента или сотрудника не разборчива (плохо слышно для того, чтобы полноценно оценить стандарты).
 - Повторные обращения (клиент/сотрудник в консультации **дает понять**, что клиент **обращался с этим же вопросом по аналогичному сценарию для оценки**, в этот же салон **за последние сутки**).
 - Клиент находится в измененном состоянии сознания (алкогольное, наркотическое опьянение и т.п.) и это определенно можно понять из видео (что не позволяет полноценно оценить стандарты)/(если клиент адекватно общается, его возьмут в оценку)
 - Клиент плохо разговаривает на русском/не разговаривает вовсе/плохо говорит ввиду физиологических особенностей (что не позволяет полноценно оценить стандарты)/(если общаетесь через переводчик)
 - Консультация начинается/заканчивается за пределами звука (например, начало консультации у витрин, где отсутствует микрофон и т.п. и это не позволяет полноценно оценить все стандарты обслуживания).
 - В течение консультации присутствует пробел (не записанный) в архиве.
 - Клиент большую часть консультации общается по телефону (**более половины визита**).
 - Консультацию ведет стажер (бейдж на ленте стажера, лента белого или корпоративного цвета) или ТМ/тренер (бейдж на зеленой или синей ленте)/(если сотрудник один на ТТ, возьмут в оценку).
 - Клиент друг/знакомый/близкий родственник сотрудника (в консультации это определенно понятно).
 - Клиент сотрудник ТЦ (присутствует бейдж, спец. форма или это понятно в ходе диалога клиент-сотрудник)/(озвучить если сотрудник не в форме).
 - Клиент в ультимативной форме сообщает, что ему ничего не нужно предлагать/(если ругается).
 - Клиент обозначает, что у него мало времени/торопится (определенно дает понять, например, «Я опаздываю», «Я спешу, мне нужно купить только...больше ничего не нужно», «Меня ждет такси»). Но, если ты занят обслуживанием другого клиента, то должны быть соблюдены стандарты, прописанные в п. 3.1. Стандарт установления контакта и управления очередью.
 - Фразы наподобие «У меня мало времени», «Как долго вы будете решать мой вопрос (подключение, процедура, покупка)», «Хотелось бы побыстрее» не являются исключением, т.к. субъективны для понимания.
- Клиент, явно не достигший 14 лет, если это видно по видео.(до 12 лет, сотрудники теле 2 завышено определяют возраст)

Нарушения

(теле 2 снимает от 25 до 40% по анкете)



НАРУШЕНИЯ

1. Давать негативные оценки продуктам Tele2 и/или компании Tele2 в целом.
2. Обсуждать в негативном ключе своих коллег, сотрудников Tele2, других клиентов.
3. Громко разговаривать по телефону или перекрикиваться между собой через все помещение.
4. Проявлять грубость в отношении клиента- хамить, дерзить, разговаривать с раздражением.
5. Выяснять отношения на рабочем месте.
6. Принимать пищу или напитки на рабочем месте.
7. Заниматься делами, не относящимися к работе.
8. Пользоваться мобильным устройством при обслуживании клиента в личных целях (исключение-демонстрация клиенту при решении его вопросов).
9. Употреблять ругательные выражения.
10. Использовать жесты, которые могут вызвать недовольство/возмущение клиента.
11. Курить у входа в салон, одетым в форму Tele2 или имея на себе корпоративные атрибуты компании (бейдж, логотип).
12. Общаться с другим сотрудником на темы, не относящиеся к вопросу клиента.

Недопустимые события (аннулирование)

- Выполнил процедуру по ксерокопии документов или без документа (со слов клиента) при обращении, требующем предъявления документа, удостоверяющего личность.
- Требовал деньги за бесплатную процедуру (активация сим карты Tele 2, обрезка сим-карты Tele 2, замена сим-карты и др.)
- Не выдал бланк РФА клиенту.
- Нецензурно выражался при клиенте.
- Проявил хамство к клиенту, повлекшее за собой конфликт или клиент сделал замечание.
- Не выдал чек при покупке товара, SIM или услуги.
- Отказ в обслуживании по необоснованным причинам (выбирается сценарий «Информирование»).
- Отказал в предоставлении жалобной книги
- Требовал деньги за проверку настроек интернета для абонента Теле 2 (проверка и включение сети на устройстве клиента, точки доступа).
- Пополнил счет клиента с помощью своего телефона.
- Отказ в продаже тарифного плана по запросу клиента по причине его отсутствия, без предложения альтернативных вариантов (альтернативные варианты: ТП близкий по наполнению, заказ через интернет-магазин)

Если в интернет-магазине были допущены недопустимые события, то анкета полностью обнуляется и итоговый балл будет 0 % при любом количестве выполненных блоков анкеты (касается всех сценариев).