

ЗАРЯДИСЬ ЭКСПЕРТИЗОЙ

Рабочая тетрадь

● Быть лучше каждый день

ФИО сотрудника:

МТС

О ЧЕМ ПОГОВОРИМ?



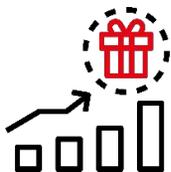
О компании МТС



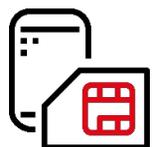
Как работают сотрудники РС МТС



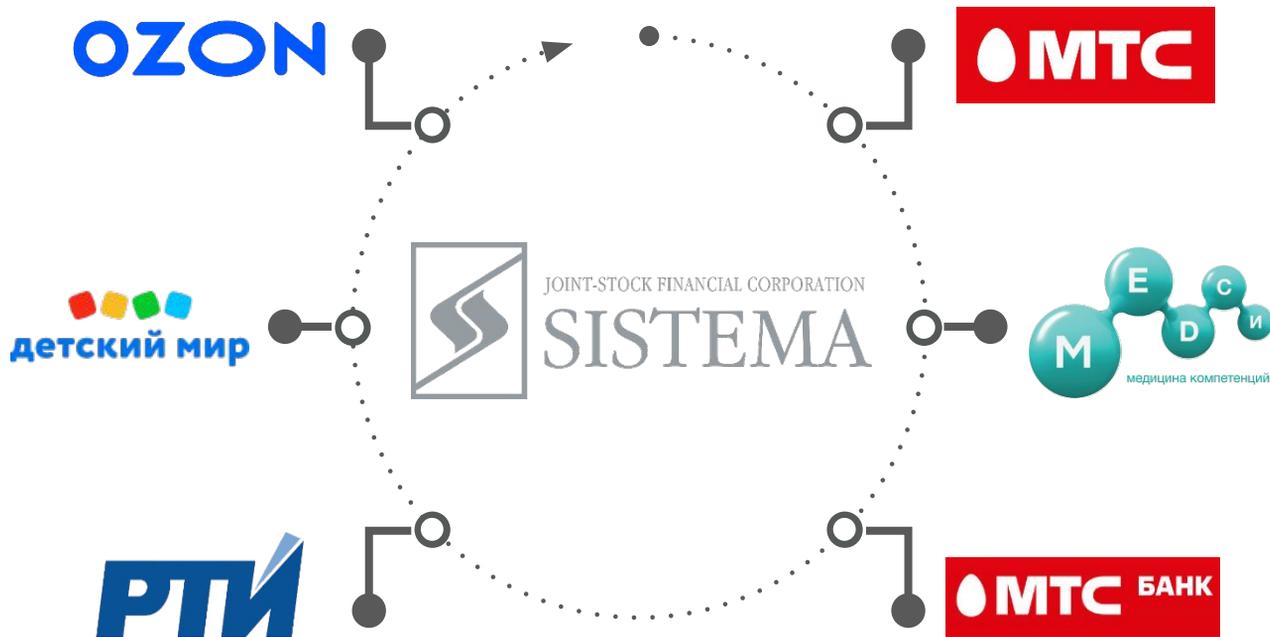
Профессиональные
и карьерные возможности работы в МТС



Система мотивации специалиста РС МТС



Параметры и особенности
ТП линейки SMART



Для заметок:



Для заметок:



услуги мобильной связи



широкополосный доступ в интернет



телевидение



цифровые сервисы
и мобильные приложения



финансовые услуги
и сервисы электронной коммерции



ИТ – решения

Для заметок:

ГРУППА МТС

Группа МТС выходит на новые рынки приобретая и инвестируя в компании, которые становятся ее частью.



ведущие российские билетные операторы на рынке культурно-развлекательных мероприятий



один из крупнейших российских онлайн-сервисов по поиску исполнителей для решения бытовых и бизнес-задач



запуск образовательной платформы Smart University и digital-платформы «МТС Маркетолог».

Для заметок:

ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ МТС

1993

Образование компании МТС как закрытое акционерное общество

1994

МТС запустила первую базовую станцию в Москве

1996

Компания набрала уже 5 тыс. клиентов, а число базовых станций выросло до 14

1997

МТС начала активное распространение в регионы России

1999

Запуск в коммерческую эксплуатацию двухдиапазонных сетей, начало применения посекундной тарификации

2000

В результате слияния ЗАО «МТС» и ЗАО «РТК» образовано ОАО «Мобильные Телесистемы». Абонентская база МТС превысила 1 млн человек.

ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ МТС

2001

Компания МТС оказывала услуги сотовой связи в 21 регионе России

2009

Абоненты МТС по всей России более 71 000 000. Создается розничная сеть МТС (АО «РТК»)

2010

21 мая 2010 года МТС стала федеральным оператором, развернув 3G сети во всех субъектах РФ

2015

МТС первой предоставила абонентам всех тарифных планов возможность бесплатно принимать входящие звонки во внутрисетевом роуминге

2016

Розничная сеть МТС открывает 2000 салонов по всей России

2018

МТС утвердила стратегию развития на 2019–2021 годы - компания будет предоставлять абонентам сервисы, объединенные в общую экосистему

ЭКОСИСТЕМА МТС



Для заметок:

ЭКОСИСТЕМА МТС

ОБРАЗОВАНИЕ

- **МТС Библиотека** – приложение для доступа к одному из крупнейших в России каталогов книг, аудиокниг и прессы
- **Smart University** - онлайн-занятия по математике, русскому и английскому языкам

ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ

- **МТС Cashback** - интернет-шопинг с кэшбэком до 25%

ТЕХНОЛОГИИ

- **МТС Вторая память** - резервное копирование контактов и мультимедиа
- **МТС Деньги** - удобное приложение для быстрых платежей и денежных переводов
- **Kaspersky Security МТС** - специальная версия «Kaspersky Internet Security» для абонентов МТС

ДОМ

- **МТС Smart Home** - умный дом от МТС. Позволяет управлять датчиками и умными устройствами
- **МТС Домофон** - приложение, которое позволяет принимать звонки с домофона на смартфон

МЕДИА И РАЗВЛЕЧЕНИЯ

- **МТС Библиотека** - приложение для доступа к одному из крупнейших в России каталогов книг, аудиокниг и прессы
- **МТС Music** - музыкальный сервис для абонентов МТС
- **МТС ТВ** – лучшие мировые киноновинки, эксклюзивные премьеры сериалов и популярные телеканалы в одном приложении

ЭКОСИСТЕМА МТС

ФИНАНСЫ

- **МТС Банк** – Миссия - быть лучшим цифровым Банком в России для жизни и бизнеса, предлагать мобильность и свободу выбора каждому клиенту

КОММУНИКАЦИИ

- **Мой МТС** - офис МТС в смартфоне абонента
- **МТС Коннект** - позволяет совершать звонки через Wi-Fi по домашнему тарифу из любой точки мира. Бесплатные звонки абонентам МТС

ДЕТИ

- **МТС Развивайка** - полноценный развлекательный сервис для ребенка в одном приложении. Мультитки, книги, аудиосказки и игры – все доступно офлайн. Первые 14 дней бесплатно и никакой рекламы
- **МТС Поиск** - местонахождение, перемещение и информация о состоянии телефона ваших близких в одном приложении

РАБОТА

- **МТС Инвестиции** - сервис, позволяющий осуществлять инвестиции, отслеживать доходность своих накоплений и выводить средства в любой момент
- **МТС Координатор** - приложение для организации эффективной работы внеофисного персонала

ЗДОРОВЬЕ

- **SmartMed МТС** - приложение для дистанционных медицинских консультаций, совместный проект МТС и сети клиник МЕДСИ
- **МТС Фитнес** - поможет вести здоровый образ жизни.
- **МТС 120/80** - приложение для контроля сердечно-сосудистой системы

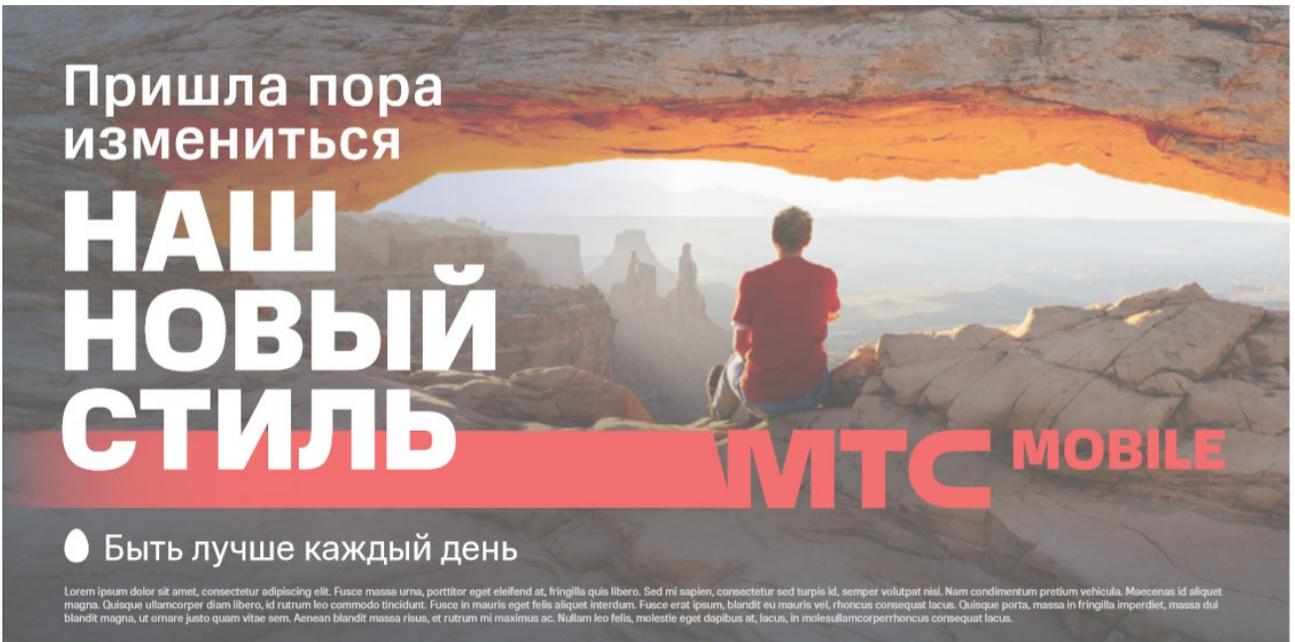


Для заметок:



Июнь 2019

МТС изменил слоган, визуальный стиль и концепцию позиционирования. Обновленный логотип и слоган отражают стратегию компании по трансформации и развитию новых цифровых продуктов.



Для заметок:

РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ МТС



Товары и услуги

- Мобильная связь
- Фиксированная связь
- Техника (телефоны, планшеты, аксессуары)
- Банковские продукты (карты и кредиты)
- Кабельное телевидение
- Спутниковое телевидение
- Страховые полисы
- Обслуживание корпоративных клиентов

Для заметок:

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС

МТС РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ

это не только связь, это широкий спектр товаров и услуг,
с **высоким уровнем клиентоориентированности**

 **ЧТО ЖЕ ТАКОЕ
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ?**

 **ПОЧЕМУ
ЭТО ВАЖНО?**



Для заметок:

Клиентоориентированность – это ...

Почему важно быть клиентоориентированным ?

ПРИНЦИПЫ КЛИЕНТО-ОРИЕНТИРОВАННОГО СЕРВИСА



Добросовестность
в работе



Комфортное общение
с потребителями



Понимание,
чего хочет клиент



Предвосхищение
желаний клиента

Для заметок:

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС

Клиентоориентированный сервис – это сервис который соответствует следующим принципам:

1. Добросовестность в работе

Это ключевой фактор. Если компания, сотрудники выполняют свои обещания, делают это с комфортом для покупателей, то клиенты обязательно отметят это: придут снова, расскажут друзьям.

2. Понимание, чего хочет клиент

Клиентоориентированность – это не просто угождение покупателям, а выяснение, понимание и удовлетворение потребностей покупателей.

3. Комфортное общение с потребителями, построенное на доверии и уважении друг друга.

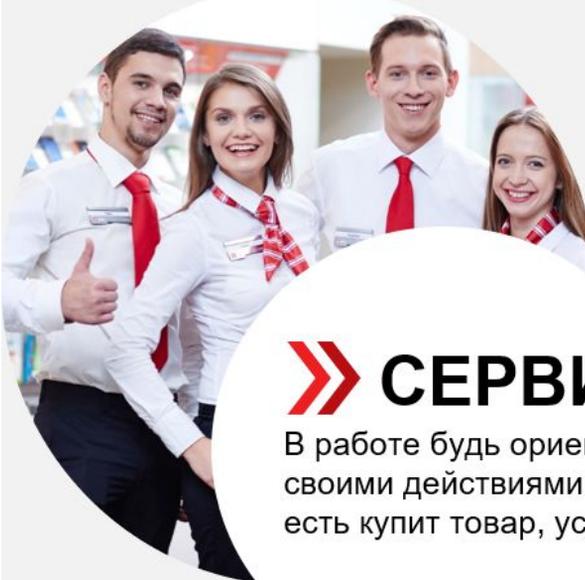
Понимание и принятие мнения покупателя. Необходимо научиться слушать и не говорить покупателю «нет». Искреннее внимание к проблеме, внимание к деталям, желание быть полезным в её решении – подкупает.

4. Предвосхищение желаний клиента.

Если вы сможете приятно удивить, то в 100% получите постоянного клиента. Сделайте работу лучше, дайте больше, чем рассчитывает человек – это повышает лояльность к бренду.

Для заметок:

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС



МТС РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ

» СЕРВИС ДЕЛАЮТ ЛЮДИ!

В работе будь ориентирован на клиента и демонстрируй это своими действиями, тогда покупатель «выберет рублём», то есть купит товар, услугу в офисе продаж МТС именно у тебя!

Для заметок:

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ СЕРВИС

УПРАЖНЕНИЕ:

Определить, в каких ситуациях проявляется клиентоориентированность в действиях продавца, а каких - нет

СИТУАЦИЯ №1

Клиент обратился в ОП, чтобы заменить SIM-карту: в новом телефоне используется nano-sim, а у клиента старая, не подходит. Продавец предложил обрезать старую карту по размеру, сказал, что замена карты – платная услуга и стоит 200 рублей, а обрезка sim-карты стоит всего 100 р.

СИТУАЦИЯ №2

Покупатель приобрёл смартфон, ранее смартфонами не пользовался – не было желания и необходимости. Продавец, узнав это, предложил воспользоваться услугами настройки. Одновременно с настройкой смартфона, продавец обучил клиента пользоваться настроенными сервисами, уделив особое внимание сервисам МТС.

СИТУАЦИЯ №3

В ОП пришла бабушка, которой необходимо оплатить телефон. Воспользоваться терминалом она не может – глаза плохо видят. Попросила продавца помочь внести оплату. Продавец помог оплатить связь и предложил приходить оплачивать счета за коммунальные услуги, он будет помогать

МИССИЯ И ЦЕННОСТИ АО РТК



МТС РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ



МИССИЯ АО РТК

Мы улучшаем качество жизни людей, делая продукты МТС доступными, а услуги удобными. Создаём условия для развития бизнеса и каждого человека в сфере высоких технологий.

»» ДОВЕРИЕ



Верю, что мои коллеги профессионалы, у нас общие цели, мы действуем сообща. Взаимодействую с коллегами открыто и честно, высказываю свое мнение публично

»» ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



Соблюдаю договорённости и выполняю обещания. Вношу свой вклад в общий результат, не пере-кладываю на других. Принимая решения, оцениваю риски. Отвечаю за последствия своих решений и поступков

»» ОТКРЫТОСТЬ



Делюсь информацией, прямо говорю о своих результатах и мотивах, признаю мнение других и не замалчиваю ошибки.

»» ОРИЕНТАЦИЯ НА РЕЗУЛЬТАТ



Формулирую цель и критерии результата для себя и других. Настойчиво ищу пути решения и способы преодоления трудностей, а не оправдания. Оцениваю действия с точки зрения результата. Результат важнее процесса.

»» ГОТОВНОСТЬ ПРИНИМАТЬ И ДАВАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ



Проактивно запрашиваю обратную связь и меняю своё поведение. В доброжелательной и корректной форме даю обратную связь, предлагаю идеи по улучшению. Проявляю искренность в диалоге.

»» ТРЕБОВАТЕЛЬНОСТЬ К СЕБЕ



Задаю высокий уровень требований к качеству своей работы, учитывая обратную связь от клиентов и коллег. Не останавливаюсь на достигнутом. При этом помню, что неидеальный результат лучше, чем отсутствие результата.

»» СОТРУДНИЧЕСТВО



Проявляю личную заинтересованность в достижении общей цели команды, оказываю и принимаю помощь коллег

»» НОВАТОРСТВО



Открыт всему новому, ищу возможности улучшения текущих процессов. Применяю и предлагаю другим новые идеи, подходы.

»» ДОВЕРИЕ

Честно говорю клиенту о предлагаемом товаре / услугах, его особенностях, возможностях и пользе. Не обманываю Клиента. Не стараюсь приукрасить товар, чтобы его продать

Уверен в профессионализме своих коллег, не подвергаю их компетентность сомнению, прихожу на взаимовыручку и работу в команде. Помогаю коллегам вместе достигать цели

»» ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Подхожу к каждому клиенту. Довожу общение с каждым клиентом до логического завершения (прощаюсь).

Стараюсь решить запрос каждого клиента. Не фрожу (фрод). Выполняю обещания, данные клиенту. Решаю трудности сам, не перекладываю на других.

Своевременно меняю ценники. Своевременно провожу уборку. Заполняю документы в соответствии с требованиями. Не опаздываю на работу и после перерыва.

» ОТКРЫТОСТЬ

Если я не могу выполнить операцию, то открыто говорю клиенту, что операция займет больше времени??? (а может, нет). Признаю ошибки, которые допустил при консультации клиента или оказании услуги.

Рассказываю руководителю о своих сложностях (например, не каждому клиенту при покупке смартфона удаётся продать аксессуар или услугу). Сообщаю руководителю об ошибке при заполнении документов (своей или своего коллеги)
Делюсь с подчиненными и коллегами новостями и изменениями.

» ОРИЕНТАЦИЯ НА РЕЗУЛЬТАТ

Подхожу к каждому клиенту вне зависимости от его настроения. Выясняю все запросы каждого клиента, чтобы удовлетворить их максимально при помощи продуктов экосистемы МТС. Предлагаю все продукты экосистемы МТС, которые могут быть актуальны для клиента, опираясь при этом на запросы. Предлагаю доп. товары для кросс-продажи. Работаю на цель с первого дня, не откладывая выполнение плана на конец месяца

Понятно объясняю образ ожидаемого результата для своих подчинённых. Ежедневно формулирую цели для себя, проверяю, чего удалось достичь. Помогаю своим коллегам разобраться в товаре/технике продаж, чтобы продавать больше.

»» ГОТОВНОСТЬ ПРИНИМАТЬ И ДАВАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

Если клиент делает замечание, реагирую спокойно, обдумываю замечание в отсутствие клиента. Передаю обратную связь от клиентов на ответственного сотрудника, если не могу решить сам.

Честно сообщаю коллегам об их ошибках и достижениях. Не стесняюсь хвалить подчинённых.

Открыто говорю, как надо менять поведение.

Не кричу, не использую нецензурную лексику или угрозы.

»» ТРЕБОВАТЕЛЬНОСТЬ К СЕБЕ

Делаю все от меня зависящее, чтобы выполнить запрос клиента (процедуру выполняю впервые - изучаю инструкцию, спрашиваю коллегу, а не отвечаю, что это невозможно).

Изучаю курсы СДО и тренинги, чтобы каждый день повышать компетентность. Изучаю лучшие практики из открытых источников. Перенимаю успешный опыт коллег / конкурентов.

Предпринимаю все от меня зависящее, чтобы выполнить план (подхожу к каждому клиенту, если с клиентом не удалось установить контакт сразу – предпринимаю вторую попытку).

Являюсь примером для своих коллег, подстегиваю их интерес к развитию, помогаю находить информацию.

»» СОТРУДНИЧЕСТВО

В общении с клиентом всегда доброжелателен. Претензии клиентов стараюсь удовлетворить на взаимовыгодных условиях. Даже с кричащим и скандальным клиентом всегда стараюсь находить общий язык.

Стараюсь помогать коллегам. Не отказываюсь даже от неприятных мне поручений, которые направлены на достижение результата (мою витрины, полы в офисе).

»» НОВАТОРСТВО

Предлагаю клиентам попробовать и оценить новый опыт, через товары экосистемы МТС. Подарить новые эмоции и оценить удобство технологий, которые они раньше не пробовали – рассказываю про крутые функции, фишки, даю попробовать человеку, втягиваю в культуру высоких технологий.

Постоянно ищу и предлагаю идеи для упрощения процессов, новые сервисы и услуги для клиентов. При внедрении новых процессов обращаю внимание на их преимущества для компании и клиентов.



ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ПРОДАЖ И АБОНЕНТСКОГО ОСЛУЖИВАНИЯ

отвечает за продажи
и качественное обслуживание

Для заметок:

СТРУКТУРА

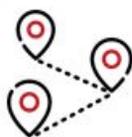
8 ДИВИЗИОНОВ

ОП МТС



Начальник
ОП (НОП)

СЕКТОР
(до 15 ОП)



Начальник
сети офисов
(НСО)

ТЕРРИТОРИЯ
(регионы)



Территориальный
менеджер (ТМ)



Директор дивизиона



Для заметок:

ДИВИЗИОНЫ РС МТС



Для заметок:

ДЕПАРТАМЕНТЫ РС МТС



- ◆ Департамент по управлению персоналом
- ◆ Департамент безопасности
- ◆ Контрольно-ревизионный департамент (КРД)
- ◆ Департамент методологии и поддержки продаж
- ◆ Финансовый департамент
- ◆ Департамент ИТ
- ◆ Департамент логистики
- ◆ Департамент по корпоративным и правовым вопросам
- ◆ Департамент постпродажного обслуживания
- ◆ Департамент недвижимости
- ◆ Коммерческий департамент

Для заметок:

СТРУКТУРА КОМПАНИИ РС МТС

Для обеспечения стабильной работы в компании и урегулирования вопросов с клиентами существуют следующие департаменты:

- **Департамент по управлению персоналом** отвечает за систему обучения, развития персонала, за его вовлеченность, за отбор персонала и дополнительную мотивацию, за кадровые взаимоотношения с сотрудниками.
- **Департамент безопасности** занимается обеспечением безопасности компании и сотрудников, начиная с внутренней ситуации в ОП, заканчивая внешней безопасностью, безопасностью программного обеспечения и т.д. У каждого ОП есть свой куратор, к которому можно обратиться в любой момент.
- **Контрольно-ревизионный департамент (КРД)** проверяет соответствие остатков товара по 1С с фактическим остаткам в ОП, и в случае несоответствия регулирует вопросы по возмещению материального ущерба.
- **Департамент методологии и поддержки продаж** проверяет качество обслуживания клиентов, создает, актуализирует процедуры и регламенты работы для сотрудников для качественного обслуживания и удовлетворения всех потребностей покупателя.
- **Финансовый департамент** отвечает за все финансовые операции в компании, начиная с выплаты заработной платы, инкассацией, заканчивая определением рентабельности компании и эффективности офиса.

СТРУКТУРА КОМПАНИИ РС МТС

- **Департамент IT** отвечает за работоспособность компьютеров, их программное обеспечение, принтеров, IP телефонов на вашем будущем рабочем месте.
- **Департамент логистики** занимается поставками и вывозом товара из ОП, отвечает за то, чтобы в ОП вовремя пришел товар, у вас не было пустых полок.
- **Департамент по корпоративным и правовым вопросам.** Основная деятельность департамента - это помощь в спорных ситуациях с клиентами и разрешение ситуаций в соответствии с законами РФ, а также оказание бесплатных консультаций сотрудникам компании.
- **Департамент постпродажного обслуживания** занимается минимизацией ущерба компании от поступления товара ненадлежащего качества путем передачи товара на гарантийное обслуживание, компенсацией у поставщиков и уценкой; выносит резолюции на обмен товара/ возврат денежных средств клиентам компании.
- **Департамент недвижимости** отвечает за отношения с арендодателями офисов, в которых вы будете работать, за поиск и открытие новых и за ремонт существующих офисов продаж.
- **Коммерческий департамент** отвечает за ассортимент продуктов и услуг офисов, маркетинговые акции, банковские продукты, дополнительные продукты.

СПЕЦИАЛИСТ ОФИСА ПРОДАЖ



1. ОБУЧЕНИЕ



2. ПОМОЩНИК

Стажировка в офисе продаж 1 месяц



3. СПЕЦИАЛИСТ

Необходимо сдать экзамен на должность специалиста

Для заметок:

УПРАВЛЕНЦЫ РОЗНИЦЫ



Для заметок:

Структура обучения адаптации и развития сотрудников



Базовое обучение

- Welcome - тренинг
- Мобильная связь
- Умные устройства, аксессуары, и сопутствующие дополнительные продукты
- Домашний интернет, цифровое телевидение, СТВ и услуги ТВ
- Банковские продукты
- Сервисное обслуживание
- Тренинг «Продажа через Потребность»



Дистанционное обучение

- Работа в 1С
- Умные устройства и аксессуары
- Продукты МТС
- Стандарты работы
- Банковские продукты
- Доп. Проекты
- Сервисное обслуживание абонентов МТС
- Работа в Едином окне

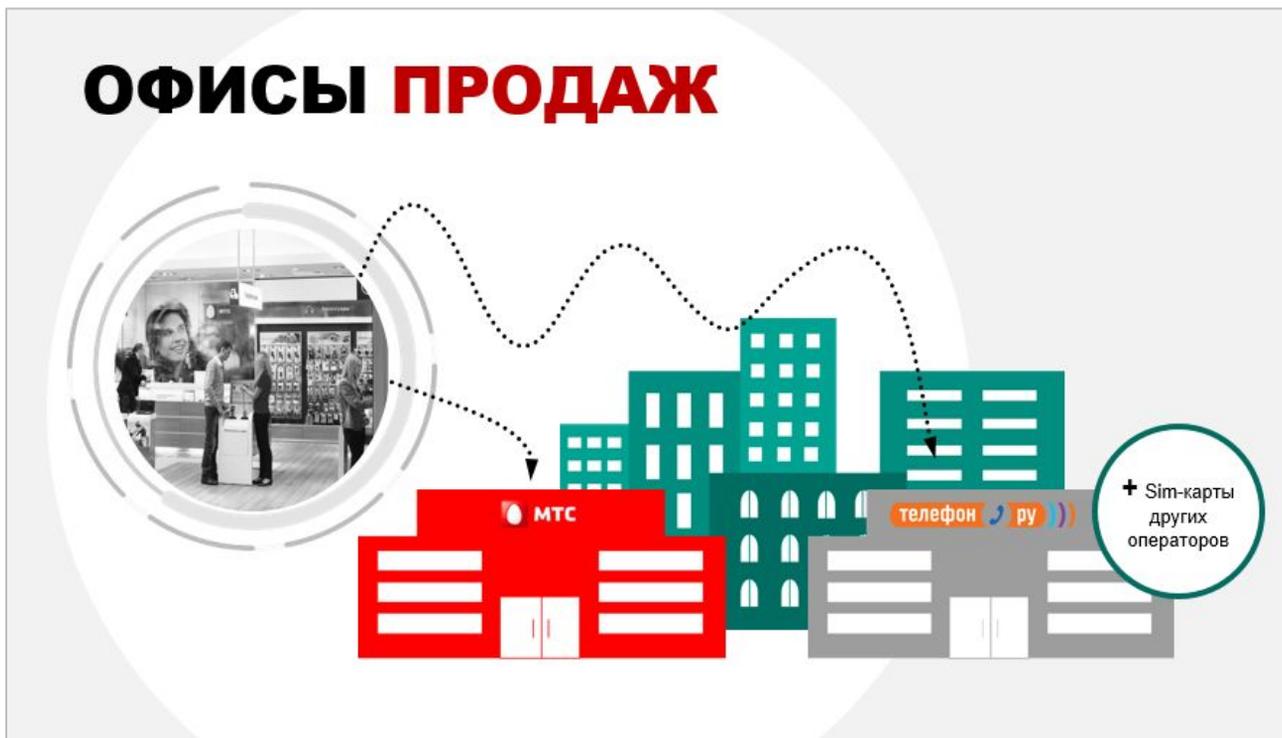


Встречи с руководителям

- 9 встреч
- Инвентаризация
- Стандарты
- Работа в 1С
- Техника
- Продукт
- Дополнительные проекты
- Кредитование
- Финансовые продукты
- Сервисное обслуживание

ОФИСЫ ПРОДАЖ

Все ОП в компании работают под вывеской МТС или Телефон.ру. Отличие офисов продаж в том, что в Телефон.ру представлены SIM-карты других операторов.



Для заметок:

ОБЯЗАННОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

В основные обязанности специалиста Офиса продаж АО «РТК» входят:

- Активная продажа SIM-карт
- Активная продажа сопутствующих товаров GSM, аксессуары и т. д.
- Обслуживание абонентов МТС (услуги по замене SIM-карт, смены владельца и пр.) и активная продажа сопутствующих товаров к GSM (аксессуары и т.д.) действующим абонентам МТС
- Продвижение цифровых сервисов из экосистемы МТС
- Продвижение услуг домашнего интернета, кабельного и цифрового ТВ
- Активная продажа и оформление банковских продуктов
- Активная продажа доп. Продуктов (страховки, билеты и т. д.)
- Работа с кассой и внутренней документацией
- Прием /отгрузка и учёт товара в ОП

Для заметок:

ВНЕШНИЙ ВИД – ОП МТС РС



ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКА ОП МТС РС

- **Белая классическая рубашка**
или блузка с длинным или коротким рукавом
- **Фирменный галстук или платок**
красного цвета
- **Чёрные брюки/юбка**
классического стиля
- **Чёрные ботинки/туфли/балетки**
классического стиля

Все сотрудники ОП МТС обязаны соблюдать стандарт «Униформа «Классика»:

- Белая классическая рубашка/блузка с длинным/коротким рукавом (собственная)
- Фирменный галстук/фирменный платок (выдается Компанией)
- Черные классические брюки/черная классическая юбка (собственные)
- Черный классический ремень (собственный)
- Ботинки или полуботинки черного цвета со шнурками или без них/черные классические туфли/балетки (собственные)
- Бейдж (выдается Компанией)
- Жилет серый без рукавов (выдается Компанией или собственный)
- Серый однотонный классический трикотажный пуловер/джермпер без ворота (собственный).

ВНЕШНИЙ ВИД – ОП ТРУ



ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКА ТРУ

● **Фирменная рубашка-поло**
(фиолетового или синего цвета)

● **Джинсы прямого кроя**
(от светло-синих до темно-синих)

● **Обувь кеды или кроссовки**

Внешний вид сотрудника ТРУ:

- фирменная рубашка-поло с коротким или длинным рукавом, цвет фиолетовый или голубой – (выдается компанией);
- для мужчин - джинсы прямого кроя по всей длине, цвет от тёмно-синего до светло-синего - (собственные);
- для девушек - джинсы прямые, зауженные или облегающие, высокой посадки на талии, цвет от тёмно-синего до светло-синего, джинсовая юбка прямая, цвет от тёмно-синего до светло-синего, длина юбки до середины колена +/- 5 см, колготы эластичные, однотонные без рисунка, бежевого, телесного цвета (собственные);
- обувь кеды/кроссовки, без декоративных излишеств (собственная);
- черный или коричневый классический кожаный ремень (собственный);
- фирменный бейдж (выдается компанией);

КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

*Если вы не позаботитесь о своих клиентах,
о них позаботится кто-то другой.*

tNPS

(tNet Promoter Score) – показатель, определяющий лояльность клиентов посетивших салон магазинов.

MSI

(Mystery Shopper Index) – индекс соответствия качества обслуживания клиентов в ОП стандартам и процедурам МТС.

FRA

(Failure Rate Applications) – доля отказов сервисных запросов, показатель представляет собой уровень возвращённых из ГОСЗ некорректно оформленных сервисных запросов.

FVR

(First Visit Resolution) – решение вопроса клиента при обращении в салон.

SL

(Service Level Shop) – показатель, определяющий долю клиентов, ожидавших обслуживания в ОП не более 10 минут.

УСТАНОВКА ПРИЛОЖЕНИЯ МОЙ РТК

ШАГ 1. С личного мобильного устройства пройди по ссылке <https://mstaff.mtsretail.ru:780/> и скачай приложение.



Установка приложения на Android (версия Android 4.1+)

1. Скачать приложение для Android
2. Разрешить установку приложения не из официального магазина
3. Установить приложение



Установка приложения на IOS (версия IOS 9 и выше, iPhone 4S и выше)

1. Установить приложение для IOS
2. Разрешить запуск программы:
 - открыть «Настройки» телефона □ «Основные» □ «Управление устройством» (на шаг ниже раздела «VPN»);
 - выбрать MTS, PAO и подтвердить корпоративного разработчика

ШАГ 2. Получи одноразовый шестизначный PIN-код, для этого:

1. С компьютера ОП пройди по ссылке <https://mstaff.mtsretail.ru/>.
2. Зайди в личный кабинет, используя логин (без @mtsretail.ru) и пароль от личной корпоративной почты.

ШАГ 3. Зайди в приложение на личном устройстве, введи одноразовый шестизначный PIN-код и установи свой постоянный PIN-код

ЛЬГОТЫ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

SMART ДЛЯ СВОИХ

Тариф от МТС «SMART ДЛЯ СВОИХ» создан специально для сотрудников компании и их семей. На сотрудника выдаётся по 5 кодов.

Все подробности указаны на:



- ↓ portal.mtsretail.ru
- ↓ О компании
- ↓ Компенсационный пакет
- ↓ **SMART для своих**

ДОБРОВОЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

ДМС предоставляется сотрудникам Розницы после 9 месяцев непрерывной работы в компании.

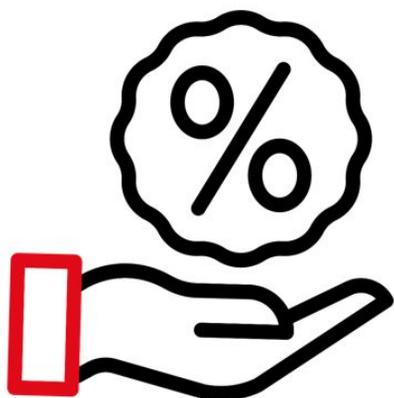
Все подробности по программам ДМС указаны на:



- ↓ portal.mtsretail.ru
- ↓ О компании
- ↓ Компенсационный пакет
- ↓ **ДМС**

СКИДКА СОТРУДНИКУ

предоставляется на определённый ассортимент, который представлен в розничных магазинах АО «РТК»



- 1** В рамках системы скидок предоставляется **определенная сумма (лимит)**
- 2** Размер лимита зависит **от стажа сотрудника**
- 3** Лимит **обновляется раз в полгода**, отсчет периодов ведется от первого дня работы сотрудника
- 4** На разные группы товаров и на разные бренды предоставляются **разные размеры скидок**
- 5** Если в отчетный период вся сумма не была израсходована, то **остаток лимита сгорает**

Для получения промокода на скидку нужно отправить со своей личной корпоративной почты пустое письмо с темой ПРОМОКОД на адрес BISystemUser@mtsretail.ru (важно писать тему ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ).

Для заметок:

МОТИВАЦИОННЫЕ ПРОГРАММЫ

При выполнении условий мотивационных программ по продажам сотрудники получают бонусы к заработной плате. МП проводятся на постоянной основе, в различных направлениях. Например:

Карты
МТС Деньги



Смартфоны



Оформление
SIM-карт



Например:

Мотивационная программа по выдаче карт МТС Деньги Weekend кредитная и МТС Деньги Zero. Сотрудники, которые выдадут больше всех карт, после окончания МП получают прибавку к заработной плате.

Для заметок:

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ

МАГНИТИЦЕ

Дополнительная мотивационная программа



**#ПРИМАГНИТЬ ДРУГА –
ПОЛУЧИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ**

1 000 ₺

Приведенный
кандидат
трудоустроился

+

1 500 ₺

Отработал более 3
месяцев (прошел
испытательный срок)

Для заметок:

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ

ВИРТУАЛЬНЫЙ МИР

Дополнительная мотивационная программа



Проект геймификации

для сотрудников Офисов Продаж



Достигайте поставленных целей, выполняя задания

Получайте вознаграждение, которые можно перевести в рубли

Для заметок:

СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

ТЕЛЕПОРТ

Дополнительная социальная программа

Хотите поменять место жительства, но остаться на любимой работе?



Владивосток



По программе Телепорт сотрудник, работающий в компании больше 3 месяцев, может перевестись в любой город России, при этом он не теряет стаж работы, соц. пакет и т.д.



Казань

Для заметок:

КОРПОРАТИВНАЯ ДАЧА

Хотите побывать во **Владивостоке, Камчатке, Сахалине?**



Сотрудники офисов продаж могут временно переехать в другой город на 3-5 месяцев.

Оплачивается компанией:



Для заметок:

ВОЗМОЖНОСТИ ОБЩЕНИЯ

МТС ЛАЙФ

Ресурс для общения и профессионального взаимодействия

В корпоративной сети МТС Лайф ты можешь:



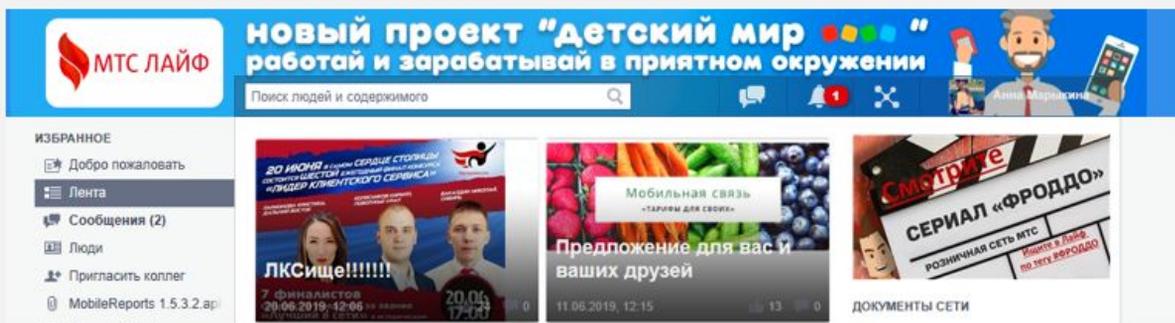
Получить информацию
обо всех новостях,
событиях и изменениях



Задать вопросы коллегам,
любому руководителю,
вплоть до ГД



И не только...



Для заметок:

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ Инструмент поиска информации

★ Стартовая страница РТК
Стартовая страница РТК

ОБСЛУЖИВАНИЕ АБОНЕНТОВ МТС

- Процедуры обслуживания
- Качество обслуживания
- ТП и услуги
- Итоги дня
- Мошенники
- Блок безопасности
- HelpDesk
- Отчеты и...

ДИВИЗИОНЫ

- Скрыты и памятки
- Работа в 1С
- Продажи
- Банковские продукты
- Операторские продукты
- Дополнительные проекты
- Акции
- Платежи
- Сервис и Рекламация
- Оформление
- Передача
- Проверки

МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ

- Схема Мотивации
- Мотивация персонала
- Зароботная плата
- Трамплин
- ЭВОЛЮЦИЯ Путь героя
- Мой РТК
- Обучение
- Развитие, Карьерный рост
- Контакты сотрудников
- Обратная связь
- Обратная связь

Для заметок:

ПОМОЩЬ СОТРУДНИКУ

HelpDesk

Единое окно для решения инцидентов в работе ОП

Поиск по классификаторам

Новый запрос

ФИО	<input type="text" value="Марьямова Анна Леонидовна"/>
Номер телефона	<input type="text" value="12556"/>
Подразделение	<input type="text" value="Выберите подразделение"/>
Категория	<input type="text" value="Выберите категорию"/>
Классификатор	<input type="text" value="Выберите классификатор"/>
Виды работ	<input type="text" value="Выберите вид работ"/>
Срок выполнения (в рабочих часах)	<input type="text"/>
Тип запроса	<input type="text"/>
Описание (*)	<input type="text"/>

Инциденты могут быть связаны:



с недвижимостью



документооборотом
по сотрудникам



работе с
претензиями
клиентов



работой СДО

Для заметок:

ЕДИНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

Специально созданный сетевой ресурс с целями:



Оперативного
реагирования на
обращения



Оказания
своевременной
помощи



Предоставлении
рекомендаций для
разрешения сложной
ситуации

Для заметок:

ПОДБОР ТАРИФНОГО ПЛАНА

В компании МТС есть множество тарифных планов под различные потребности клиентов. Все тарифы (в том числе закрытые для подключения) вы можете найти:

СУЗ - Тарифы > ТБД Тарифы

★ Дивизион Москва
Стартовая страница РТК > ТП и услуги > Инфопапки > Мобильный бизнес > Дивизион Москва

Приоритетные продукты ФЕВРАЛЬ 2020
СЛАЙД ТОЛЬКО для салонов РТК и фрашизы в городах: Москва, Балашиха, В
Реутов, Химки

Тариф для умных устройств Go-Smart	Безлимитн Тариф «В
Умный тариф с возможностью автоматической настройки под устройство, в котором используется	Мобильная и фи мобильному но (услуги связи в рамках а

Сайт МТС - http://www.mts.ru/mob_connect/tariffs/tariffs/

МТС

Перейти в МТС Тарифы и услуги МТС для жизни МТС Деньги Смартфоны и гад

Частным клиентам > Тарифы и услуги > Мобильная связь > Тарифы > Все тарифы

Тарифы для смартфона

Какой у меня тариф?

Показать всё

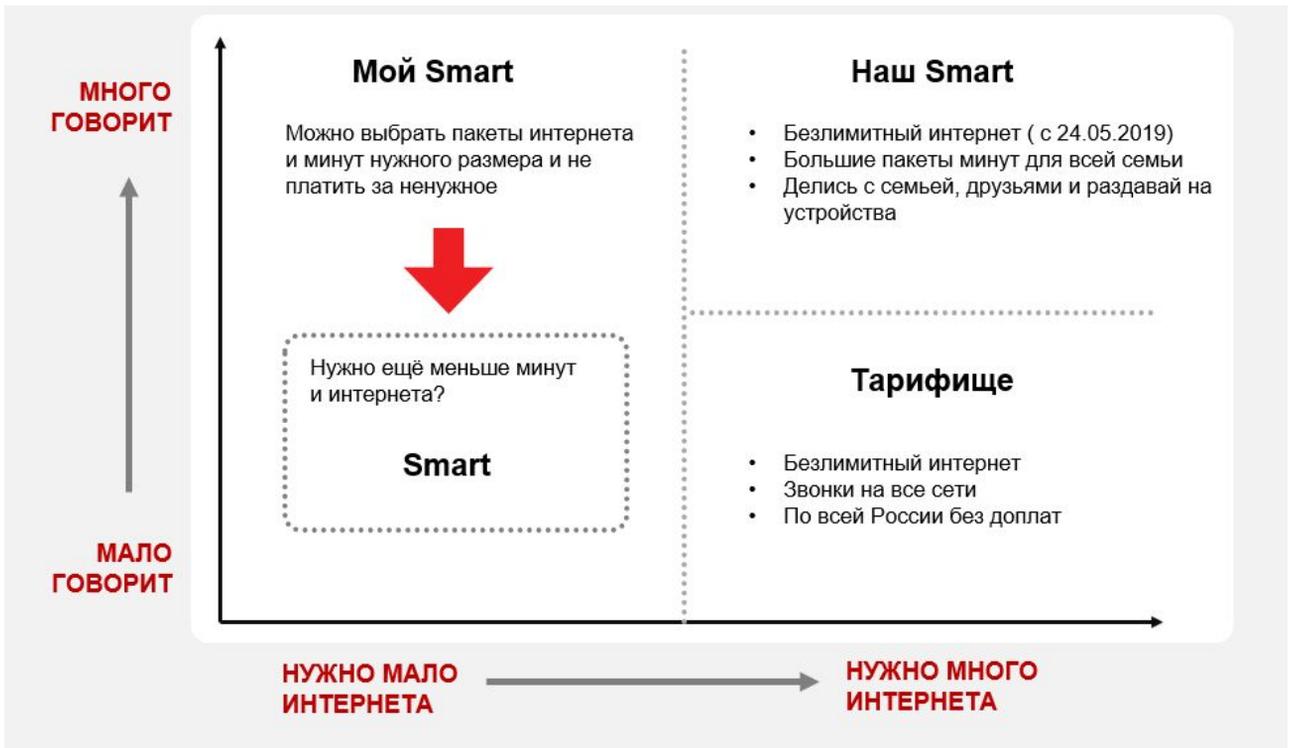
Весь МТС

ХИТ ПРОДАЖ

ТАРИФИЩЕ

ЭКСКЛЮЗИВ

ЛИНЕЙКА SMART И ТАРИФ ТАРИФИЦЕ



Для заметок:

ТАРИФЫ МТС

Тариф «Тарифище» с БЕЗЛИМИТНЫМ интернетом

Уникальность тарифа:

- пакет интернета - ____ Гб
- возможность подключения безлимитного интернета
- раздача интернета по Wi-Fi, Bluetooth, USB
- настраиваемые пакеты минут и SMS на ВСЕ сети России
- действует дома и в поездках по России без доплат

Если абонент не настроит тариф «под себя» – ему будут предоставлены _____ Гб интернета, _____ минут и _____ SMS за _____ руб./месяц

Настроить тариф можно:

- в приложении Мой МТС mts.ru/app
- на сайте www.mts.ru/tarif

Для заметок

ТАРИФЫ МТС

Тариф «Мой Smart»

Тариф с настраиваемыми пакетами минут, SMS, интернета - абонент может выбрать пакеты тех размеров, которые нужны именно ему:

минут	минут	минут
SMS	SMS	SMS
Гб	Гб	Гб

Если абонент не настроит тариф «под себя» – ему будут предоставлены _____ Гб интернета, _____ минут и _____ SMS за _____ руб./месяц

Настроить тариф
можно:

- в приложении Мой МТС mts.ru/app
- на сайте www.mts.ru/my_smart

Для заметок

ТАРИФЫ МТС

	Польза	Какие тарифы?	Как подключить?
ВСети Безлимит на соцсети и мессенджеры	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Безлимитный доступ к соцсетям и мессенджерам: Instagram, «ВКонтакте», WhatsApp, Twitter, «Одноклассники», Facebook и не только ▪ 0 руб. – на тарифах «Мой Безлимитище» и Smart Забугорище ▪ 4,2 руб/день – на остальных ▪ Выходи в прямой эфир, используй видеозвонки и не думай о трафике 	На тарифах - «X» - «МТС Планшет» не предоставляется	*345#
Много интернета Безлимит на любые ресурсы	С опцией можно безлимитного: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Смотреть кино онлайн ▪ Слушать музыку ▪ Совершать видеозвонки ▪ Пользоваться интернетом Можно до 3 Гб раздавать интернет-трафик	- Наш Smart, - Smart, - Забугорище, - Smart+, - Smart Top, - Smart для своих, - Весь МТС, - Ultra, - VIP	*837#

Для заметок

ОШИБКИ ПРИ ПРОДАЖЕ SIM

Какие ошибки могут возникнуть и к чему они приведут для компании и тебя лично?

- 1. SIM активирована ранее даты продажи.** По факту такая сим будет анонимной – это нарушение законодательства и за использование такой сим государство накладывает на компанию большие штрафы - (данные абонента не внесены в систему), а это нарушение регламента компании. Кроме того, такую сим-карту не засчитают при расчёте твоей премии. Если произошла какая-то техническая ошибка, из-за которой данная сим не списана с остатков ОП, но уже активна, то необходимо создать инцидент HD .
- 2. Подключение ФЛ на корпоративные тарифы.** (Кроме программы «Свой круг») Тарифы для корпоративных клиентов предназначены непосредственно для организаций. Для такого вида абонентов свой перечень необходимых для оформления контракта, свои акции и услуги. Данные сим не предназначены для физических лиц. Подключение на такие ТП клиентов в обход процедуры может привести к неудобствам клиентов, ошибкам при начислениях, оплаты доп. услуг, невозможности обслуживаться в ОП, например.
- 3. Некорректно прописаны данные абонента в договоре (ФЛ/ИП/ЮЛ).** Такой договор считается не корректным, при этом клиент не сможет получать полноценного абонентского обслуживания ни в ОП, ни в КЦ. Все данные в договор должны вноситься строго в соответствии с предоставленными документами без ошибок и сокращений/

ОШИБКИ ПРИ ПРОДАЖЕ SIM

Какие ошибки могут возникнуть и к чему они приведут для компании и тебя лично?

- 4. Некорректная РФА (регистрационная форма абонента)** это договор, заключенный между компанией и абонентом на предоставление услуг связи. Договор имеет юридическую силу, поэтому должен быть оформлен в соответствии с регламентами и законами. Если сим оформляется физ. лицу по паспорту РФ, то в целях подтверждения данных об абонентах, дополнительно необходимо сделать фотографию клиента и скан-копию паспорта и РФА. Такое оформление сим называется двойной офертой. Если в программу не вложено фото/скан документа/РФА, отсутствуют подписи сотрудника/клиента, подпись клиента не соответствует подписи в паспорте, отсутствует печать ОП такая сим будет считаться некорректной. Иногда клиенты отказываются фотографироваться – вы должны будете отработать их возражения – такой порядок вводится во избежание ошибок при оформлении. Отказывать клиенту в оформлении сим при предъявлении правильных документов категорически запрещено.
- 5. Несвоевременная передача РФА.** Все РФА должны быть переданы в архив МТС в течение того месяца, в котором они были оформлены. Чтобы избежать ошибок по данному пункту сотрудникам ОП рекомендуется отправлять документы с первым курьером.
- 6. SIM не активирована либо на ней отсутствует трафик** Если сим не используется, то она не приносит дохода компании, соответственно деньги на изготовление, доставку данной сим потрачены зря. Поэтому оформление и реализацию такой сим компания не оплачивает.

РОУМИНГ

пользование услугами связи при нахождении абонента за пределами зоны действия сети МТС.



- МТС имеет роуминг в **более 200 странах мира.**
- **Значительная экономия** в путешествиях по миру с удобными опциями от МТС
- В поездках по **России действует особая (льготная) тарификация**, чтобы абонент чувствовал себя как дома.

Для заметок:

ЗАБУГОРИЩЕ

Для тех, кто хочет в поездках за границей пользоваться интернетом и звонками как дома



- 0 руб. — звонки из России в популярных странах
- 0 руб. — интернет, соц. сети и карты в большинстве стран



390 или **410 руб.**

Если вы не пользуетесь связью за границей — плата не списывается

Для заметок:

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Посмотрите официальный сайт МТС и заполните в РТ тетради таблицу по тарифам:

Тарифный план (ТП)	Кому подойдёт	Стоимость звонков	Стоимость интернета	Стоимость СМС	Преимущества

Для заметок:
