

Азбука эффективных продаж



*Посмотрите на самого успешного человека в любой области деятельности и Вы прежде всего обнаружите в нем отличного продавца.
Автор неизвестен*

ВВЕДЕНИЕ

1. Имидж компании

1.1 Внешний вид сотрудника

1.2 Азбука продаж или 12 правил успешных продавцов

2. Услуги компании

2.1 Сеть xPON

2.2 Доступ в сеть интернет byfly

2.3 Пакеты услуг

2.4 Интерактивное телевидение ZALA

2.5 Smart-ZALA

2.6 Музыкальный марафон

2.7 Clip

3. Универсальный алгоритм процесса продаж

4. Документальное оформление

Заключение

Насколько велико ваше желание достичь успеха? Засыпаете ли Вы с ним каждую ночь и просыпаетесь ли с ним каждое утро? Для того, чтобы добиться своей мечты, Вы должны стремиться к ней каждую секунду и ни на мгновение не сомневаться в удаче.

Мухаммед Али

На имидж компании влияет множество различных факторов, но остановимся на тех, которые непосредственно будут зависеть от Вас.

По статистике, довольный клиент готов рассказать о своих хороших впечатлениях 3-м персонам. А недовольный готов поделиться своим возмущением с 10–20. Поэтому говоря плохо о компании, вы говорите это не одному человеку, а большому количеству. **Подумайте:** хотите ли Вы вредить компании, в которой работаете (хоть и временно), и, которая платит Вам зарплату?!

Факторы, которые влияют на имидж компании и напрямую зависят от сотрудников:

- внешний вид специалистов (детально ознакомьтесь с требованиями к внешнему виду см. слайд № 4)
- правила поведения сотрудников с клиентами (возьмите на вооружение 12 правил успешных продавцов).

Внешний вид сотрудника компании не только говорит клиенту непосредственно о самом сотруднике, но и формирует мнение о компании.

Поэтому внешний вид сотрудника Белтелеком, работающего с клиентами, должен быть опрятным, не вызывающим негативных эмоций.

Основными качествами внешнего вида должны быть аккуратность и сдержанность.

1. **Запрещено носить:** шорты, майки, футболки, джинсы с поврежденной поверхностью, и любую другую неопрятную одежду.
2. Обувь должна быть чистой и аккуратной, предпочтительны классические цвета (черный, серый, коричневый, бежевый, белый). **Запрещено носить:** сандалии, шлепанцы, тапочки и другую неопрятную или несоответствующую обувь.
3. Одежда должна иметь опрятный вид. Цвета – неяркие и не раздражающие.
4. Украшения (кольца, браслеты, цепочки, броши) должны носить сдержанный характер.
6. Каждый сотрудник обязан соблюдать требования личной гигиены.
7. Аккуратный маникюр и чистые ногти обязательны для всех сотрудников, включая мужчин.
8. Каждый сотрудник должен следить за свежестью дыхания.
9. Прическа сотрудника предполагает чистые, уложенные волосы.
10. Для женщин обязательно наличие макияжа. Макияж должен быть неярким с преобладанием натуральных пастельных тонов.
11. Не допускается ношение солнечных очков в помещении.
12. Сотрудник в нетрезвом виде, наносит ущерб Компании, поэтому к нему применяются меры дисциплинарного воздействия, вплоть до расторжения договора.

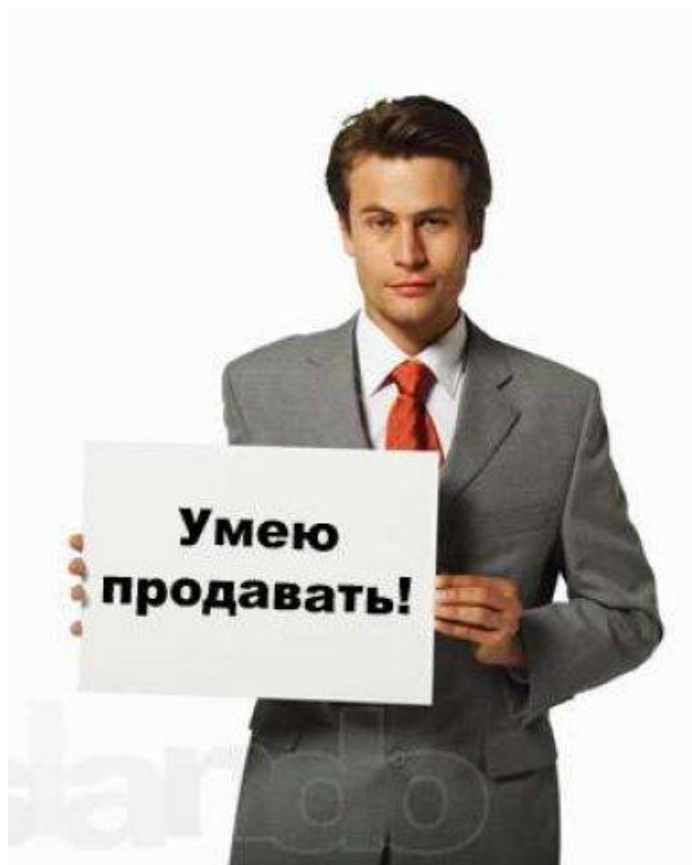
*Можете Вы выполнить что-либо
или уверены, что не можете, - в
обоих случаях Вы правы.*

Генри Форд

В современном мире продается всё: время, таланты, товары, услуги.

Менеджеры по продажам – самая востребованная должность, поскольку продавать нужно всё и всем. Однако настоящих профессионалов в продажах встретить трудно, поскольку эта профессия требует многих навыков и умений.

Настоящий продавец – это психолог, шоумен, дипломат, маркетолог и коммуникатор в одном лице.



Азбука продаж или 12 правил успешных продавцов

Первое правило

Создавайте атмосферу доверия. Одно из важнейших умений успешного продавца – навык мгновенного создания доверия к нему со стороны покупателя. Чтобы достигнуть взаимопонимания, начните контакт с улыбки, приветствия, изменяйте тон и ритм речи, кратко, ясно формулируйте свои идеи, используйте в разговоре уместный юмор.



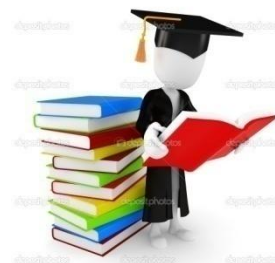
Второе правило

Научитесь слушать и слышать. Самое важное качество, необходимое каждому продавцу – умение услышать своего клиента. Внимательно слушая, можно понять его проблемы, страхи, сомнения, принять решение о варианте презентации своего товара или услуги. Давайте клиентам возможность высказаться и слушайте их ответы, вопросы и предложения (но при этом не нарушайте последовательность этапов продаж – см. стр.23) . Они, сами не подозревая, расскажут о себе и своих проблемах так много, что останется лишь сделать предложение, от которого невозможно будет отказаться.



Третье правило.

Постоянно изучайте услуги. Знание своего продукта, то есть услуг компании – главное качество успешного специалиста по продажам. Узнавая все тонкости, плюсы и минусы предложения, со временем можно стать настоящим профессионалом.



Если менеджер не любит, не знает или не пользуется услугой, которую продает, то как он может эффективно продать её?

Азбука продаж или 12 правил успешных продавцов

Четвертое правило

Знайте конкурентные преимущества своего товара. Чтобы продавать много и красиво, необходимо знать какими уникальными особенностями обладает услуга, то есть хорошо владеть навыками выдвигания конкурентных преимуществ. В чем отличие товара родной компании от идентичных у конкурентов? В цене? В качестве? В сервисе? Если нет каких отличий, их необходимо создать, иначе как покупатель разберется какому товару отдать предпочтение?



Пятое правило

Уважайте и изучайте конкурентов. Ничто так не портит репутацию продавца, как поливание грязью своих конкурентов перед клиентами. Их можно не любить, но отзываться о них негативно **запрещено** корпоративной этикой. Умный продавец не просто уважительно отзывается о работе конкурентов, он еще и внимательно изучает их опыт, беря за основу положительные результаты, дорабатывая их, работая на опережение.

Шестое правило

Продавайте выгоду и решение проблем покупателя. Не предлагайте им услуги, а предлагайте ясные, выгодные и понятные решения их собственных проблем с помощью продажи услуг. Чтобы понять, как предложение продавца может помочь в этом вопросе, необходимо внимательно изучить потребности клиента, провести анализ его запросов.

После этого нужно сделать акцент на конкретное предложение по решению этого вопроса.



Азбука продаж или 12 правил успешных продавцов

Седьмое правило

Аккуратно снимайте возражения. Если клиент начинает задавать вопросы, значит, он заинтересован предложением продавца, нужно лишь дать четкие, короткие и конкретные ответы. На основные, часто встречающиеся возражения по услугам необходимо заготовить варианты ответов заранее, чтобы не растеряться при проведении продажи, не смазать общее впечатление.



Восьмое правило

Уважайте время клиента. При продаже важно научиться не затягивать ни один из этапов продаж, экономя время клиента. Однако излишняя спешка тоже может негативно сказаться на результате.

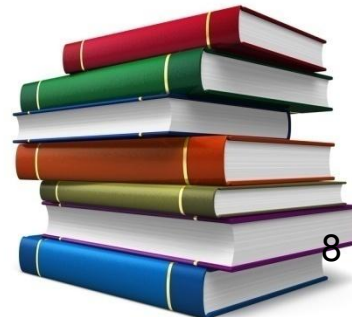


Девятое правило

Изучайте лучшие мировые практики продаж. Профессионал учится всегда. Это правило нужно повесить на свой флаг каждому продавцу. Регулярное чтение бизнес-литературы, изучение передового мирового опыта в области продаж рано или поздно неминуемо приведут к повышению номинальной стоимости продавца на рынке труда. Совершенствуйтесь!

Рекомендуем прочитать!

- «Мастера продаж. Секреты профессионалов, благодаря которым вы можете стать торговым агентом мирового уровня» – сборник, составленный Айвенгом Миснером и Доном Морганом
- «Школа продаж. Что делать, если клиент не хочет покупать? 455 приемов борьбы с возражениями» Александра Деревницкого и др.



Азбука продаж или 12 правил успешных продавцов

Десятое правило

Вы должны донести до клиента правду – вам очень выгодно работать честно. Если Вы обещаете абоненту перезвонить или прийти в оговоренное время – значит нужно это сделать обязательно. Если не получается по тем или иным причинам – обязательно позвоните, извинитесь и предупредите.

Одиннадцатое правило

Завершайте продажу позитивно. Очень важно, какая точка будет поставлена в конце. Как известно, запоминается начало и конец любых переговоров. У каждого клиента должно остаться приятное позитивное послевкусие, независимо от результата продажи.



Двенадцатое правило

Анализируйте результаты продаж. Чем бы ни закончилась продажа – победой или провалом, результат необходимо тщательно проанализировать, сделать выводы. Что было сделано правильно, какие допущены ошибки, что нужно предпринять для их устранения впредь. Только так можно получить опыт, отработать навык.



Продажи – процесс творческий, увлекательный, способный раскрыть потенциал человека, сделать его умнее и богаче. Опыт, полученный в процессе продаж, бесценен – такую школу жизни вряд ли можно получить в какой-то другой профессии.

При общении с клиентами, старайтесь использовать в своей речи нужные слова и говорить правильно.

<i>Слова/фразы, которые ЗАПРЕЩЕНО использовать</i>	<i>Чем заменить?</i>	<i>объяснение</i>
Модемчик, приставочка	Модем, приставка	Будьте аккуратны со словами в уменьшительно-ласкательной форме
звОнит	звонИт	Ставьте ударение на втором слоге
Вас беспокоит компания “Белтелеком”	Это компания “Белтелеком” или Я представляю компанию “Белтелеком”	Слово “беспокоить” – табу. Не использовать в общении с клиентами.
Если у Вас будут проблемы, звоните...	Если у Вас будут вопросы, звоните...	Слово “проблема” – табу. Не использовать в общении с клиентами. Заменить словами “ситуация”, “вопрос” и т.д.

Компания «Белтелеком» на протяжении многих лет обеспечивает жителей республики качественной телефонной связью, доступом в Интернет, цифровым интерактивным телевидением ZALA.

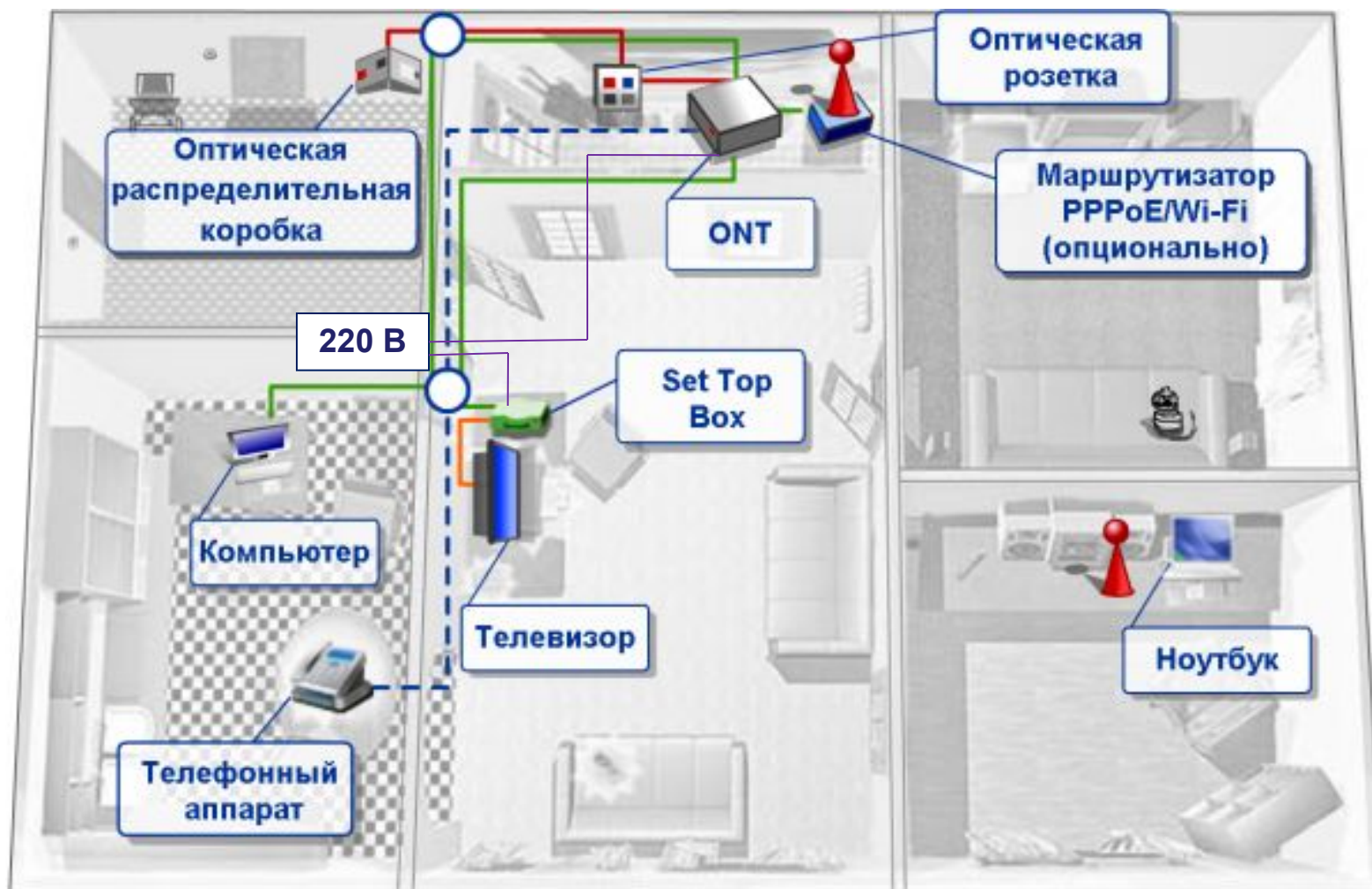
Для удовлетворения потребностей клиентов в современных услугах и дополнительных сервисах в филиале «МГТС» проводится модернизация телефонной сети. Активно внедряется технология xPON - медный кабель меняется на волоконно-оптический.

PON отлично показал себя в крупных операторских сетях по всему миру. На данную технологию уже перешли США, Япония, активно переходят Россия, Украина и многие другие страны мира.

Строительство новой сети в РБ осуществляется в рамках «Программы инновационного развития Республики Беларусь на 2011 – 2015 годы», «Национальной программы ускоренного развития услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий на 2011 – 2015 годы», в соответствии с концепцией Государственной программы развития связи на 2011-2015 гг.

Преимущества xPON для абонента:

- ✓ **скорость** – входящая (от сети к абоненту) и исходящая (от абонента к сети) скорости до 100 Мбит/с и выше. Главное отличие от ADSL-технологии – отсутствие ограничений в 512-2014 Кб/с для исходящей скорости. Абонентам предлагаются тарифные планы группы «Рекорд» - наиболее популярные скорости с высоким качеством и надежностью связи, позволяющие скачивать фильмы и музыку за секунды, смотреть фильмы в режиме он-лайн без помех;
- ✓ **стабильное качество услуг** – качество не зависит от таких параметров, как длина абонентской линии, сечение жилы, «сезонное» сопротивление изоляции;
- ✓ **доступность «тяжелого» контента** – возможность свободного просмотра видео в HD-качестве, в том числе просмотр HD-каналов в интерактивном телевидении ZALA;
- ✓ **отсутствие ограничений** – волокно позволяет подключать к услугам интерактивного телевидения ZALA по одной линии сразу несколько телевизоров.
- ✓ **цифровое качество телефонной связи и возможность подключения дополнительных видов услуг** (CLIP, музыкальный марафон)



Сетевой кабель

Оптический кабель

Кабель “тюльпан”/
HDMI или др.

Телефонный
кабель

Блок питания
(220 В)

1	Тарифные планы круглосуточного доступа в сеть Интернет (без учета трафика)			
1.1	Домосед Классик (скорость прием/передача до 2048/512 Кбит/с)	Заказать	в месяц	105 000
1.2	Домосед плюс (скорость прием/передача до 3072/512 Кбит/с)	Заказать	в месяц	116 100
1.3	Домосед XXL (скорость прием/передача до 4096/512 Кбит/с)	Заказать	в месяц	145 200
1.4	СуперДомосед (скорость прием/передача до 6144/512 Кбит/с)	Заказать	в месяц	198 000
1.5	Социальный анлим (скорость прием/передача до 1024/512 Кбит/с)	Заказать	в месяц	42 300
1.6	Социальный анлим 2 (скорость прием/передача до 2048/512 Кбит/с)	Заказать	в месяц	45 000
1.7	Домосед Ультра (скорость прием/передача до 8192/512 Кбит/с)	Заказать	в месяц	216 000

По тарифным планам «Социальный анлим»* «Социальный анлим 2»* и «Социальный»* доступ к сети Интернет предоставляется: инвалидам всех групп; семьям, имеющим детей-инвалидов в возрасте до 18 лет; многодетным семьям; воинам-интернационалистам; ветеранам ВОВ.

***Для подключения копия соответствующего удостоверения ОБЯЗАТЕЛЬНА!!!!**

4	Тарифные планы высокоскоростного нелимитируемого доступа в сеть Интернет			
4.1	Рекорд 5 (скорость прием/передача до 5/2,5 Мбит/с)	Заказать	в месяц	125 000
4.3	Рекорд 10 (скорость прием/передача до 10/5 Мбит/с)	Заказать	в месяц	150 000
	Рекорд 15 (скорость прием/передача до 15/7,5 Мбит/с)	Заказать	в месяц	175 000
4.4	Рекорд 20 (скорость прием/передача до 20/10 Мбит/с)	Заказать	в месяц	200 000
4.6	Рекорд 50 (скорость прием/передача до 50/25 Мбит/с)	Заказать	в месяц	330 000
	Рекорд 100 (скорость прием/передача до 100/50 Мбит/с)	Заказать	в месяц	390 000



Внимание! Для абонентов, подключенных по технологии xPON, технически и юридически возможно подключение как тарифов линейки “Домосед”, так и линейки “Рекорд”. Но Ваша главная задача – предлагать и продавать, как можно больше интернета с тарифом “Рекорд”.

ВАЖНО! *Byfly можно подключать на любого совершеннолетнего гражданина РБ вне зависимости от наличия прописки по данному адресу и права собственности на квартиру. **Исключение** - иностранные граждане, не имеющие прописки в РБ (им оборудование выдать не можем).*

При подключении к пакетам услуг необходимо принимать во внимание следующее:

- обязательным условием оказания услуг на условиях пакета является заказ всех услуг, входящих в пакет. Соответственно и оплата за пакет производится целиком, а не частично по услугам.
- подключиться к пакету услуг, в который включены услуги телефонной связи, могут только те Абоненты, на которых оформлен абонемент на право пользования абонентским номером местной телефонной сети (то есть те, на кого зарегистрирован телефон).
- при неоплате (или не полной оплате) стоимости пакета, доступ к услугам, включенным в пакет, временно прекращается. Поэтому гарантией бесперебойного оказания услуг в составе пакета является своевременная оплата.
- при оказании услуг междугородной связи в составе пакета, помимо междугородных минут расходуется такое же количество минут местной связи, в том числе из количества, включенного в пакет.

Наиболее существенные условия оказания услуг в составе пакетов услуг изложены в [Порядке оказания услуг](#).

Номер п/п	Наименование	Тариф с учетом налога на добавленную стоимость, рублей
1.	Оптимум Плюс (круглосуточный доступ в сеть Интернет без учета трафика на скорости прием/передача до 2048/512 Кбит/сек и услуги интерактивного телевидения), в месяц	145 800
2.	Универсал (круглосуточный доступ в сеть Интернет без учета трафика на скорости прием/передача до 3072/512 Кбит/сек, услуги интерактивного телевидения и телефонные соединения: местных 1000 минут, междугородных (без помощи телефониста) 500 минут), в месяц	156 000 Данный пакет для абонентов PON не доступен!!!
3.	“Экспресс лайт” (круглосуточный доступ в сеть Интернет без учета трафика на скорости прием/передача до 4096/512 Кбит/с и услуги интерактивного телевидения), в месяц	177 600
4.	“Экспресс” (круглосуточный доступ в сеть Интернет без учета трафика на скорости прием/передача до 5/2,5 Мбит/с и услуги интерактивного телевидения), в месяц	138 300
5.	“Супер экспресс” (круглосуточный доступ в сеть Интернет без учета трафика на скорости прием/передача до 15/7,5 Мбит/сек и услуги интерактивного телевидения), в месяц	234 000

Преимущества услуги ZALA:

- высокое качество изображения и стереозвук;
- интерактивные функции: пауза, перемотка и запись телепередач;
- электронная программа передач на экране телевизора;
- возможность подключения нескольких телевизоров;
- более 70 каналов;
- функция «Родительский контроль» (пароль для просмотра определенных каналов);
- бесплатное оборудование.



Акции на ZALA (см. перечень акций)

На что обратить внимание абонента при подключении услуги ZALA:

- 1.Наличие подходящих разъемов в телевизоре абонента (подходящий разъем “тюльпан”). Если у абонента разъем SCART, то абоненту требуется САМОСТОЯТЕЛЬНО приобрести переходник SCART-“тюльпан”.
- 2.Если абонент изъявил желание подключить пакеты с каналами в HD-качестве, то его в его телевизоре должны быть разъем Y-Pb-Pr (соответствующий кабель есть в комплекте выдаваемого оборудования) или HDMI.

ВАЖНО! ZALA (как и byfly) можно подключать на любого совершеннолетнего гражданина РБ вне зависимости от наличия прописки по данному адресу и права собственности на квартиру. ***Исключение*** - иностранные граждане, не имеющие прописки в РБ (им оборудование выдать не можем).





*!!!! Данный пакет с
15.09.2015 перенесен в
архив. Новые
подключения на него
не совершаются.*

Просто ТВ

Более 50 каналов в режиме
реального времени

Тариф:

за основной ТВ-приемник - 52 800 руб., в месяц
за дополнительный ТВ-приемник - 19 800 руб., в месяц



ZALA: все включено

Тариф: 105 000 руб., в месяц

Более 80 каналов с паузой,
перемоткой, записью



АКЦИЯ!

АКЦИЯ!

Премьера

Более 50 каналов с
паузой, перемоткой,
записью

Тариф:

за основной ТВ-приемник - 62 400 руб., в месяц
за дополнительный ТВ-приемник - 28 500 руб., в месяц



ZALA: все включено HD

Тариф: 169 500 руб., в месяц

Более 90 каналов, в т.ч.
HD-каналы с паузой,
перемоткой, записью 18

*Дополнительный приемник – это подключение 2-го,
3-го телевизора и т.д. по цене ниже, чем на первый ТВ.*

АКЦИЯ!



Управляй своим телевидением



АКЦИЯ!

!!!! Ознакомиться с перечнем каналов перечисленных пакетов можно
на сайте www.zala.by

SMART ZALA — это удобный сервис, который позволяет смотреть любимые фильмы и программы на различных устройствах (планшет, смартфон) с превосходным качеством изображения и звука.

Преимущества SMART ZALA:

- управление просмотром: пауза, запись, перемотка, архив передач за 48 часов;
- интуитивно понятный интерфейс, удобная навигация;
- возможность просмотра программы передач;
- высокое качество вещания телеканалов;
- только легальный и качественный контент;
- функция «мультирум» - просмотр контента на двух устройствах одновременно;
- техническая поддержка 24/7 по телефону 123.



ВАЖНО!

- ✓ Подключиться к SMART ZALA, можно вне зависимости от того, к какому интернет-провайдеру подключен абонент.
- ✓ оплата интернет-трафика, потребленного в процессе просмотра SMART ZALA, будет производиться в соответствии с условиями тарифного плана Интернет-оператора.

*Если абонент подключен к **byfly** на тарифный план с учетом трафика (за исключением тарифных планов «Комфорт-мини», Мобил Лайт, Мобил Комфорт, Мобил Медиум, Мобил Экспресс и всех тарифных планов с учетом трафика, подключенных по технологии Wi-Fi), тарификация интернет-трафика при просмотре SMART ZALA осуществляться не будет.*

Перечень устройств с указанием программного обеспечения, на которых возможен доступ к услуге SMART ZALA:

1. На персональных компьютерах и ноутбуках с операционными системами:
 - Windows (Windows XP и выше);
 - MacOS (10.9 и выше).
2. На планшетных компьютерах и смартфонах на базе операционной системы Android 4 (4.0.x, 4.1.x, 4.2.x, 4.3.x, 4.4.x).
3. На планшетных компьютерах и смартфонах на базе операционной системы iOS (6.x, 7.x.0)
4. На мини-компьютерах на базе операционной системы Android версий Android 4 (4.0.x, 4.1.x, 4.2.x, 4.3.x, 4.4.x).
5. На телевизорах марок LG, Samsung с поддержкой функции Smart TV.

**Обычная стоимость - 49800 руб. в месяц
(для физических лиц,
с учетом НДС).**



Услуга **«Музыкальный марафон»** подобна услуге тоннинг у мобильных операторов, только она действует на стационарном телефоне. Данная услуга позволяет заменить стандартный тон вызова телефонной линии мелодиями, фразами или иными звуками при звонках с разных сетей на абонента, заказывающего услугу. Вместо тона вызова могут использоваться фрагменты мелодий, звуки или шутки.

При подключении услуги абоненту предоставляется возможность заменить стандартный тон вызова на мелодию, устанавливаемую РУП «Белтелеком» для всех абонентов по умолчанию. При желании абонент может выбрать индивидуальную мелодию, выбрав ее из списка мелодий предложенных оператором на специализированном [web-портале](#).

Тарифы на услугу "Музыкальный марафон"
для физических лиц (кроме индивидуальных предпринимателей)
Введены с 01.10.2014, приказ РУП «Белтелеком» от 19.09.2014 №580

Номер поз.	Наименование	Тариф с учетом налога на добавленную стоимость, рублей
1	Абонентская плата , в месяц	3 900
2	Использование мелодии , в месяц	
2.1	1 категория	750
2.2	2 категория	1 500
2.3	3 категория	3 000
2.4	4 категория	5 100
2.5	5 категория	7 200

Услуга "**Идентификация линии вызывающего абонента (CLIP)**" – позволяет увидеть на дисплее телефонного аппарата номер телефона вызывающего абонента, а также информацию о дате и времени поступления вызова. При отсутствии на телефонном аппарате дисплея предоставление услуги невозможно. Если номер телефона вызывающего абонента занесен в записную книжку вашего аппарата, то на дисплее, помимо номера телефона, отобразится остальная часть записи из записной книжки – например, имя и фамилия звонившего. Кроме того, возможно запоминание определенного числа последних номеров, с которых поступали вызовы; список этих номеров может быть просмотрен и по каждому из них может быть сделан исходящий вызов.

**При замене номера на номер PON
плата за заказ услуги не взимается!**



1	Заказ услуги "Идентификация линии вызывающего абонента (CLIP)", за услугу	21 000
2	Плата за пользование услугой "Идентификация линии вызывающего абонента (CLIP)", в месяц	8 100

ВАЖНО! Для пользования услугой CLIP телефонный аппарат абонента должен поддерживать функцию Clip, Caller ID или CID (у каждого производителя указывается по разному).

Можно предлагать абоненту подключение данной услуги, если:

- абонент уверен в наличии данной функции или говорит, что некоторые номера определяются, некоторые – нет;
- у абонента есть инструкция к телефону, указано наличие одной из вышеуказанных функций;
- в меню телефонного аппарата абонента имеется одна из вышеуказанных функций.



Бейдж

Внимание!

Бейдж должен находиться в доступном для обозрения клиента месте (а не в кармане или сумке)



Пластиковый планшет

и

*Бланки заявлений со
списком квартир*



Календарь

1

План работы

1. Предварительно обзвонить абонентов, проинформировать и договориться о дате выезда.
2. Приехать в оговоренное время и заполнить бланки заявлений.

2

План работы

1. Расклеить объявления на подъезде с указанием номера телефона для возможности с Вами связаться и договориться о дате и времени выезда
2. Приехать в оговоренное время и заполнить бланки заявлений.

3

План работы

Непосредственно ехать по указанному адресу и производить поквартирный обход.



Используйте это в работе

- 1** В любой продаже соблюдайте последовательность этапов.
- 2** Прежде чем двигаться дальше, убедитесь, что задача предыдущего этапа выполнена.
- 3** Никогда не спешите с презентацией. На самом деле, расписывая достоинства своего товара, вы говорите лишь о своей настоятельной потребности его продать.
- 4** Первое, на чем вам нужно сосредоточить внимание - это речь и поведение вашего покупателя. Поэтому— говорите очень, очень мало. Больше слушайте и наблюдайте.
Если в начале общения вы слышите просьбу рассказать о товаре, понимайте, что это ведет вас прямиком к презентации (сразу к «третьему этажу» еще не построенного здания). Если это произошло, следует ответить очень кратко, а потом аккуратно «вернуться» к задачам первого и второго этапов.



1. Приветствие (вместо слова “Здравствуйте!” предпочтительней говорить: “Добрый день!”, “Добрый вечер!” в зависимости от времени суток) .

2. Необходимо обязательно представиться (к примеру: Меня зовут Егор. Я представляю компанию “Белтелеком”.)

3. Сообщить цель прихода, ориентируясь на возраст и статус клиента, то есть постараться донести цель визита и другую информацию в таком виде, который будет наиболее понятен для конкретного человека:

Например, для представителей молодого поколения можно сказать так: *“Компания Белтелеком производит переключение действующей медной телефонной линии на оптическую. Для Вашего удобства и экономии личного времени, предлагаем согласовать дату замены Вашего номера телефона прямо сейчас”* или так *“Наша компания производит модернизацию сети, в связи с чем Ваш старый номер телефона, подключенный по медной линии, будет заменен и подключен на оптическую линию связи. Для Вашего удобства мы можем оформить заявление на переключение телефона прямо сейчас и назначим время выезда мастера для решения технических вопросов.”*

Для пожилых людей можно сказать так: *“Вы, наверное, уже получили приглашение в сервисный центр для замены телефонного номера?! Так вот, чтобы не обременять Вас лишними заботами, предлагаем согласовать дату и время замены прямо сейчас”*

4. Уточнить, на кого оформлен телефон и сверить ФИО в бланке, выдаваемом в Белтелекоме, с документами клиента. В случае, если владелец телефона поменялся по тем или иным причинам, то требуется заполнить бланк переоформления .

2

2. Выяснение потребностей.

Задача:

понять, что на
самом деле нужно
клиенту

1. *Рассказать о преимуществах оптической линии связи (акцент на преимущества делать в зависимости от выявляемых потребностей клиентов)*

возможность подключения дополнительных услуг (Clip, Музыкальный марафон);

высокая скорость Интернета;

возможность подключения интерактивного телевидения;

возможность подключения нескольких телевизоров.

2. *Плавно перейти в выяснению потребностей путем озвучивания наводящих вопросов/вопросов выбора без выбора.* К примеру:

Скажите, пожалуйста, Вы чаще пользуетесь интернетом или смотрите телевизор?

Скажите, Вас не раздражает реклама на ТВ? Если да, то наше телевидение отчасти поможет решить этот вопрос.

Я думаю, для Вас важны высокая скорость и быстрое скачивание файлов в интернете?! Тогда я могу вам предложить...

О, я вижу у Вас маленькие дети. Для них у нас есть много интересных детских телеканалов*

Я думаю, Вам будут интересны спортивные каналы.

Выясните, что нужно клиенту – и активно это предлагайте на следующем этапе.

Внимание! Будьте осторожны с вопросами личного характера. К примеру, “У Вас есть дети?”, “А Вы замужем?” и т.д. Такие вопросы могут вызвать возмущение, неприязнь, а возможно даже и ярость, если этот вопрос у человека “больной”. Лучше ненавязчиво спросить: “А что думают Ваши родственники? Или «А что предпочитают Ваши родные?» и т.п.

Если все-таки вы нечаянно затронули «больной» вопрос и обидели человека, то искренне извинитесь!

3

*1. Предлагайте услуги **byfly, ZALA, SMART ZALA, Clip**, музыкальный марафон, сделав акцент на их плюсах и преимуществах для абонента, учитывая его возраст, социальный статус и интерес.*

*Как предложить услугу **Clip** пожилым людям, а как - молодым?!*

Пожилым:

Я думаю Вам достаточно часто приходится общаться по домашнему телефону. Поэтому знать номера телефонов людей, которые Вам звонят, будет удобным. Да и тем более сейчас проходит акция – вы сэкономите 21 тыс. на установке, а в дальнейшем будете платить всего 8 тыс. в месяц. Оплата входит в счет за телефон.

Молодым:

Я понимаю, что Вы довольно редко общаетесь по городскому телефону, но даже те немногочисленные телефонные звонки, поступающие к вам на домашний телефон, дадут Вам возможность знать, с кем вам предстоит говорить. Да и стоимость этой услуги чисто символическая – 8 тыс.руб. в месяц, установка бесплатная (по акции).

3. Презентация

Задача:

рассказать о том,
чем ваше
предложение будет
полезно именно
этому человеку

*Как предлагать дополнительные пакеты **ZALA**?*

□ Если Вы видите, что по дому бегают дети – смело предлагайте пакет “Детский”, “На диване”:

О, я вижу у Вас маленькие детки. Для них у нас есть много интересных детских телеканалов.

□ Если в процессе разговора, абонент говорит, что он одинок и холост, может стоит ненавязчиво упомянуть о пакете “Ночном”? ☺

□ Если абонент Вам дает понять или Вы сами видите по его внешнему виду, какой-то атрибутике в доме, что он увлекается спортом – предложите ему пакет “Спортивный”.

Не бойтесь предлагать услуги! Рассказывайте о их преимуществах, учитывая возраст, статус клиента и настроение ☺

4

4. Работа с возражениями.

Задача:

укрепить доверие и
дать недостающую
информацию

1. Ответить на возникшие вопросы, не навязывая свою точку зрения, и, не вступая в конфликт.

*Как ответить на возражение по поводу плохого качества **byfly** и **ZALA** (слышал от знакомых, или у самого раньше было)?*

Это действительно было возможным ввиду того, что качество данных услуг напрямую зависит от качества телефонной линии, а поскольку большинство тел. линий, в частности, думаю и Ваша, была подключена давным-давно, то и качество услуги было соответствующим. Однако, сейчас, благодаря подключению новой оптической линии, Вам будут доступны качественное телевидение и интернет с высокими скоростями и быстрым скачиванием файлов. Поэтому, думаю, Вам не стоит больше волноваться!



5

5. Сделка.

Задача:

завершить сделку и
создать основу для
дальнейших
отношений

1. Заполнить бланки заявлений: разборчивым почерком, сверив все указанные данные, и с обязательным наличием подписи абонента во всех необходимых полях.

В случае необходимости переоформления телефона взять копию документа, подтверждающую возможность переоформления телефона. Если копии нет, то сверить документ и указать на заявлении о переоформлении телефона, что документы сверены.

2. Поблагодарить за уделенное время, попрощаться и пожелать всего хорошего. К примеру:

Я благодарю Вас за то, что уделили мне внимание. В указанное время ждите мастера. Всего Вам доброго! До свидания!”

Если абонент согласился подключить все ранее перечисленные услуги, оставшись при этом довольным, и, благодарным Вам, то Вы сработали на все 100 %. Поздравляем!

Эти бланки заполняются в случае оформления ЗАМЕНЫ НОМЕРА и/или подключения других услуг (byfly, ZALA/пакеты услуг, CLIP, музыкальный марафон)

Внимательно смотрите соответствует ли № телефона в списке, выдаваемом Вам для работы, и ФИО абонента, указанным там, с ФИО человека, который заполняет бланк. Если не совпадает, и есть основания для переоформления, то производится переоформление телефона.

Обязательное наличие даты, ФИО и подписи абонента. Подпись абонента и дата только рукой абонента

byfly

ZALA

Начальнику цеха продажи услуг
Брестского филиала РУП «Белтелеком»

ФИО заявителя полностью

паспорт (серия, №, кем и когда выдан)

личный (идентификационный) номер

место рождения (паспортные данные)

адрес регистрации (прописки)

адрес установки

№ телефона, на котором организуется услуга _____ (МТС, Уалкома, Life) _____ контактный/мобильный телефон

ЗАЯВЛЕНИЕ № _____

Прошу подключить следующие услуги (и/или):

Заменить теленный номер № _____ на телефонный номер по технологии IMS/xPON с подключением услуг:

CLIP Музыкальный марафон

интернет byFly: тарифный план _____

с подключением дополнительных сервисов:

настройка WI-FI

родительский контроль

антивирусная защита

кино по запросу

онлайн ТВ

телевидение ZALA: базовый пакет _____ дополнительный ТВ _____

доп. пакеты интерактивного ТВ ZALA: Детский Спортивный Для души На диване

Познавательный HD-пакет Семейный HD

Киномикс Ночной

пакет услуг (Оптималь Плюс, Универсал, Экспресс Лайт, Экспресс*): _____

дополнительный ТВ _____

сменить тарифный план ZALA/byfly на _____

предоставить дополнительный кабель для ПЭВМ, STB _____ метров

С обязательными условиями подключения услуг byfly, ZALA ознакомлен(а).

« _____ » _____ г. _____ (подпись, Ф.И.О.)

Документы сверил _____ (дата, подпись, Ф.И.О.)

Обязательно сверяйте паспортные данные!

Эти бланки заполняются в случае оформления замены номера, переоформления телефона (в случае, если произошла смена собственника) и/или подключения других услуг (byfly, ZALA/пакеты услуг, CLIP, SMART ZALA, музыкальный марафон, доп. пакет, доп. приставка, смена тарифа)



Начальнику чека продажи услуг
Брестского филиала РУП «Белтелеком»

ФИО заявителя полностью

паспорт (серия, №, кем и когда выдан)

личный (идентификационный) номер

место рождения (паспортные данные)

адрес регистрации (прописки)

адрес установки

№ телефона, на котором организуется услуга (МТС, Velcom, Life) контактный мобильный телефон

ЗАЯВЛЕНИЕ №

Прошу подключить следующие услуги (и/или):

переоформить телефон № _____ по вышеуказанному адресу на моё имя в связи

_____ (указать причину)

с подключением услуг:

CLIP Музыкальный марафон

Документы на право пользования жильем:

Наличие льготы _____ № _____ дата _____
Удостоверение _____
Выдано _____

интернет byfly: тарифный план _____

с подключением дополнительных сервисов:

настройка WI-FI родительский контроль антивирусная защита
 кино по запросу онлайн ТВ

телевидение ZALA: базовый пакет _____ дополнительный ТВ _____

доп. пакеты интерактивного ТВ ZALA:

Детский Спортивный Для души На диване Познавательный HD-пакет
Семейный HD КИНОмикс Ночной

пакет услуг (Оптималь Плюс, Универсал, Экспресс Лайт, Экспресс*): _____
дополнительный ТВ _____

сменить тарифный план ZALA/byfly на _____

предоставить дополнительный кабель для ПЭВМ, STB _____ метров

С обязательными условиями подключения услуг byfly, ZALA ознакомлен(а).

« _____ » _____ г. _____ (подпись, Ф.И.О.)

Документы сверил _____
(дата, подпись, Ф.И.О.)

Переоформление абонента производится в случаях:

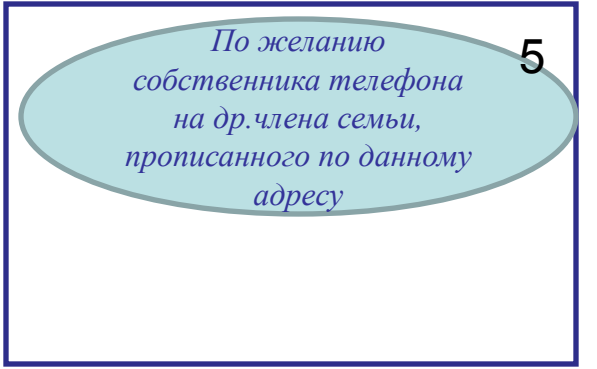
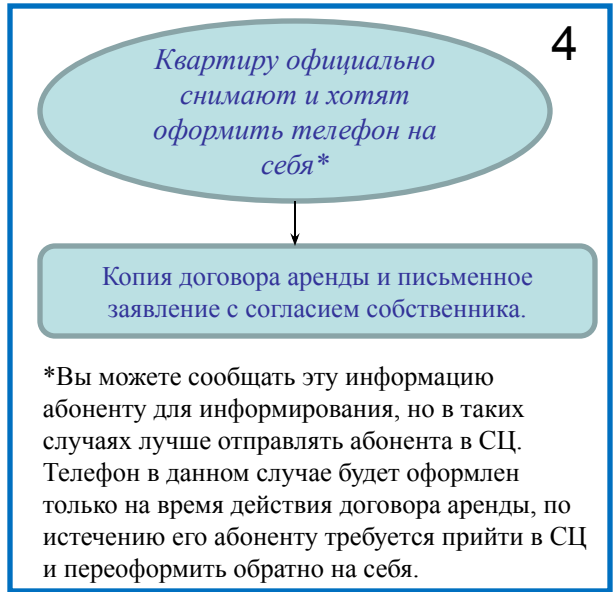
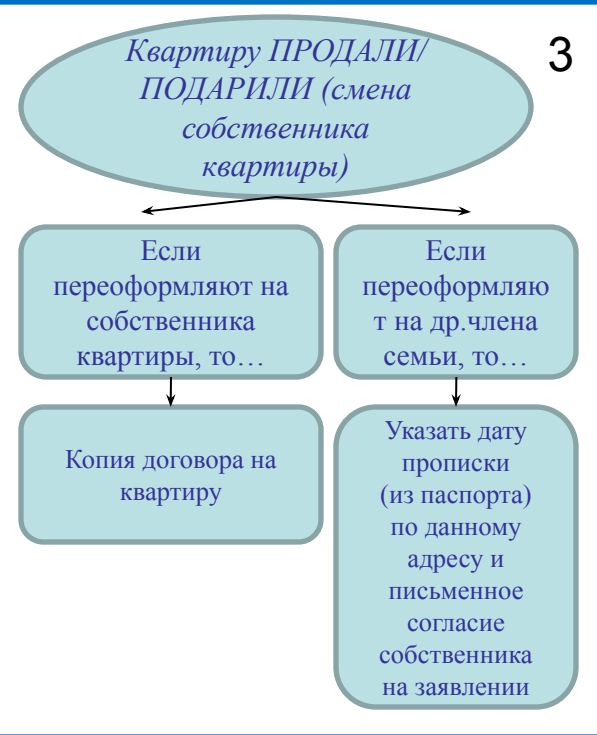
- письменного согласия абонента телефона на переоформление телефона на члена семьи, зарегистрированного по данному адресу (указать в заявлении дату прописки по данному адресу и письменное согласие собственника на оформление телефона на др.лицо);
- смерти абонента – на одного из членов его семьи (требуется копия свидетельства о смерти и дата прописки в заявлении либо документ, подтверждающий право собственности на квартиру);
- изменения абонентом фамилии, имени, отчества (требуется копия свидетельства об вступлении в брак или об изменении фамилии);
- наследования квартиры, в которой установлен телефон/приобретения по договору дарения/ купли-продажи/ мены / ренты или пожизненного содержания с иждивением (требуется копия одного из документов и письменного согласия других собственников, в случае их наличия);
- сдачи в аренду квартиры, в котором установлен телефон с письменного согласия абонента на время действия договора аренды (копия аренды квартиры и письменное подтверждение абонента телефона о согласии переоформления)

!!!! Все прилагающиеся документы, касающиеся конкретного абонента, скреплять степлером/клеем в единый документ.

Предупреждайте абонента, что стоимость переоформления телефона – 15 100 рублей. Данная сумма войдет в счет за телефон.

Брать деньги от абонента категорически ЗАПРЕЩАЕТСЯ!!!

Типовые причины переоформления телефона (схематично)



ЗАПОМНИТЕ основную суть: телефон может быть оформлен либо на собственника телефона, либо на прописанного по данному адресу члена семьи. Исходя из причины переоформления, и отталкиваясь от этого принципа, действуйте дальше.

*Не говори, что работаешь.
Покажи, что ты заработал.
Томас Роберт Дьюар*

1. Заполненные бланки должны быть возвращены не позднее, чем за 9 календарных дней до первой ближайшей даты выезда мастера, указанной в каком-то из бланков заказа, но в любом случае только в рамках указанных дат выезда мастера по данному адресу.
2. В случае недостоверности указанной в бланке информации, специалист, принявший заявку, самостоятельно связывается с абонентом и уточняет нюансы, разрешая спорную ситуацию. В случае отказа специалиста от выяснения не разрешенных заблаговременно обстоятельств, данный бланк не учитывается в реестре, и не подлежит оплате.
3. Адреса, которые были Вами успешно пройдены (взяты бланки на замену номера, привлечение услуг) вносите сразу в реестр (до сдачи бланков на оформление), поскольку потом у вас не будет данных для составления реестра.

Реестр (ФИО) За (месяц) 2015 г.															
№ п/п	Старый № телефона	Новый № телефона	ФИО абонента	Заказываемые услуги								Примечание	Адрес	№ кв.	
				byfly	ZALA	пакет услуг	clip	муз марафон	доп. пакеты для zala	доп.прис тавки	смена тарифа				
1	3856453		ГРИБ Д. В.				1							Волгоградская дом 17	1
2	2857602		АТРОШЕНКО Е. А.				1								2
3	2634933		РУБЦОВ А. П.												4
4	2634633		КОВАЛЕВ В. И.	1											7
5	2635234		ЯКИМЦЕВА А. В.								1				8
6	2634632		ШУПЕНИЧ Л. Н.												9
7	2635934		КРЫЖЕВИЧ Ю. В.				1								10
8	2635350		ЛОГАШКИНА Т. В.								1				11
Итого				1	0	0	3	0	0	0	2	6			

1. Заполняется в обязательном порядке только в Excel и строго в указанной форме! Файл должен быть один общий, вне зависимости от количества пройденных улиц и домов.
2. Реестр должен быть отправлен до 3-го числа месяца, следующего за отчетным. Если реестр будет отправлен несвоевременно, оплата по нему будет произведена лишь в следующем месяце.
3. В реестр заносятся только квартиры, пройденные в данном месяце (с 1-го по 30/31-го числа). К примеру, если Вы взяли бланк 2 октября, то данный абонент пойдет в реестр за октябрь, и подать его надо в октябрьском реестре до 3 ноября.

*“Нельзя сдаваться не только после одного,
но и после ста поражений”.*

Авраам Линкольн

Величайшим примером настойчивости и воле к победе является жизнь Авраама Линкольна. Линкольн родился в бедной семье, и неприятности преследовали его всю жизнь: он проиграл 8 выборов, дважды потерпел неудачу в бизнесе, ему не единожды приходилось смиряться с потерей близких людей, в следствии чего он страдал нервными расстройствами.

“Путь был тернистым и трудным. Почва ускользала из-под ног, я спотыкался, падал, но поднимался и говорил себе: “Это всего лишь маленькая неудача, но не провал”.

P.S.

- Не сдавайтесь, если не получается с первого раза!
- Не сдавайтесь, если Вам часто говорят “Нет”!
- Не сдавайтесь, если Ваш результат далек от изначально поставленной Вами цели!
- Если видите, что не получается работать по одному изначально разработанному принципу – меняйте, корректируйте его! Совершенствуйтесь! Перенимайте плюсы работы у своих коллег!

Не стойте на месте - двигайтесь Вперед! И у Вас все получится!



БЕЛТЕЛЕКОМ