



## **ПЕРВЫЙ ПЛАН**

Горячая линия - прием и  
обработка ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ.

Россия занимает первое место по количеству мошеннических схем в бизнесе, из них более 50% совершены сотрудниками.

Согласно отчету 2018 года Ассоциации сертифицированных специалистов по расследованию хищений, компании, у которых реализована Горячая линия, выявляют нарушения эффективнее, чем компании, у которых Горячая линия отсутствует. Более того, убытки от мошенничества в компаниях с Горячей линией составляют на 50% меньше, чем в компаниях без нее. Таким образом, это один из ключевых элементов в создании эффективной системы и обеспечении высокого уровня осуществления внутреннего контроля. Горячая линия существенно помогает как выявлять, так и предотвращать нарушения и злоупотребления.

# Конфиденциальность и доступность 24/7

- ▶ Выбор каналов связи
- ▶ Согласование анкет для электронных каналов связи
- ▶ Согласование отчетных форм по обращениям
- ▶ Согласование периодичности отчетов по обращениям
- ▶ Обучение операторов специфики деятельности компании
- ▶ Запуск сервиса
- ▶ Обслуживание каналов связи 24/7
- ▶ Категоризация обращений по уровню риска
- ▶ Заполнение отчетных форм по каждому обращению
- ▶ Фиксация обращений в реестре
- ▶ Предоставление отчетности по обращениям в зависимости от категории риска



Номер 8-800



Электронная почта



Почтовый адрес

Документы сервиса нужны, чтобы внести ясность и определить требования к ожидаемым результатам деятельности и способам их достижения

## Документы

- ▶ Анкета приема обращения
- ▶ Текст автоответчика
- ▶ Текст автоответа электронной почты
- ▶ Текст о защите персональных данных
- ▶ Текст ответа оператора на фундаментальные вопросы о сервисе

## Отчетность

- ▶ Отчет об обращении
- ▶ Еженедельный отчет
- ▶ Ежемесячная статистика
- ▶ Годовой отчет

# Стоимость

Наименование	Стоимость услуг, руб.
Подготовка проекта «Горячая линия»: - разработка Исполнителем и согласование Заказчиком Технического задания (сценариев, анкет, форм отчетности); - обучение операторов особенностям работы согласно Техническому заданию Заказчика; - настройка оборудования и программно-аппаратных средств для оказания услуг	10 000,00
Тарифный план «Горячая линия «5 000» - до 5 000* минут входящих вызовов в месяц, обработанных операторами контакт-центра из расчета 1 оператор в смену	320 000, 00 ( исходя из 30- дневного календарного месяца)
Предоставление дополнительного оператора, сутки	5 000,00
Превышение установленного лимита оплаченных минут Тарифного плана «Горячая линия 5 000», за минуту	День (08:00- 20:00 )- 9 руб, ночь ( 20:00-08:00) - 12 руб
Предоставление номера 8-800	бесплатно
Предоставление аудиозаписей совершенных вызовов	бесплатно
Предоставление отчётности на почту	бесплатно
Примерная годовая стоимость при условии работы 1 оператора в смену	3 840 000

\* Расчеты примерные, окончательная стоимость будет рассчитана, исходя из потребностей Заказчика

# Нам доверяют :

Сбербанк, Альфабанк, промсвязьбанк, Райфайзен банк, Точка, Росбанк, Земский банк, Локобанк, Оптик мастер, Архитектория, такси Майами, Тинькофф, Мука-рис, Додо-пицца, X-био, кабельное телевидение Лик , HR-агентство Проффстафф, Sarafun (smm Тольятти), Томатис, ООО элеко, Natural Biolifting, Лада-принт, Поволжская продуктовая компания, Резиновая краска СМиТ, Газцентр и др.



# ПЕРВЫЙ ПЛАН

- ▶ Экспертный опыт наших сотрудников в обслуживании Горячей линии насчитывает более 72 000 обращений
- ▶ Наши сотрудники имеют опыт обслуживания Горячей линии для компаний в различных сферах
- ▶ Сервис доступен для ваших сотрудников 24/7
- ▶ Обеспечиваем конфиденциальность данных



Минкова Мария Владимировна  
Директор  
+7 917 977-31-16

Ежова Евгения Викторовна  
Руководитель call-центра  
+7 987 969-07-14

📍 Тольятти, ул. Коммунальная 25 а

✉ plan.first@yandex.ru 📞 63 26 56

🌐 first-plan.ru 📍 first\_plan





# ПЕРВЫЙ ПЛАН

0 компании

## «ПЕРВЫЙ ПЛАН» РЕШИТ ВАШИ БИЗНЕС-ЗАДАЧИ



- 1 Открытие расчетного счета
- 2 Выбор банка и лучшей программы



- 1 Привлечение клиентов
- 2 Актуализация базы
- 3 Сбор нужной информации



Сбор и обработка данных о конкурентах для управленческих решений



Анализ бизнес-репутации партнера



Вычисляем доходность и определяем возможности для кредитования



Юридическая поддержка коммерческой деятельности



Консультации по всем финансовым вопросам предприятия



Консалтинг в рамках внешнеэкономической деятельности



Комплексная поддержка по всем вопросам



- 1 Рефинансирование ипотеки
- 2 Потребительское кредитование
- 3 Управление финансами семьи



# ГИД ПРОДАЖ

✉ plan.first@yandex.ru  
☎ +7 (987) 969-07-14  
+7 (927) 893-26-56  
📱 first\_plan



## ПЕРВЫЙ ПЛАН

финансовый порядок действий



### ПАКЕТ «РАЗВЕДКА»

- › Консультация по продажам
- › SMS – рассылка (100 контактов)
- › Обзвон базы клиентов (100 шт)
- › Записи всех разговоров оператора
- › Подготовка продающей афиши (1 офер)
- › Выбор целевой аудитории

**20 000 ₽**

Срок реализации — 5 дней



### ПАКЕТ «ВТОРЖЕНИЕ»

- › Консультация по продажам
- › SMS – рассылка (500 контактов)
- › Подбор базы по заданным критериям
- › Обзвон базы клиентов (500 шт)
- › Записи всех разговоров оператора
- › Подготовка КП с возможностью перехода на сайт
- › Отправка КП (майл – рассылка) (500 шт)
- › Подготовка продающей афиши (2 офера)
- › Выбор целевой аудитории
- › Подготовка скрипта продаж
- › Обучение кросс-маркетингу. Поиск партнеров. Подбор блогеров.
- › Методика продвижения в магазины
- › Обратная связь

**50 000 ₽**

Срок реализации — 15 дней



### ПАКЕТ «ПОБЕДА»

- › Консультация по продажам
- › SMS – рассылка (1000 контактов)
- › Подбор базы по заданным критериям
- › Обзвон базы клиентов (1000 шт)
- › Записи всех разговоров оператора
- › Подготовка КП с возможностью перехода на сайт
- › Отправка КП (майл – рассылка) (1000 шт)
- › Статистика по рассылке
- › Подготовка продающей афиши (3 офера)
- › Выбор целевой аудитории
- › Подготовка скрипта продаж
- › Обучение кросс-маркетингу. Поиск партнёров. Подбор блогеров.
- › Методика продвижения магазины. Пошаговая инструкция.
- › Обучение менеджеров
- › Обратная связь

**90 000 ₽**

Срок реализации — 30 дней