



# Продажи Инсталляторов

Макрорегиональный филиал «Северо-Запад»

Петербургский филиал

Ф.И.

О

---

# Содержание

1. О проекте.....	стр. 3
1.2 Миссия компании.....	стр. 4
2. Интернет.....	стр. 8
2.3 Стоимость оборудования.....	стр.11
3. Телевидение.....	стр.12
3.4 Каналы ТВ.....	стр. 18
4. Тарифы и Акции.....	стр. 23
5. Умный дом.....	стр. 29
6. Домашняя Телефония и MVNO.....	стр. 37
6,5 «Гарантия +».....	стр. 42
7.Оплата и речевые модули.....	стр. 43

# 1.1 О проекте



Привет! Перед тобой пособие-замечательный помощник, который призван помочь найти кратчайший путь к сердцу Клиента. Вы как никто другой знаете, как важна высокая оценка услуг и доверие к Компании.

Одной из самых сложных и ответственных задач в предоставлении услуг связи, которая стоит Вами- не только установить ее, но и допродать услуги и оборудование. А так же при этом не потерять качество сервиса.

Цель продаж услуг силами инсталляторов:  
Увеличивая кол-во услуг у абонента вы не только даёте возможность ему насладиться всем спектром услуг от самого надежного поставщика, но существенно поднимаете уровень своего дохода.

Это пособие расскажет подробно о самих услугах и оборудовании, а так же, как правильно говорить с клиентом, что говорить, и как считать свой бонус.

Пособие необходимо возить с собой и при затруднительных моментах при общении с абонентом, подсмотреть в него.

Если Вы продаете и продаете успешно, то вы можете участвовать в мотивационных программах:  
Ходить на футбол, Хоккей, выигрывать ценные призы.

И запомни, продать тебе легче, чем любому другому продавцу, потому что Ты уже дома у абонента.

Сегодня эффективный инсталлятор в месяц продает не менее 5 услуг /30 оборудований и 1 камеру видеонаблюдения

# 1.2 Миссия и принципы

## **Больше возможностей для всех**

«Ростелеком» создаёт больше возможностей для людей – как через свои услуги, так и через реализацию проектов и инициатив, затрагивающих важные для общества темы.

Телекоммуникации способны изменять и улучшать жизнь людей, и именно к этому стремится «Ростелеком» в отношениях со всеми, кто соприкасается с деятельностью нашей компании.

Ответственный подход к бизнесу в понимании «Ростелекома» – это открытость и честность перед клиентами, партнёрами и инвесторами, активная благотворительная и волонёрская деятельность, построение позитивных и взаимовыгодных отношений между компанией и её сотрудниками. Это забота о будущем общества, которая проявляется во всём, что делает наша компания. В этом «Ростелеком» видит свою социальную роль.

## **Наши принципы**

**Географический охват:** подход «Ростелекома» к реализации своей социальной роли един для всех регионов, где компания осуществляет свою деятельность. Это единство позволяет реализовывать проекты с большим масштабом и поэтому максимизировать их эффект

**Технологичность:** мы считаем технологии ключевым активом компании, который лежит в основе нашей социальной деятельности. Благодаря своим разработкам и инновациям «Ростелеком» может оказать максимально эффективную помощь обществу и способствовать информационной открытости

**Комплексность:** мы полагаем, что конкретная социальная или экологическая проблема представляет собой сложный механизм взаимосвязанных между собой элементов. Решение проблемы возможно только при учете всех аспектов, поэтому мы стараемся прорабатывать и реализовывать каждый проект в сфере устойчивого развития на высоком профессиональном уровне

**Долгосрочность:** мы уверены, что положительная социальная роль нашей компании может целиком раскрыться только путем планомерной долгосрочной работы, поэтому все наши программы рассчитаны на многолетнюю перспективу

# 1.4 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Абонент** – пользователь услугами связи ПАО «Ростелеком», с которым заключен Договор при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

**Агент** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, исполняющее поручение Общества и действующее на основании заключенного между ним и Обществом соответствующего агентского договора.

**Абонентская Плата** — плата, вносимая организациями, предприятиями, гражданами за многократное, длительное пользование предоставленными услугами

**Гарантийный период** - период времени, в течение которого поставщик гарантирует соответствие Оборудования требованиям договора, показателям качества, паспортным данным.

**Инсталлятор** – работник ПАО «Ростелеком», выполняющий монтажные и инсталляционные работы для предоставления заказанных Клиентом услуг в соответствии с должностной инструкцией;

**Личный кабинет** – это информационно – справочный сервис, с помощью которого Клиент может управлять подключенными услугами дистанционно, не обращаясь в Центр обслуживания клиентов.

**ГАП** – Группа активных продаж;

**ЕСУЗ** – Единая система учета заявок;

**Папка активного продавца**- совокупность информации об услугах, тарифных планах, предоставляемых оператором, а так же речевые модули, рекомендованные к использованию

**Отчетный период** – один календарный месяц(первое число месяца –начало Отчетного периода, последнее число месяца –Конец отчетного периода), в котором Агент исполнил или должен был исполнить поручение оператора

**ГПП**- Группа поддержки продаж (координатор)

**Приостановка** – это возможность абонента приостановить услуги и не платить за них. Чаще всего, используют люди, уезжая в отпуск или командировку.

**PON розетка** - это конвертер оптического сигнала в электрический(бывает с Wi-Fi и без Wi-Fi)

**Switch** - устройство разветвления витой пары

**STB** – приставка с помощью, которой осуществляется трансляция ТВ сигнала

**Витая пара (Ethernet)** – кабель из меди (бывает 4-х и 8-ми жильный)

**Оптика** - кабель с сердечником из полимерного стекла

**PLC (Power Line Communication)** – использование линий электросети для передачи цифровых данных.

**Wi-Fi (Wireless Fidelity)** – формат передачи цифровых данных по радиоканалам

**ШПД** – широкополосный доступ к сети Интернет;

**IP TV** – Услуга «Интерактивное телевидение»;

**Цифровое телевидение** — это качественное изображение на экране: без «снега», ни одного помутнения, серости или шума;

**ТВ Пакет** – определенный набор каналов;

**Подписка** - Тематическая подборка фильмов, мультфильмов, сериалов или передач.

**ЛС или лицевой счёт** - идентификатор абонента услуг Ростелекома. По нему абонент оплачивает свои услуги.

**ОТА** – Основной Телефонный Аппарат т.е городской телефон

**MVNO** – Мобильная связь

**Местная Связь** – Звонки городского поселения, сельского поселения, города федерального значения.

Телефонию мы можем подключать, как действующим так и новым абонентам

# Ростелестат

Измеряем прошедший год жизни компании в наградах, добрых километрах, просмотрах цифровых сериалов, новых клиентах, подключенных селах и других важных показателях.

## Люди

**128,7** тыс. человек  
работают в группе «Ростелеком» (включая ДЗО)



**40%** женщин

**60%** мужчин

**17** лет  
самому юному сотруднику компании

**82** года  
самому мудрому сотруднику компании

**53 211** командировок  
по всей России оформили за год сотрудники компании

## Обучение

**52** выпуска  
«Среды развития» внимательно изучили сотрудники компании

**50,7** тыс. раз  
«посетили» онлайн-лекторий коллеги с момента выхода первого вебинара

Более **700** детей  
сотрудников из 27 городов в сентябре 2019 сели за парту  
детской школы робототехники и программирования

**830** человек  
поступили на первый поток корпоративной онлайн-программы  
развития навыков руководителя «iMBA: Навыки лидера  
цифровой компании», став студентами Высшей школы экономики

Более **400** тыс. просмотров  
собрал первый сезон обучающего сериала  
«Основы цифровой экономики». С этого года  
по каждой теме сериала можно пройти обучающий  
курс. Начните развиваться прямо сейчас!



## Цифровой мир

**3 453** комментария  
оставили читатели новостной ленты  
на корпоративном портале

**10,6** тыс. человек  
подписаны на обновления  
группы «Карьера в Ростелеком»  
в социальных сетях

**478** команд  
собрали сотрудники — участники викторины  
«Наша игра» на знание обновленной стратегии  
«Ростелекома» и цифровых решений

**297** сообществ  
действуют на портале. Это помогает  
сотрудникам из разных городов делиться  
опытом и обмениваться информацией

**69 083** раза за год  
сотрудники компании поблагодарили  
друг друга онлайн, отправив электронное  
спасибо

Более **125** тыс. ответов  
дали сотрудники на опросы недели  
на портале

**2 138** студентов  
подали заявки на участие в «Кибервызове» —  
студенческих соревнованиях по  
кибербезопасности, которые организовал  
«Ростелеком»

**35** тыс. лайков  
поставили читатели корпоративных  
новостей

# сообщает

## Признание

2 359 наград

получили победители программы «Признание-2018»



## Бизнес\*

### «Ростелеком» по-прежнему №1:

- на рынке дата-центров  
После ввода в эксплуатацию первой очереди ЦОД «Удомля» мы можем хранить данные на 6,7 тыс. стоек.



- 1 место занимает бренд «Ростелеком» по узнаванию в категориях «ШПД», «Платное телевидение» и «Широкий выбор контента»\*\*

57% выручки компании дают цифровые и контентные услуги

96 млн россиян зарегистрированы на портале госуслуг

- на рынке ШПД  
Наша доля по выручке достигла 42%\*\*, число пользователей широкополосного интернета превысило 13 млн



- 8,2 тыс. малых населенных пунктов подключено к интернету в рамках проекта по устранению цифрового неравенства

На 61% выросла абонентская база MVNO по сравнению с прошлым годом и достигла 1,3 млн

2,7 млн клиентов установили мультимедийное приложение Wink

- на рынке IPTV  
76% всей выручки на нем генерирует наша компания, обеспечивая самый востребованный контент для 5,4 млн пользователей



- 8,9 тыс. медицинских учреждений получили высокоскоростной доступ в сеть

100 тыс. камер продал «Ростелеком» вместе с услугами «Умный дом» и «Видеонаблюдение»

## Добрые дела

3,5 тыс. сотрудников участвуют в благотворительных акциях «Ростелекома»

Более 200 волонтерских проектов в разных направлениях реализовали сотрудники компании

306 754 км уже пробежали участники проекта «Бегу и помогаю». Результаты конвертировались в 3 млн рублей, которые компания перевела подопечным фонда «Линия жизни»

# 2. Интернет



*Технология **PON (Passive Optical Networks)** – технология пассивных оптических сетей, не требующих установки промежуточного дополнительного «активного» оборудования (коммутаторов, маршрутизаторов или другого оборудования, обязательно подключающихся к электрической сети) и технического обслуживания. Передача информации в оптическом кабеле осуществляется в виде световых импульсов.*

*Преобразование оптического сигнала в электрический происходит при помощи **ONT (optical network terminal – оптического сетевого терминала)**, функционал которого определяет перечень услуг, которые может получить клиент. ONT-терминал устанавливается в квартире абонента. Ввод оптического кабеля в дом осуществляется через существующую кабельную канализацию,*

*принадлежащую Ростелеком или управляющей компании.*

*В домах разводка оптического кабеля по этажам выполняется посредством прокладки кабелей в защитных круглых 22 мм пластиковых трубках, имеющих жесткое крепление вплотную к стене, или в существующих слаботочных кабель-каналах при их достаточной проходимости.*

## 2.2 Преимущества «оптики до квартиры»

Характеристика	Свойство	Выгода
<b>Максимальная скорость до 250 Мбит/с</b>	Возможность практически неограниченного увеличения скорости без замены окончного оборудования и проводов.	Долгосрочность комфортного использования и возможность подстройки под себя.
<b>Стабильность скорости интернета</b>	Скорость интернета в течение суток стабильная не падает при увеличении нагрузки на сеть со стороны других абонентов.	Комфортное времяпрепровождение в вечернее время суток.
<b>Ночное ускорение</b>	Увеличение скорости интернета до 200 Мбит/с с 0:00 до 12:00	Ночью комфортнее качать фильмы и сидеть в интернете.
<b>Стабильный телевизионный сигнал</b>	Цифровое телевидение показывает без зависаний картинки и звука, каналы не пропадают.	Удовольствие от просмотра передач.
<b>Долговечность кабеля</b>	За счет отсутствия коррозии, срок службы PON кабеля – 20 лет.	Долгосрочность комфортного использования.
<b>Тонкий прочный кабель</b>	Толщина кабеля– 3 мм, внутри – кевларовые нити для усиления.	Эстетика в квартире (можно спрятать в кабель-канал или плинтус).
<b>Помехозащищенность</b>	Нет наводок от внешних сетей и беспроводных источников излучения.	Стабильность и качество сигнала интернет и телевидения.
<b>Защищенность от несанкционированных включений и перехвата сигнала злоумышленниками</b>	Невозможность прослушать телефон или воспользоваться интернетом и телевидением клиента.	Спокойствие, безопасность и неприкосновенность к частной жизни.
<b>Отсутствие излучения</b>	Световой сигнал остается внутри кабеля.	Безопасность технологии и никакого вреда здоровью.

# 2.3 Оборудование обладающее индивидуальной ЦЕННОСТЬЮ

Технология	Тип оборудования	Категория	Модель	Статус	Условия передачи	Тариф на продажу оборудования (руб.)					
						единовременный платеж	рассрочка 12 мес.		рассрочка 24 мес.		
						полная стоимость	полная стоимость	платеж в мес.	полная стоимость	платеж в мес.	
PON	ONT-терминал	Medium	Sercomm RV6699, ZTE F670, RT-GM-1, RT-GM-2, RT-GM-3, RT-GM-4	Б/у	Аренда						
				Новое	Единовременный платеж/ продажа с рассрочкой 12, 24мес./Аренда	4 000	4 248	354	4 488	187	
PON, FTTx, Docsis	FTTx Маршрутизатор (Роутер)		ZTE H298A, Innbox E70	Новое	Единовременный платеж/ продажа с рассрочкой 12, 24мес./Аренда	3 500	3 540	295	3 576	149	
PON, FTTx, ADSL	ТВ-приставка Премиум (Android STB)	Premium	Sercomm 122A STB Android SuperWave IP6003 Android	Новое	Единовременный платеж	4 500	-	-	-	-	
PON, FTTx, ADSL, Docsis	PLC-адаптер		RT-500-2 (комплект 2шт.), Rotek FE 500 RP-501 (комплект 2шт.)	Новое / восстановленное	Единовременный платеж/продажа с рассрочкой 12, 24мес.	2 800	3 120	260	3 360	140	
						1 400	1 560	130	1 680	70	
	PLC-адаптер гигабитный										
PON, FTTx, ADSL, Docsis	ONT с контроллером	-	ELTEX NTU-RG-1421G-WZ	Новое	Если абонент , то Единовременный платеж/продажа с рассрочкой	6 200	-	-	8 400	350	
					Не абонент Единовременный платеж	6 200	-	-	-	-	
	Датчики			Датчик дыма Датчик протечки Датчик движения Датчик открытия Умная розетка Zipato	Единовременный	3 490	-	-	-	-	
						2 990	-	-	-	-	
						2 890	-	-	-	-	
						4300	-	-	-	-	
	5 290	-	-	-	-						
	Внутренняя IP-Камера	Low		DS-2CD-VC1W, CS-C2SHW, Switcam-HS303, QVC-IPC-136W	Новое	Если абонент , то Единовременный платеж/продажа с рассрочкой	4 990	-	-	8 400	350
						Не абонент Единовременный платеж	4 990	-	-	-	-
	Внутренняя IP-Камера	Medium		CS-C2SPW, QVC-IPC-206W, DH-IPC-K35S	Новое	Если абонент Ростелеком - Единовременный платеж/продажа с рассрочкой Не абонент Единоврем. платеж	6 990	-	-	10 200	350
Внутренняя IP-Камера	Premium		Hikvision CS-C6S2W купольная, поворотная, сетевая DH-IPC-A22P	Новое	Если абонент , то Единовременный платеж/продажа с рассрочкой	7 500	-	-	11 200	350	
					Не абонент Единовременный платеж	7 500	-	-	-	-	
Внешняя цилиндрическая IP-видеокамера	Low		HikVision DS-I120 Hikvision DS-2CD2VC	Новое	Если абонент , то Единовременный платеж/продажа с рассрочкой 24мес.	6 690	-	-	10 200	350	
					Не абонент Единовременный платеж	6 690	-	-	-	-	
Внешняя купольная IP-видеокамера	Low		HiWatch DS-I122 Hikvision DS-2CD3VC	Новое	Если абонент , то Единовременный платеж/продажа с рассрочкой	6 690	-	-	10 200	350	
					Не абонент Единовременный платеж	6 690	-	-	-	-	
Внешняя камера с Wi-Fi	Premium		Ezviz CS-C3SHW	Новое	Если абонент , то Единовременный платеж/продажа с рассрочкой	7 500	-	-	11 200	350	
					Не абонент Единовременный платеж	7 500	-	-	-	-	
PoE инжектор для внешних камер	-		4-х портовый инжектор питания PoE Optimus UM1-E5/4P mini	Новое	Единовременный	3 350	3 480	290	-	-	
					Единовременный	950	-	-	-	-	
			1-портовый инжектор питания	Новое	Единовременный	950	-	-	-	-	

# 3. Телевидение

# 3.1 WINK Интерактивное телевидение

**Wink Интерактивное ТВ** – это новая, флагманская, уникальная и востребованная услуга телевидения у Ростелеком. Суть её заключается в предоставлении более 250 каналов (90 в HD), управлении просмотром, родительском контроле, мультискрине и др.



# 3.1 Основные функции

**|| ПАУЗА**  
Если нужно прервать просмотр, поставьте на паузу и досмотрите в удобное время.

**⏮ ПЕРЕМОТКА**  
Пересматривайте самые интересные моменты – перематывайте назад и вперед.

**• ЗАПИСЬ**  
Записывайте будущие выпуски передач и сериалов.

**📺 ПРОСМОТР С НАЧАЛА**  
Если Вы успели только к середине передачи, то Вы всегда сможете начать просмотр с начала.

**72 АРХИВ ПЕРЕДАЧ ЗА 72 ЧАСА**  
Если Вы пропустили передачу, то можете ее посмотреть в Архиве.

**ПОДКЛЮЧИТЬ ИНТЕРАКТИВНОЕ ТВ**

Включено 7 Гб файловой квоты для хранения записей

## КОМПЛЕКТАЦИЯ ТВ ПРИСТАВКИ



ТВ-приставка

Универсальный пульт ДУ – управляет телевизором и ТВ-приставкой



Аудио-видео соединительный кабель RCA-RCA



Блок питания



Две батарейки AA



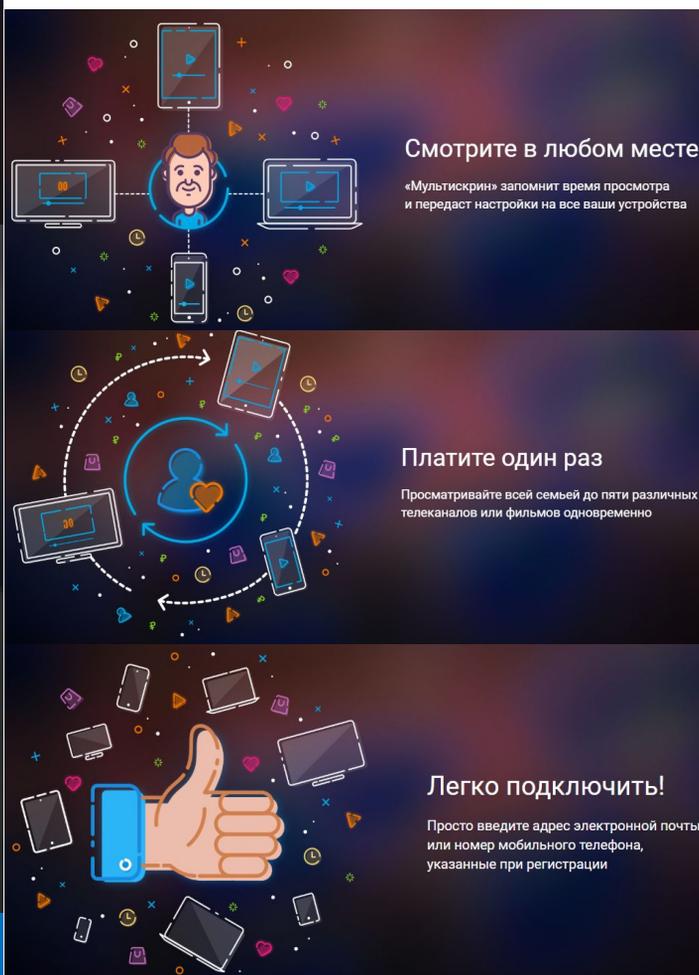
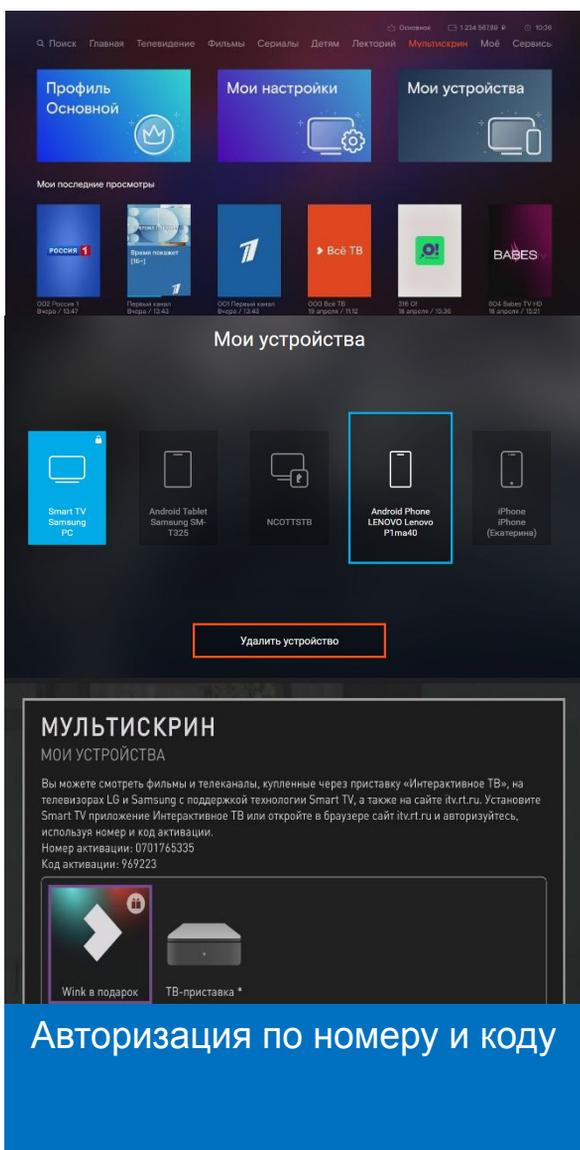
Аудио-видео соединительный кабель HDMI – HDMI\*  
Соединительный сетевой кабель UTP Cat.5e RJ-45 – RJ-45



# 3.2 Мультиэкран

## Мультиэкран- просмотр ТВ на SMART TV или на мобильном устройстве

1. Можно подключить до 5-ти устройств бесплатно
2. Смотрите всей семьей до 5 различных телеканалов или фильмов одновременно (достаточно ввести логин и пароль)
3. Логин и пароль в меню приставки
4. Мобильность (смотреть можно в любой точке РФ)
5. Возможность поставить фильм или ТВ-канал на паузу и продолжить его просмотр на другом устройстве с того же места



## 3.3 5 преимуществ WINK ИТВ

Характеристика	Свойства	Выгода
<b>Цифровое качество</b>	Отсутствие ряби, помех Чёткие контуры картинки	Удовольствие от просмотра любимых передач, не устают глаза
<b>Наличие HD – каналов (более 75)</b>	Качественная картинка с хорошей цветопередачей и чёткие контуры Возможность просмотра на большом экране без потери качества	Удовольствие от просмотра любимых передач, не устают глаза, Просмотр дома как в кинотеатре
<b>Управление услугами</b>	Возможность оплачивать картой без комиссий Возможность подключать/ отключать основные и дополнительные пакеты Возможность приостановить услуги	Экономия времени и денег при оплате услуг, формирование собственного пакета каналов, просмотр только того, что нравится, отсутствие необходимости оплачивать ненужный контент
<b>Управление просмотром: перемотка, просмотр сначала</b>	пропустить рекламу	1. Экономия времени 2. Удовольствие от просмотра
	посмотреть пропущенный фильм или момент	1. Полноценный просмотр 2. Удовольствие от просмотра
	пересмотреть фильм или момент еще раз	1. Понимание 2. Удовольствие 3. Полнота
<b>Управление просмотром: пауза</b>	Приостановка просмотра	Независимость от времени, возможность оторваться на более важное и срочное дело без пропуска интересных моментов в передаче
<b>Архив 72 часа</b>	Выбор удобной последовательности просмотра любимых и интересных передач (формирование собственной ТВ-программы)	1. Смотреть то, что нравится (удовольствие от просмотра) 2. Смотреть, когда удобно (независимость от времени)
<b>Мультискрин</b>	Бесплатный просмотр на мобильных устройствах	1. Экономия денег 2. Мобильность, свобода перемещения 3. Возможность поделиться любимым ТВ с близкими 4. Максимально полное использование оплаченных услуг
	Бесплатное подключение SMART-TV	1. Экономия денег 2. Красота и удобство (меньше проводов при подключении IP TV). 3. Проще перестановка мебели и ремонт

## Основные пакеты каналов

**Трансформер**

до 227  
ТВ-каналов

до 5000  
Фильмов и сериалов

Собирай и меняй подписку как хочешь! 3 месяца дополнительные ТВ-каналы и фильмы – в подарок.

**Максимум**

262  
ТВ-канала

7000  
Фильмов и сериалов

Лучшее мировое кино, ТВ-каналы 4K, популярные сериалы и детский контент.

**Премиум**

284  
ТВ-канала

10000+  
Фильмов и сериалов

Всё и больше: AMEDIATEKA Home of HBO, VIP Viasat Premium, пакет «Взрослый», МАТЧ ПРЕМЬЕР, пауза и перемотка эфира ТВ.

Цена

• от 280 руб. в пакете

227 каналов и 5000 фильмов и сериалов (более 160 каналов базового пакета и 5 мини пакетов)

• от 560 руб. в пакете

262 каналов и 7000 фильмов и сериалов (более 160 каналов и 12 мини пакетов)

• от 1700 руб. в пакете

• 284 каналов и 10000+ фильмов и сериалов (более 160 каналов, дополнительные и мини пакеты, подписки+УП)

- Для подключения доступен пакет **КиноViP** по условиям акций «КиноViP» и «КиноViP за 199».
- В Премиум включены: 5 доп.пакетов (Взрослый, МАТЧ!ФУТБОЛ, МАТЧ ПРЕМЬЕР, НАСТРОЙ КИНО!, ViP) + Подписка More.TV+Подписка START+Подписка

**Суперхиты + Управление просмотром**

### Кроха

Baby TV, Boomerang, Nick Jr., Тлум HD

### Лучшее для детей

Детский Мир, Канал Disney, JimJam, Gulli Girl, Nickelodeon HD, В гостях у сказки, O!, Детский

### Каналы в 4K\*

Russian Extreme Ultra, UltraHD Cinema, LoveNature 4K, Eurosport 4K

### Спорт

Extreme Sports, Viasat Sport, Футбол, Eurosport Gold HD, МАТЧ! СТРАНА, M-1 Global, Авто Плюс, Телеканал «АВТО24», Моторспорт ТВ HD, Fuel TV HD

### Наше кино

Дом Кино ПРЕМИУМ, Комедия, Русский Иллюзион, Русский бестселлер, Русский Детектив, Страшное HD, Феникс плюс Кино, Дом Кино, Любимое кино, МУЖСКОЕ КИНО, РОДНОЕ КИНО, НАШЕ НОВОЕ КИНО

### Мировое кино

Sony Sci-Fi, Sony Turbo, Paramount Channel HD, Spike HD, TV 1000 Action HD, A1 HD, Fan HD, Bollywood HD, Киноужас, КИНОКОМЕДИЯ, КИНОМИКС, Синема

### Женская Коллекция

RTG HD, Кухня ТВ, Еда, Еда Премиум, My Zen TV HD, Museum HD, Поехали, Телекафе

### Мужская Коллекция

Охотник и рыболов HD, Диалоги о рыбалке, Дикая охота HD, Дикая рыбалка HD, Оружие, Морской HD, Время, Живая Планета

### Музыка

MTV Rocks, MTV Live HD, Европа Плюс ТВ, MTV Dance, MTV Hits, AIVA, BRIDGE TV РУССКИЙ ХИТ, Шансон-ТВ, Музыка первого, Ностальгия, Mezzo Live HD, Mezzo, VH1 Classic, iConcerts HD, Ля-минор

### Для любознательных

H2 HD, DTX, Discovery Science, ID: Investigation Discovery HD, Тайны Галактики, ТЕХНО 24, Наука, Планета HD

### Детский клуб

**Аналог действующей подписки «Детский клуб»**  
Детские мультфильмы и мультсериал 6+

### more.tv

**Аналог действующей подписки «more.tv»**  
Фильмы и сериалы, включая СТС

# 3.4 Пакеты ИТВ

## Трансформер

До 227 каналов + до

Стоимость	Оплата мастеру
В 2 в 1=280 р	448 р

27 эфирных  
20 информационных  
22 фильмовых  
28 познавательных  
10 детских  
24 развлекательных  
11 музыкальных  
9 спортивных каналов

## Максимум

262 канала +7000 фильмов

Стоимост	Оплата мастеру
В 2 в 1=560 р	896 р

57 Познавательный  
51 Кино и сериалы  
26 Спортивный  
26 Эфирный  
25 Развлекательный  
23 Детский  
21 Музыкальный  
21 Информационный  
6 Прочие  
4 Телемагазин  
3 Региональный

## Максимальный

291 канал +  
10000фильмов+УП

Стоимость	Оплата мастеру
В 2 в 1=1700 р	2720 р

64 Познавательный  
62 Кино и сериалы  
33 Спортивный  
27 Эфирный  
25 Развлекательный  
24 Детский  
22 Музыкальный  
21 Информационный  
6 Прочие  
4 Телемагазин  
3 Региональный

### Каналы в 4К

#### 1. Eurosport 4K

#### 2. Love Nature 4K

- |                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| 1 Spike HD               | 1 TV 1000 Action HD     |
| 2 H2 HD                  | 2 Русский Иллюзион      |
| 3 Морской HD             | 3 КИНОКОМЕДИЯ           |
| 4 Детский                | 4 Eurochannel           |
| 5 Детский мир/Телеклуб   | 5 Дом Кино              |
| 6 JimJam                 | 6 Sony Sci-Fi           |
| 7 Gulli Girl             | 7 Любимое Кино          |
| 8 Nick Jr.               | 8 Еврокино              |
|                          | 9 Комедия               |
| 9 Baby TV                | 10 КИНОМИКС             |
| 10 Boomerang             | 11 МУЖСКОЕ КИНО         |
| 11 OI                    | 12 РОДНОЕ КИНО          |
| 12 В гостях у сказки     | 13 НАШЕ НОВОЕ КИНО      |
| 13 ANI                   | 14 Paramont Channel     |
| 14 Clubbing TV HD        | 15 Кино ТВ HD           |
| 15 Шансон-ТВ             | 16 Русский бестселлер   |
| 16 Европа Плюс ТВ        | 17 A1 HD                |
| 17 MTV Dance             | 18 Русский детектив     |
| 18 MTV Hits              | 19 Синема               |
| 19 MTV Rocks             | 20 Sony Turbo           |
| 20 VH1 Classic           | 21 FAN HD               |
| 21 Mezzo                 | 22 Техно 24             |
| 22 BRIDGE TV РУССКИЙ ХИТ | 23 Наука                |
| 23 Eurosport Gold        | 24 NAT Geo Wild         |
| 24 МАТЧ! БОЕЦ            | 25 ДТХ                  |
| 25 Viasat Sport          | 26 Discovery Science    |
| 26 Футбол HD             | 27 Живая планета        |
| 27 Extreme Sports        | 28 Кухня ТВ             |
| 28 Моторспорт ТВ HD      | 29 Ностальгия           |
| 29 Матч! Страна          | 30 Оружие               |
| 30 M-1 Global            | 31 E                    |
|                          | 32 ДТХ HD               |
|                          | 33 Discovery Science HD |

- |                         |                                |                              |
|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| 1 Первый канал          | 55 Sony Channel HD             | 109 WORLD FASHION CHANNEL HD |
| 2 Россия 1              | 56 НСТВ                        | 110 Сарафан                  |
| 3 Матч ТВ               | 57 FOX HD                      | 111 Анекдот ТВ               |
| 4 НТВ                   | 58 Fox Life HD                 | 112 2x2                      |
| 5 5 канал               | 59 Феникс плюс Кино            | 113 TV5Monde HD              |
| 6 Россия К              | 60 Кино ТВ                     | 114 ТНТ4                     |
| 7 Россия 24             | 61 Zee TV                      | 115 ЖАРА HD                  |
| 8 Карусель              | 62 Петро                       | 116 MTV HD                   |
| Общественное            |                                |                              |
| 9 телевидение России    | 63 Русский роман HD            | 117 ТВОЙ ДОМ HD              |
| 10 ТВ "Центр"           | 64 ДОРАМА                      | 118 Восток ТВ                |
| 11 REN-TV               | 65 Star Cinema HD              | 119 O2TV HD                  |
| 12 Спас                 | 66 Star Family HD              | 120 Жар-птица                |
| 13 СТС                  | 67 BOLT HD                     | 121 Калейдоскоп ТВ           |
| 14 Домашний             | 68 НТВ-ХИТ                     | 122 Театр HD                 |
| 15 ТВ 3                 | 69 SHOT TV                     | 123 Fashion TV               |
| 16 ПЯТНИЦА              | 70 ТАЙНА                       | 124 Живи!                    |
| 17 Звезда               | 71 History HD                  | 125 Точка отрыва             |
| 18 Мир                  | 72 Travel Channel HD           | 126 Точка ТВ                 |
| 19 ТНТ                  | 73 National Geographic         | 127 Центральное телевидение  |
| 20 Муз ТВ               | 74 Viasat Explore HD           | 128 О, кино!                 |
| 21 78                   | 75 Viasat History HD           | 129 ТНТ MUSIC                |
| 22 Теледом              | 76 Моя планета HD              | 130 RUSSIAN MUSICBOX HD      |
| 23 Че                   | 77 Discovery channel           | 131 MUSICBOX                 |
| 24 Shopping live        | 78 Animal Planet               | 132 RU.TV HD                 |
| 25 Известия HD          | 79 Диалоги о рыбалке           | 133 Ля-Минор                 |
| 26 Shop&Show            | 80 Охота и рыбалка             | 134 VH1 European             |
| 27 RTTV HD              | 81 Усадьба ТВ                  | 135 MCM TOP                  |
| 28 Ювелирочка           | 82 Food Network HD             | 136 Bridge TV                |
| 29 DW-TV                | 83 Еда                         | 137 НАШЕ ТВ                  |
| 30 Ю                    | 84 Здоровое ТВ                 | 138 BRIDGE TV DANCE          |
| 31 Евроновости          | 85 Первый образовательный      | 139 BRIDGE TV CLASSIC        |
| 32 NHK WORLD-JAPAN      | 86 Мужской                     | 140 BRIDGE HD                |
| 33 Shop24               | 87 ID: Investigation Discovery | 141 1HD Music Television     |
| 34 РБК-ТВ               | 88 Просвещение                 | 142 UFC ТВ HD                |
| 35 Мир24                | 89 Viasat Nature HD            | 143 Eurosport 1              |
| 36 CNN International    | 90 Телеканал "Доктор"          | 144 КХЛ                      |
| 37 360 HD               | 91 Пес и Ко                    | 145 МАТЧ! АРЕНА HD           |
| 38 BBC World News       | 92 Дикий                       | 146 Русский экстрим          |
| 39 Промо HD канал       | 93 История                     | 147 МАТЧ! ИГРА HD            |
| 40 Большая Азия HD      | 94 Тайны Галактики HD          | 148 Драйв                    |
| 41 ВМЕСТЕ-РФ            | 95 Нано HD                     | 149 Авто Плюс                |
| 42 ЛДПР ТВ              | 96 Nickelodeon                 | 150 Союз                     |
| 43 Эхо-ТВ               | 97 Канал Disney                | 151 БелПос                   |
| 44 Красная Линия        | 98 Мульт                       | 152 8 канал                  |
| 45 France 24 HD         | 99 Радость Моя                 | 153 Беларусь 24              |
| 46 360 Новости HD       | 100 Tiji                       | 154 Travel and Adventure HD  |
| 47 Супер                | 101 Cartoon Network HD         | 155 Первый канал HD          |
| 48 ПОБЕДА HD            | 102 Мама                       | 156 Eurosport 1 HD           |
| 49 TV 1000 HD           | 103 Мультимызыка               | 157 Матч ТВ HD               |
| 50 СТС Love             | 104 Da Vinci                   | 158 Discovery Channel HD     |
| 51 TV XXI век           | 105 СТС Kids HD                | 159 Animal Planet HD         |
| 52 Иллюзион +           | 106 TLC                        | 160 Россия HD                |
| 53 TV 1000 Русское кино | 107 Бобер                      | 161 TLC HD                   |
| 54 Paramount Comedy HD  | 108 КВН ТВ                     | 162 МИР Premium HD           |
|                         | 163 RTD HD                     | 164 Охотник и рыболов HD     |



Список актуальных  
каналов по всем пакетам

# 3.5 Пакет «Для своих» ИТВ

1	Все ТВ	31	NHK WORLD-JAPAN	61	Пёс и Ко	91	BRIDGE TV CLASSIC
2	Первый канал	32	Shop24	62	Ностальгия	92	1HD Music Television
3	Россия 1	33	РБК-ТВ	63	Дикий	93	Eurosport 1
4	Матч ТВ	34	Мир24	64	Канал Disney	94	Русский экстрим
5	НТВ	35	CNN International	65	Детский	95	Союз
6	5 канал	36	360	66	Радость Моя	96	БелРос
7	Россия К	37	Промо HD канал	67	Cartoon Network HD	97	8 канал
8	Россия 24	38	Большая Азия HD	68	МАМА	98	Беларусь 24
9	Карусель	39	ВМЕСТЕ-РФ	69	Мультимузыка	99	Первый канал HD
	Общественное телевидение						
10	России	40	France 24	70	В гостях у сказки	100	Матч ТВ HD
11	ТВ "Центр"	41	360 Новости	71	Da Vinci	101	Россия HD
12	РЕН ТВ	42	Европа Плюс ТВ	72	СТС Kids HD	102	МИР PREMIUM
13	Спас	43	Супер	73	TLC	103	TV 1000 Action HD
14	СТС	44	TV 1000 HD	74	Бобёр	104	Русский Иллюзион
15	Домашний	45	TV XXI век	75	WORLD FASHION CHANNEL HD	105	КИНОКОМЕДИЯ
16	ТВ 3	46	Иллюзион +	76	Сарафан	106	Eurochannel
17	Телекомпания ПЯТНИЦА	47	TV 1000 Русское кино HD	77	Анекдот ТВ	107	Дом Кино
18	Звезда	48	Ретро	78	2x2	108	Sony Sci-Fi
19	Мир	49	Viasat Explore HD	79	TV5Monde HD	109	Любимое Кино
20	ТНТ	50	Viasat History HD	80	ТНТ4	110	Еврокино
21	Муз ТВ	51	Discovery channel	81	ЖАРА	111	Комедия
22	Че	52	Animal Planet	82	ТВОЙ ДОМ	112	КИНОМИКС
23	Shopping live	53	Здоровое ТВ	83	Восток ТВ	113	МУЖСКОЕ КИНО
24	Телеканал "Известия" HD	54	Первый образовательный	84	O2TV	114	РОДНОЕ КИНО
25	Shop&Show	55	ID: Investigation Discovery	85	ТНТ MUSIC	115	НАШЕ НОВОЕ КИНО
26	RTTV HD	56	Просвещение	86	RUSSIAN MUSICBOX HD	116	Paramount Channel
27	Ювелирочка	57	Viasat Nature HD	87	MUSICBOX	117	Кино ТВ HD
28	DW-TV	58	Телеканал Доктор	88	RU.TV HD	118	Кино ТВ
29	Ю	59	Food Network	89	Bridge TV	119	Русский роман HD
30	TOPSHOP TV	60	Travel Channel	90	BRIDGE TV DANCE	120	Русский бестселлер
						121	A1 HD
						122	Русский детектив
						123	Синема
						124	Sony Turbo

## Каналы дополнительных пакетов ТВ

Шант Premium HD	
TV 1000 Action HD	240 р

VIP Viasat Premium	
ViP Premiere	299 р
ViP Megahit	
ViP Comedy	

Взрослый	
Русская ночь	250 р
Шалун	
Brazzers TV Europe	
Babes TV HD	
О-ля-ля	

Матч! Премьер	
Матч! Премьер HD	219

Матч! Футбол	
МАТЧ! Футбол 1	380 р
МАТЧ! Футбол 2	
МАТЧ! Футбол 3	

НАСТРОЙ КИНО!	
РОДНОЕ КИНО	299 р
НАШЕ НОВОЕ КИНО	
Paramount Channel	
Кино ТВ HD	
Русский роман HD	
Русский бестселлер	
A1 HD	
Русский детектив	
Синема	
Sony Turbo	
FAN HD	

Подписки на видео	Стоимость (руб./мес.)
Суперхиты (Для киноманов+ AMEDIATEKA Home OF НВО+ Детский клуб)	399
AMEDIATEKA Home of НВО	299
English club	149
Лицей	299
Караоке	150
START	399
START+ more.tv	349
More.tv	299
Детский клуб	180

# 3.6 Каналы ЦКТВ и «Для развлечений»

1	Первый канал	26	France24	50	Ti Ji	75	Bridge TV	100	MUSICBOX
2	Россия 1	27	Deutsche Welle	51	Gulli Girl	76	MCM-Top	101	RUSSIAN MUSICBOX
3	Матч ТВ	28	БУМ-ТВ	52	Da Vinci	77	Синема	102	MTV
4	НТВ	29	Просвещение	53	Discovery Channel	78	NHK WORLD-JAPAN	103	Че
5	Пятый канал	30	Sony Channel	54	Моя планета	79	Вместе РФ	104	Zee TV
6	Россия К	31	CTC Love	55	TLC	80	Драйв ТВ	105	Радость Моя
7	Россия 24	32	Fox Life	56	Travel&Adventure	81	МАТЧ! ИГРА	106	Мульт
8	Карусель	33	Феникс+Кино	57	Телеканал "Известия"	82	Охота и Рыбалка	107	History
9	ОТР	34	Ретро ТВ	58	Viasat Explore	83	Ля-Минор	108	История
10	ТВ Центр	35	Иллюзион +	59	Доктор	84	ТНТ-4	109	Первый HD
11	REN-TV	36	Настоящее Страшное ТВ	60	Техно 24	85	RU. TV	110	Россия HD
12	СПАС	37	Fox	61	ID: Investigation Discovery	86	BBC World News		
13	СТС	38	TV 1000	62	Viasat History	87	Food Network		
14	Домашний	39	TV5 MONDE	63	National Geographic Channel	88	Усадьба-ТВ		
15	ТВЗ	40	TV XXI	64	Animal Planet	89	Беларусь 24		
16	Пятница	41	TV 1000 Русское кино	65	Viasat Nature	90	WORLD FASHION CHANNEL		
17	Звезда	42	RTTV	66	Первый образовательный канал	91	Успех		
18	Мир	43	Paramount Comedy	67	Eurosport 1	92	Здоровое ТВ		
19	ТНТ	44	Cartoon	68	Eurosport Gold	93	Союз		
20	Муз-ТВ	45	2x2	69	Русский Экстрим	94	Shopping live		
21	Санкт-Петербург	46	Nickelodeon	70	КХЛ	95	МАТЧ! АРЕНА		
22	Евроновости	47	Disney	71	Мультимузыка	96	Мир 24		
23	ЛОТ	48	Мама	72	Ю	97	8 канал		
24	78	49	France24	73	ТНТ MUSIC	98	ТРО		
25	<b>РБК</b>			74	VH1 Europe	99	Сарафан		

## Список каналов пакета «Для развлечений»

Первый канал	Анекдот ТВ	ID: Investigation Discovery	Mezzo	РОДНОЕ КИНО
Россия 1	2x2	Viasat Explorer HD	MTV Live HD	НАШЕ НОВОЕ КИНО
Матч ТВ	ТНТ4	Nat Geo Wild	Mezzo Live HD	Русский бестселлер
НТВ	ЖАРА	Viasat Nature HD	AIVA	Русский Детектив
5 канал	ТВОЙ ДОМ	ПОБЕДА	Bridge Classic	Дом Кино
Россия К	Восток ТВ	Discovery Science	Bridge TV HITS	VIP Premiere
Россия 24	О2TV	DTX	1HD Music Television	VIP Megahit
Карусель	TLC	Кухня ТВ	TV XXI век	VIP Comedy
Общественное телевидение России	MTV HD	Диалоги о рыбалке	Иллюзион +	VIP Serial
ТВ "Центр"	Супер	Мужской	Русский Иллюзион	Телеканал "Известия" HD
REN TV	О кино!	Дикий	Еврокино	DW-TV
Спас	TV 5 Monde	Тайны Галактики	Zee TV	NHK WORLD-JAPAN
СТС	Точка отрыва	Дикая охота HD	Ретро	РБК-ТВ
Домашний	Жар Птица	Дикая рыбалка HD	Синема	Мир 24
ТВ 3	Калейдоскоп ТВ	История	TV 1000 Русское кино HD	Большая Азия HD
Телекомпания ПЯТНИЦА	FashionTV	Моя планета	TV 1000 HD	ВМЕСТЕ-РФ
Звезда	Живи!	History HD	Star Cinema	ЛДПР ТВ
Мир	360	National Geographic	Star Family	France 24
ТНТ	Союз	National Geographic HD	BOLT	360 Новости
Муз ТВ	8 канал	Viasat Nature HD/History HD	Русский роман	Красная линия
Ю	Беларусь 24	THT MUSIC	Sony Sci-Fi	BBC World News
Shor&Show	БелРос	RUSSIAN MUSICBOX HD	Любимое кино	Детский
Ювелирочка	Russia Today HD	MUSICBOX	Sony Turbo	TiJi
Shor 24	Travel Chanel	Clubbing TV HD	Spike HD	МАМА
Extreme Sports	Охота и рыбалка	RU.TV HD	Sony Channel HD	Мультимузыка
Драйв	Усадьба ТВ	MCM TOP	ДОРАМА	Gulli Girl
Fuel TV HD	Food Network HD	Bridge TV	Кино ТВ	O!
Eurosport 1	Здоровое ТВ	Европа Плюс ТВ	SHOT TV	В гостях у сказки
UFC ТВ	Первый образовательный	BRIDGE TV РУССКИЙ ХИТ	Paramount Comedy HD	Da Vinci
Eurosport Gold	Просвещение	НАШЕ ТВ	Paramount Channel HD	Nickelodeon SD
Viasat Sport	Телеканал "Доктор"	BRIDGE HD	CTC love	Nick Jr.
M-1 Global	ZooПарк	iConcerts HD	HCTB	CTC Kids HD
Русский экстрим	Пёс и Ко	VH1 European	FOX HD	Радость Моя
МАТЧ! ИГРА HD	Морской HD	Шансон-ТВ	Fox Life HD	Baby TV
МАТЧ! АРЕНА HD	RTD	MTV Dance	Феникс плюс Кино	Мульт
Viasat Sport HD	Viasat History HD	MTV Hits	КИНОМИКС	Cartoon Network HD
Бобёр	Discovery channel	MTV Rocks	КИНОКОМЕДИЯ	
Сарафан	Animal Planet	VH1 Classic	МУЖСКОЕ КИНО	

## 3.7 Подписки

Название	Цена	Описание подписки
Детский Клуб	180 р.	Более 100 популярных детских фильмов и мультфильмов. Которые обновляются каждую неделю. Маша и Медведь, Барбоскины, Лунтик, Фиксики, Смешарики и мн. др.
Amediateka Home of HBO	299 р.	Подписка на лучшие сериалы планеты. Премьеры одновременно со всем миром. Новые проекты и вся библиотека HBO только здесь, хиты ведущих телеканалов и студий мира (FOX, Showtime, Starz, BBC, Sony Pictures) и новые российские сериалы. «Игра престолов», «Мир Дикого Запада», «Американская история ужасов», «Карточный домик», «Рэй Donovan», «Твин Пикс», «Родина», «Табу», «Миллиарды», «Молодой папа», «Большая маленькая ложь» и другие.
ViP ViaSat Play	0 р.	БОНУС для абонентов ViP Viasat Премиум HD: возможность за 0 руб. смотреть более 100 фильмов с еженедельным обновлением в подписке ViP Play в разделе Видеопрокат
Для киноманов	599 р	Включает подписки «Женский мир», «Сделано в России», «Сделано в мире с контентом Sony», ViP- телеканалы + подписка ViP-Play «Женский мир» - Подписка, созданная специально для женщин. Все, что волнует прекрасную половину человечества – мода, красота, дети, кулинария, фитнес, хобби и многое другое! «Сделано в России» - Коллекция российского кино. В подписку входит более 50 фильмов, а также несколько десятков сериалов, которые регулярно обновляются и появляются в HD
Для Любителей		101 ТВ-канал и более 7000 фильмов ТВ-каналы, фильмы, сериалы мировых и российских студий, а также передачи о красоте, спорте, кулинарии
English Club	149 р	Подписка, открывающая новые горизонты для всех, кто учит английский язык. С ней вы можете смотреть обучающие программы в эфире телеканала English Club TV или в Видеопрокате, не опасаясь, что не успели на видеурок. Весь контент разделен по темам и уровням владения языком, поэтому учить английский с English Club будет удобно абсолютно всем – от детишек до солидных бизнесменов
Новая подписка «START»	399 р	С 30.01.2020 вводится новая подписка «START» стоимостью 399 руб./мес. (с НДС) и комплексная подписка «START + More.TV» по более выгодной цене - 349 руб./мес. (с НДС). START - это эксклюзивные премьеры оригинальных сериалов, среди которых «Содержанки», «Шторм» и «Бывшие», любимые русские сериалы и фильмы (например, «Последний богатырь», «Кухня», «Гранд»), собственные образовательные шоу для детей и многое другое.
more.tv	299 р	Эксклюзивные премьеры российских и зарубежных сериалов Большой выбор сериалов, фильмов и шоу для всей семьи от главных российских телеканалов и мировых студий в одном месте

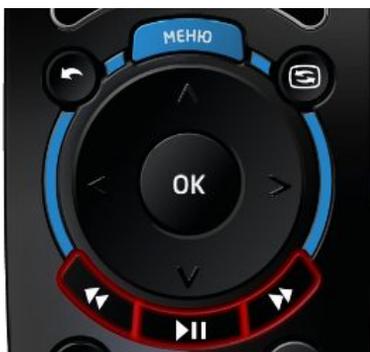
# 3.9 Управление просмотром

## ИТ

Каналы ,  
которые нельзя  
перемотать

Paramount Comedy  
HD,  
Paramount Channel,  
Кто есть кто,  
Ностальгия,  
VH1 European,  
MCM TOP,  
Bridge TV,  
MTV Dance,  
MTV Hits,  
MTV Rocks,  
VH1 Classic,  
Матч ТВ HD,  
MTV Live HD,  
Paramount Comedy  
HD,  
Paramount Channel  
HD.

Пауза и  
перемотка



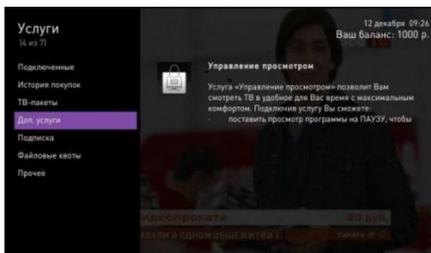
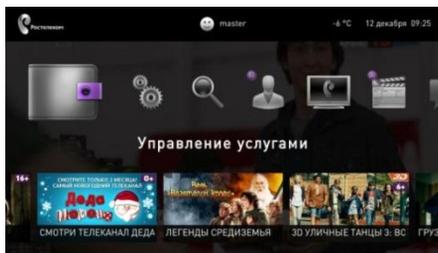
Если при просмотре передачи Вам необходимо переключиться на другой канал, но Вы не хотите пропустить интересный момент, поставьте на паузу эту передачу и смело переключайтесь на любые каналы.

При возвращении на канал, который Вы поставили на паузу, Вы сможете продолжить просмотр с того места, где пришлось прерваться.

Максимальная длительность паузы — не более 3-х часов подряд. После этого пауза автоматически отключается и ТВ-приставка переключается на текущую трансляцию на данном канале.

При нажатии кнопки «записать» архив хранится на нашем сервере 30 дней.

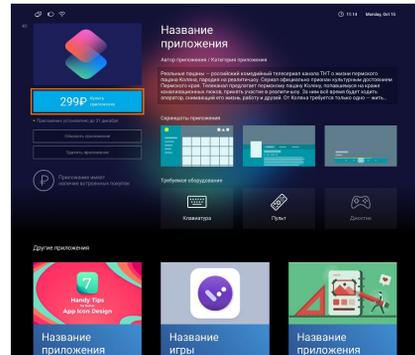
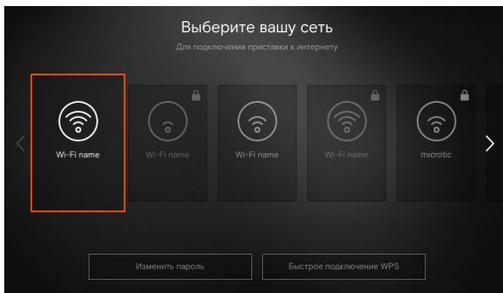
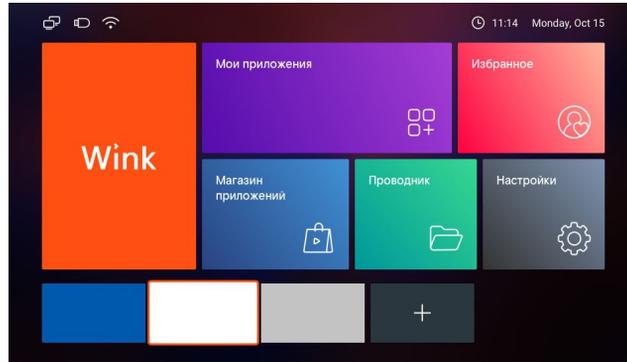
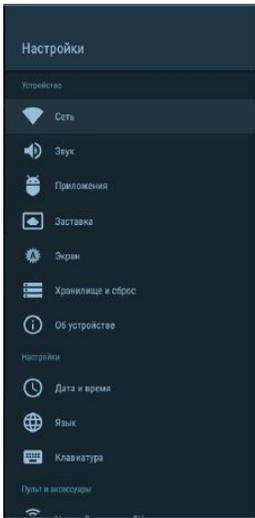
Подключение или  
отключение



Подключить и отключить услугу можно только 1 раз в мес.

При этом подключение услуги производится в день подачи заявки на подключение, а отключение - по истечении последнего дня календарного месяца, в котором Абонентом была подана заявка на отключение.

# 3.10. WINK Android STB (Wink +)



- ✓ Работа по Wi-fi
- ✓ Мобильность (возьми приставку с собой)
- ✓ Собственный магазин приложений
- ✓ 20 телеканалов бесплатно
- ✓ Поддержка Ultra HD контента
- ✓ Пакет «Для ценителей» 30 дней бесплатно
- ✓ Легкая самостоятельная установка

Название пакета	Android STB (OTT)
Стартовый	320
Оптимальный	420
Продвинутый	620
Для любителей	349
Для ценителей	749
Кино ViP	379

**Выкуп – 4500 руб.**

Формат ТВ-канала, VOD	Скорость Интернет-соединения, Мбит/с	Битрейт видео, Мбит/с	Битрейт аудио, кбит/с	Разрешение
SD	2,6	1,8	128	720x576
	2,1	1,3	128	640x480
	1,6	0,85	128	320x240
HD	5.4	4,5	192	1920x1080
	3,9	3	192	1280x720

# 4.Тарифы и Акции

# 4.1. Тарифы и акции PON

	Фреш 2020 адресная программа	Для начала (ЛО) до 31.03.2020	Технологии доступа	Технологии развлечения	Для дома Акция до 31.03.2020	Для спокойствия АКЦИЯ	Для спокойствия_Умный Дом	Технологии развлечения +	Для развлечения	Облачный	Игровой
ШПД	100 мб/с	70 мб/с	200 мб/с	Игровой на 30 дней	300 мб/с	100 мб/с	700 мб/с	700 мб/с	150 мб/с	100 мб/с	350 мб/с
	на 6 мес.		800 мб/с								
	299 руб		449 руб								550 руб
ТВ	Можно допродать: *Любой ТВ пакет	Wink на год	Wink на год	Для своих 199 руб	Стартовый	Wink на год		Трансформер	Для развлечений	Wink на год	
	цена по прайсу	цена по прайсу			цена по прайсу		280 руб	цена по прайсу			цена по прайсу
Камера						300 руб					
Умный дом							ONT с контроллером + датчик откр/движ на выбор				
Цена тарифа	299 р	449 р*	550 р	620 р	588 р**	670 р	<b>900р</b>	700 р	797 р**	890 р	890 р
<b>Вознаграждение за продажу</b>	<b>478 р</b>	<b>718 р</b>	<b>880 р</b>	<b>992 р</b>	<b>1234 р</b>	<b>1407 р</b>	<b>1800 р</b>	<b>140 р</b>	<b>1673 р</b>	<b>1424 р</b>	<b>1424 р</b>

включено. Клиент может самостоятельно включить его, при этом первые 30 дней услуга бесплатна.

3 - Моб.связь бесплатна по акции «Мобильная программа». Если клиент не оплатил услуги, включенные в пакет, то начиная со след. месяца мобильная связь будет согласно тарифу.

4 - Рассрочка на видеокамеру внутреннего или наружного наблюдения. При этом за внешнюю камеру нет первоначального взноса. Стоимость 300 рублей можно будет изменить через 2 года (после окончания рассрочки) и только в большую сторону.

5 - Подключающим тариф «Для интернета», предоставляется возможность за ту же стоимость в течение 30 дней пользоваться тарифом Игровой со всеми игровыми опциями. После 30 абонент автоматически переводится на тариф «Для интернета», игровые опции становятся недоступны.

**Оборудование предоставляется на старых условиях (1-ая ТВ приставка за 30 р/мес, вторая 99 р/мес аренда, также в аренду предоставляется PON-розетка за 20 р/мес, ONT-medium 110 р мес; в рассрочку можно взять роутер или ONT medium на стандартных условиях)**

## 4.2 Тарифы по DOCSIS

	Технология и Доступа	Технология и Развлечения	Для дома Акция	Базовый ШПД 1	Базовый ШПД 2	Базовый ШПД 3	Базовый ШПД + ТВ		
							30 мб/с	40 мб/с	60 мб/с
ШПД	100 мб/с			25 мб/с	35 мб/с	55 мб/с	30 мб/с	40 мб/с	60 мб/с
	550 р	420 р	308 р	550 руб	670 руб	750 руб	500 р	610 р	700 р
ТВ	Популярный			-	-	-	Популярный		
	280 руб						280 руб	280 руб	280 руб
Оборудование	Модем Arris	CAM-модуль или Ресивер		Модем Arris	Модем Arris	Модем Arris	Модем Arris + CAM-модуль или Ресивер		
	20 руб (аренда)	20 руб + 30 руб	1 руб	20 руб (аренда)	20 руб (аренда)	20 руб (аренда)	20 руб + 30 руб		
	Карта доступа						Карта доступа		
	390 руб						390 руб		
Общая стоимость (без оборуд.)	570 руб	700 руб	588 руб	570 руб	690 руб	770 руб	810 руб	940 руб	1030 руб
<b>Вознаграждение за продажу</b>	<b>880 р</b>	<b>1470 р</b>	<b>1234 р</b>	<b>880 р</b>	<b>1072 р</b>	<b>1200 р</b>	<b>1638 р</b>	<b>1869 р</b>	<b>2058 р</b>

## Тарифы по ADSL

### ПАКЕТНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Акция (Тариф)	Скорость	Только ШПД	ШПД + ТВ	Доп. инфо
Базовые тарифы	2 Мбит/с	500 р		При покупке 2-х услуг дается скидка 30 р
	4 Мбит/с	530 р	500 р+ ИТВ Или «Для Своих»	
	10 Мбит/с	580 р	530 р+ ИТВ Или «Для своих»	

# 4.3. Конвергент



**Конвергент** – это уникальное предложение от Ростелеком, в котором приобретая мобильную связь, ты получаешь в подарок фиксированные услуги связи (интернет, тв, домашняя телефония)

## Преимущества:



Скидка более 30% от базовых тарифов.



Оплата по 1 счёту через мобильный телефон

	Технологии общения	Технологии без границ Акция	Технологии без границ	Для развлечений везде
Технология	PON/ Fttx	PON/ Fttx	PON/ Fttx	PON/ Fttx
Скорость ШПД, PON/FTTX	200/100 мбит/с	300/100 мбит/с	300/100 мбит/с	100 мбит/с
Пакет каналов	Wink на год	Для своих 127 каналов	Трансформер 227 каналов+ 5 мини доп пакетов до 5000 фильмов; Мультирум	Для развлечений 180 каналов
Доп. Услуги в составе	-	-	-	-
Параметры мобильной связи	1200 минут 100 ГБ 500 SMS	1200 минут 100 ГБ 500 SMS	1200 минут 100 ГБ 500 SMS	500 минут 100 ГБ 100 SMS
ОТА	-	-	-	-
Стоимость	<b>650 руб.</b>	<b>719 руб.</b>	<b>790 руб.</b>	<b>797 руб.</b>
Вознаграждение за продажу	1300 р	1438 р	1580 р	1594 р

Услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>Трафик ОТА только на сеть РТК (местный + мобильный РТК)</li> <li>ИТВ: Доступен сервис «Видеопрокат», <b>платные подписки и пакеты ТВ-каналов</b></li> <li>Смена ТП услуг внутри пакета недоступна;</li> <li>ШПД: <b>дополнительно доступны антивирусы, внешний IP-адрес</b></li> </ul>
Оплата	<ul style="list-style-type: none"> <li>Зачисление платежа на номер мобильного телефона;</li> <li>В счете нет расшифровки по стоимости услуг, входящих в пакет.</li> </ul>
Блокировка	<ul style="list-style-type: none"> <li>Финансовая блокировка: приостановление оказания всех услуг в пакете;</li> </ul>
Оборудование	<ul style="list-style-type: none"> <li>Оборудование дополнительно предоставляется в аренду на льготных условиях</li> <li>Доступна покупка или рассрочка любого дополнительного оборудования</li> </ul>

## 4.4 Дополняющие акции

Акция	Сроки.	Преимущества
Акция «Для своих»	ДО 31.05.2020	<b>Новые и действующие</b> абоненты ШПД могут приобрести дополнительные услуги, такие как пакет ТВ и мобильная связь за <b>199 рублей в месяц</b> . <b>Пакет ТВ:</b> Легкий+Viasat+Discovery+Пакет Кино. <b>Итого 126 каналов</b> <b>Моб.связь:</b> 200 минут на звонки по РФ, 4 ГБ интернета, 50 СМС
Тариф «Для спокойствия акция»	ДО 31.07.2020	Возможность подключения и пользования тарифа «Для спокойствия» по специальной цене. В стоимость входит ШПД на скорости 700 мб/с и внешняя или внутренняя камера видеонаблюдения в рассрочку. Сервис видеонаблюдения – 7 дней записи и хранения зафиксированных видеособытий.
Wink на год	Акция до 30.04.2020. Активация до 30.04.2020	Акция доступна для новых и действующих абонентов услуги "Домашний интернет", с тарифным планом: «Для начала», «Технологии Доступа», «Для спокойствия Акция», «Облачный», «Игровой». Участники акции получают возможность активировать на портале <a href="https://wink.rt.ru">https://wink.rt.ru</a> , а также в приложении Wink промокод на пакет телеканалов «Легкий - Промо» на 365 дней. По истечении промо-периода пакет отключается.
Тест-драйв Игровой	До 31.01.2021	Подключающим тариф «Технологии доступа», предоставляется возможность за ту же стоимость в течение 30 дней пользоваться тарифом «Игровой» со всеми игровыми опциями. После 30 дней с момента подключения абонент автоматически переводится на тариф «Для интернета». Игровые опции становятся недоступны.
1-й ресивер/ САМ-модуль за 30 руб./мес.		Первый ресивер или САМ-модуль при подключении тарифа «Для впечатлений», а также базовых тарифов, где нет тех.возможности 100 мбит/с
7 дней	постоянно	На 7 дней абоненту открыты все каналы, кроме взрослого
«Начни управлять эфиром»	01.07.2019-30 .06.2020	Сервис «Управление просмотром» подключается всем новым абонентам при подключении к ИТВ на бесплатный тестовый период 2 месяца (месяц подключения + 1 полный месяц) с последующей пролонгацией на базовую услугу.
Акция «Максимальный доступ»	18.03.2020—3 1.05.2020	Возможность подключить пакет «трансформер» со всеми 12 мини пакетами по базовому тарифу на 3 месяца. После 3 месяцев остается только 5 мини пакетов.
«Мультирум за рубль»	18.03.2020-28 .02.2021	Возможность подключить сервис MP по специальной цене при обязательном условии аренды 2 и/или 3 ТВ-приставки по базовой стоимостью. Первая ТВ приставка может быть приобретена по акции за любую цену

# 4.5 Тариф «Игровой»



## Уникальность предложения

- Эксклюзивный элитный танк VIII уровня Т-44-100(Р)
  - 3 вида камуфляжа и эмблема войск связи СССР
  - Слот в ангаре
  - 100% прокаченный экипаж
- + навык «Боевое братство»



### Premium-аккаунт:

- + 50% кредитов за каждый бой
- +50% к боевому опыту
- +50% к опыту экипажа

Действует в 3-х играх: World of Tanks, World of Warships, World of Warplanes

Прямое подключение к игровым серверам для комфортного геймплея (обеспечивается стабильное подключение и оптимально низкий пинг)



- Эксклюзивный премиум крейсер VI уровня «Адмирал Макаров»
- командир с 3 очками навыка
- слот в порту

Достоинства корабля (важные для игрока):

- \* хорошая скорость вращения башен главного калибра (ГК);
- \* хорошая дальность стрельбы ГК;
- \* наличие торпедного вооружения.

# 5. Умный Дом



**Подробнее о камере видеонаблюдения ты можешь узнать из видеоролика (переход по QR-коду)**

# 5.1 Виды видеокамер

Wi-Fi камера HD (Low) Камеры идентичных характеристик	Wi-Fi камера FullHD (Medium)	Wi-Fi камера PTZ (Premium)	Камера внешнего видеонаблюдения
 <p>Switcam-HS3 03</p>	 <p><b>New!</b> CS-C2SPW</p>	 <p>CS-C6SZW</p>	 <p>DS-2CD2VC (DS-I120)</p>
 <p>CS-C2SHW</p>	 <p><b>New!</b> DH-IPC-K35S</p>	 <p><b>New!</b> DH-IPC-A22P</p>	 <p>DS-2CD3VC (DS-I122)</p>
 <p>QVC-IPC-136 W</p>			 <p>...viz Husky Air)</p>

Портрет клиента	Конкурентные преимущества
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Есть дети</li> <li>• Есть пожилые родственники</li> <li>• Имеет домашних животных</li> <li>• Часто в командировках/ отпусках</li> <li>• Ремонтирует квартиру</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предложение пакета «Клиент + сервис» дешевле, чем у конкурентов, на 7990 рублей</li> <li>• Бесплатная прямая трансляция</li> <li>• Возможность взять оборудование в рассрочку</li> </ul>

# 5.2 Тарифы

Название тарифа	7 дней	14 дней	30 дней
<b>Тариф «Полная запись»</b> Непрерывная запись в поле зрения камеры (ширина канала до 2 мбит/с) в течение указанного периода Хранение клипов длительностью до 30 минут (количество в зависимости от тарифа: 7 дней – 5 клипов, 14 дней – 10 клипов, 30 – дней 15 клипов)	350 ₽	450 ₽	550 ₽
<b>Тариф «Full HD»</b> Непрерывная запись в поле зрения камеры в формате Full HD (ширина канала от 3 мбит/с) в течение указанного периода Хранение клипов длительностью до 30 минут (количество в зависимости от тарифа: 7 дней – 5 клипов, 14 дней – 10 клипов, 30 – дней 15 клипов)	550 ₽	650 ₽	750 ₽

Тариф «Запись событий» закрыт для подключения новых абонентов.

\*После промо 6 или 24 мес. клиент сможет выбрать тарифный план с событийным архивом в ЛК УД

**АКЦИЯ** С 22 января 2020 года запускается новая акция «Для спокойствия\_Умный дом»

В рамках акции клиенту предоставляется пакет услуг (ШПД+УД+датчик УД) по фиксированной цене 900₽/мес.

**Состав пакета:**

- интернет на максимальной скорости до 700 Мбит/с (в зависимости от региона);
- ONT с контроллером в рассрочку на 24 мес.;
- один датчик открытия или движения без дополнительной платы.

Дополнительные услуги, опции, единицы оборудования приобретаются по тарифам преysкуранта или на условиях иных действующих акций.

	Wi-Fi камера HD (Low)	Wi-Fi камера Full HD (Medium)	Wi-Fi камера PTZ (Premium)	Внешняя камера видеонаблюдения HiWatch DS-I122 или HiWatch DS-I120	Внешняя камера видеонаблюдения CS-C3SHW (Ezviz Husky Air)
<b>Выкуп:</b>	4 990 ₽	6 990 ₽	7 500 ₽	6 690 ₽	7 500 ₽
+ сервис: 7 дней непрерывной записи в поле зрения камеры	0 ₽ - <b>6 месяцев</b> , после - 350 ₽ в месяц				
<b>Рассрочка на 24 мес</b>	Wi-Fi камера HD (Low)	Wi-Fi камера Full HD (Medium)	Wi-Fi камера PTZ (Premium)	Внешняя камера видеонаблюдения HiWatch DS-I122 или HiWatch DS-I120	Внешняя камера видеонаблюдения CS-C3SHW (Ezviz Husky Air)
Первоначальный платеж	0 ₽	1 800 ₽	2 800 ₽	1 800 ₽	2 800 ₽
Рассрочка на 24мес.	350 ₽ в месяц После 24 месяцев – согласно выбранному тарифу				
<b>Общая стоимость камеры в рассрочку</b>	8 400 ₽	10 200 ₽	11 200 ₽	10 200 ₽	11 200 ₽

## 5.3 Преимущества Видеонаблюдения от Ростелеком

Характеристика	Свойство	Выгода
<b>Покупка за 4990 рублей</b>	При покупке за 4990 рублей первый 12 месяцев видеонаблюдение бесплатно	Позволяет вам сэкономить ваши деньги
<b>Установка за 4 минуты</b>	Установка камеры производится через Web-интерфейс за 4 минуты	И это экономит ваше время при установке услуг
<b>Камера с поддержкой Wi-Fi</b>	Wi-Fi поддержка позволяет установить камеру в любом месте	Удобство и комфорт при установке камеры
<b>Шнур питания 3 метра</b>	Длинный провод обеспечит мобильность установки камеры	Удобство и комфорт при установке камеры
<b>Видеонаблюдение с телефона</b>	Пользователь может наблюдать за своим домом через планшет и мобильный	Вы можете быть спокойны в любое время за свой дом.
<b>Родительский контроль</b>	Видеонаблюдение за своим ребёнком находящимся дома	Вы можете быть спокойны за безопасность своего ребёнка.
<b>Родительский контроль</b>	Видеонаблюдение за своими пожилыми родителями	Вы можете быть спокойны за безопасность своих родителей.
<b>Safety отпуск</b>	Видеонаблюдение за своим домом, находясь за рубежом	В отпуске вы отдыхаете и не переживаете за сохранность дома.
<b>ИК-подсветка: камера реагирует на движение и звук</b>	Камера оповещает, записывает видеозапись и сохраняет в течение 7 дней, если среагировала на звук или движение	Вы будете спокойны за сохранность вашего дома и безопасность домашнего очага.
<b>Домашний контроль</b>	Видеонаблюдение за своими домашними животными	Вы можете быть спокойными за ваших домашних животных и всегда интересно чем занимается кот
<b>Безопасность данных</b>	Хранение данных в ЦОДах Ростелекома соответствует стандартам инф.безоп-ти	Это обеспечит безопасность и спокойствие за личную информацию

## 5.4 Речевой модуль по продаже Камер Видеонаблюдения

### ПРЕДЛАГАТЬ ПРИ ПОДТВЕРЖДЕНИИ ИНТЕРНЕТА

#### Затравка

**ИМЯ, Вы уже знаете о нашей новой услуге «Видеонаблюдение»?**

Да, рассказывали:

Это видеонаблюдение дома с помощью специальной камеры. Это позволит Вам всегда контролировать обстановку дома или у себя во дворе: Вы в курсе, что делает Ваш ребенок, у Вас всегда под контролем Ваш автомобиль, стоящий во дворе, можете принять меры на случай какого-либо чрезвычайного происшествия – протечки воды, вскрытия двери и так далее – в зависимости от того, на чем захотите сфокусировать объектив камеры. ИМЯ, хотите, чтобы мастер взял с собой необходимое оборудование?

#### Возражение: ПОДУМАЮ

ИМЯ, да, важно принимать именно обдуманные решения. Скажите, пожалуйста, что вызывает сомнения?

#### **ЛИШНИЕ ДЕНЬГИ ПЛАТИТЬ, ЗАЧЕМ ОНО МНЕ НАДО (дорого)**

ИМЯ, согласен, копейка рубль бережет. При этом абонентская плата всего 350 рублей в месяц, а поскольку Вы подключаете наш интернет, саму камеру, которая стоит 4990, мы предоставим Вам в рассрочку, что существенно облегчит ее приобретение. Поверьте, за услугу охранной сигнализации надо будет платить в разы больше.

У нас же за символическую плату Вы получаете то, что нужно каждому человеку – спокойствие. Ведь предупрежден – значит, вооружен, согласны со мной? Учитывая это обстоятельство, хотели бы начать пользоваться этой услугой уже завтра?

#### **МОЖНО КУПИТЬ КАМЕРУ ДЕШЕВЛЕ**

ИМЯ, согласен, возможность выбора всегда должна быть. При этом у нас Вы получаете не просто камеру, а пакет услуг, готовый к работе. Этот пакет включает в себя хранение происходящих событий, вам не придется отсматривать часы видеозаписей, вы в любой момент сможете найти конкретный, интересующий Вас эпизод, сформировать ролик длиной до 30 мин. и использовать его в качестве доказательства при каком-то происшествии.. Если говорить о самом оборудовании, то поскольку Вы приобретаете у нас, то можете быть уверены в качестве его работы, потому что все оборудование тестируется заранее и имеет гарантию. ИМЯ, учитывая это обстоятельство, хотели бы начать пользоваться такой услугой?

#### **Я ПОДУМАЮ, НАДО МНЕ ЭТО ИЛИ НЕТ (зачем?)**

ИМЯ, согласен, в каждом шаге должен быть смысл. А безопасность нужна уже сегодня. Ведь согласитесь, всякое бывает: ушли на работу, вдруг задался вопросом, выключили ли утюг – можно посмотреть. Во дворе осталась машина – всегда можно убедиться, что с ней все в порядке. Дома остались животные – можно за ними понаблюдать, что, кстати, очень поднимает настроение, когда Вы на обеде или на перерыве. Поэтому такая услуга – и залог безопасности в первую очередь и, в каком-то смысле, развлечение. Хотели бы начать пользоваться услугой прямо завтра (в ближайшее время)?

#### **БУДЕТЕ СЛЕДИТЬ ЗА МНОЙ? (безопасность)**

Имя, да, как раз наоборот – это Вы будете наблюдать за интересными для Вас объектами и контролировать происходящие события. Это может быть автомобиль, припаркованный во дворе, домашние животные, ну, и, конечно же, Ваши дети. Мы видим только состояние камеры на платформе (активна, обесточена), при этом онлайн трансляция и архив доступны только Вам. Архив записей хранится в закодированном виде на собственной платформе Ростелеком, которая соответствует самым высоким стандартам безопасности, ведь именно Ростелеком обеспечивает хранение данных по гос. выборам, ЕГЭ. Что касается возможности несанкционированного доступа к вашему Личному кабинету (хакерская атака, например), то этот вопрос решается установкой антивирусных программ на ваши устройства.- Если я правильно понимаю, Вас больше всего интересовал именно этот момент. Учитывая то, что я сказал(а), хотели бы приобрести нашу камеру и подключить услугу «Видеонаблюдения»?

#### **У МЕНЯ КНОПочный ТЕЛЕФОН**

ИМЯ, да, кстати, такой вариант телефона гораздо удобнее в использовании. Я правильно понимаю, что это единственное, что вызывало у Вас сомнение?

Это никак не осложнит использование услуги «Видеонаблюдения», потому что управлять камерой можно и через web-приложение (личный кабинет в персональном компьютере или ноутбуке), причем в web-приложении возможности немного шире, чем в мобильном.

#### **У МЕНЯ УЖЕ ЕСТЬ КАМЕРА**

ИМЯ, отлично! А как давно вы пользуетесь камерой? А по каким критериям ее выбрали? Что вам нравится или, может быть, что-то хотелось бы изменить или улучшить? Да и одна камера хорошо, а две – лучше! Поставите в детскую комнату или на окно (будете следить за парковкой у дома). К тому же, приобретая камеру у нас, Вы подключаетесь к услуге. Это означает, что нет необходимости задумываться о том, как организовать удаленное наблюдение. Достаточно скачать приложение. ИМЯ, хотели бы начать пользоваться такой услугой уже сейчас?

#### **НЕ РАЗБИРАЮСЬ Я В ВАШИХ КАМЕРАХ-ШМАМЕРАХ**

ИМЯ, я Вас прекрасно понимаю. Но хочу Вас обрадовать: быть экспертом в этом вопросе совсем не обязательно. Камера предназначена для домашних нужд, поэтому она максимально проста в использовании. При разработке услуги мы, разумеется, продумали этот вопрос, и поэтому процесс подключения пошагово прописан в личном кабинете, часть команд имеет голосовую индикацию – настроить ее сможет каждый. А при возникновении любых вопросов вы сможете обратиться в нашу круглосуточную техподдержку. Удобство услуги в простоте ее подключения. ИМЯ, хотели бы попробовать уже сейчас?

#### **НЕУДОБНО**

ИМЯ, согласен, любая услуга должна быть удобной. Удобство услуги с одной стороны в простоте подключения, с другой – благодаря возможности удаленного наблюдения за требуемыми объектами. Скажите, пожалуйста, что именно кажется Вам неудобным?

## 5.4 Система «Умный ДОМ»

Умный дом - система, которая обеспечивает безопасность и комфорт для всех пользователей.



Подробнее о датчиках ты можешь узнать из видеороликов (справа и слева от ролика есть стрелочки для перехода к следующему датчику)

Портрет клиента



- Житель первого или последнего этажа
- Есть пожилые родственники или дети
- Арендное жилье
- Загородный дом

Возможности	Умный Дом Ростелеком	Rubetek	Ezviz	Мегафон Life-Control	Мы Дома
Мобильное приложение	+	+	+	+	+
Web версия	+	-	-	+	+
Хранение данных в облаке	+	-	-	+	+
Техподдержка 24/7	+	+	+	+	+
Подключение устройств различных производителей	+	+	-	-	-
Продвинутые сценарии	+	-	-	-	-
Возможность купить в рассрочку	+	-	-	-	-
Push уведомления	+	+	+	+	+
SMS уведомления	+	-	-	-	-
Email уведомления	+	-	-	-	-

# 5.4 Стоимость «Умный Дом»

Технология	Тип оборудования	Категория	Модель	Статус	Условия передачи	Тарифы на услуги обслуживания (руб.)			Особые условия	Примечание		
						единовремен	рассрочка 12 мес.	рассрочка 24 мес.				
						полн стоимость	полн стоимость плат в мес.	Полн. стоимость плат в мес.				
Комплект оборудования (контроллер и датчики)	Комплект оборудования (контроллер и датчики)	-	Комплект "Безопасность базовый" (контроллер, датчик движения, датчик открытия двери)	Новое	-	11 590	-	15 700	600	При единовременной оплате платежей за услугу первые 12мес. = 0руб/мес., по истечении 12мес. = 350руб/мес. При продаже с рассрочкой 24мес. первоначальный взнос = 1300руб. платеж первые 24мес. = 600руб/мес. по истечении 24мес. = 350руб/мес.	Установка инсталлятором платная - 1000 руб.	
						11 590	-	-	-	При единовременной оплате платежей за услугу первые 12мес. = 0руб/мес., по истечении 12мес. = 350руб/мес.		
		-	Комплект "Безопасность расширенный" (контроллер, датчик движения, датчик открытия двери, датчик дыма, датчик протечки)	Новое	Если абонент Ростелеком - Единовременный платеж/продажа с рассрочкой 24мес.	16 990	-	22 900	900	При единовременной оплате платежей за услугу первые 12мес. = 0руб/мес., по истечении 12мес. = 350руб/мес. При продаже с рассрочкой 24мес. первоначальный взнос = 1300руб. платеж первые 24мес. = 900руб/мес. по истечении 24мес. = 350руб/мес.	Установка инсталлятором платная - 1000 руб.	
						16 990	-	-	-	При единовременной оплате платежей за услугу первые 12мес. = 0руб/мес., по истечении 12мес. = 350руб/мес.		
				Новое	Не абонент Ростелеком - Единовременный платеж	16 990	-	22 900	900	При единовременной оплате платежей за услугу первые 12мес. = 0руб/мес., по истечении 12мес. = 350руб/мес. При продаже с рассрочкой 24мес. первоначальный взнос = 1300руб. платеж первые 24мес. = 900руб/мес. по истечении 24мес. = 350руб/мес.	Установка инсталлятором платная - 1000 руб.	
						16 990	-	-	-	При единовременной оплате платежей за услугу первые 12мес. = 0руб/мес., по истечении 12мес. = 350руб/мес.		
	ONT с контроллером	-	ELTEX NTU-RG-1421G-WZ	Новое	-	6 200	-	-	-	-	-	
	Датчики	-	Датчик дыма	Новое	Единовременный	3 490	-	-	-	-	-	-
		-	Датчик протечки			3 490	-	-	-	-	-	-
		-	Датчик движения			2 900	-	-	-	-	-	-
-		Датчик открытия	2 890			-	-	-	-	-	-	
-		Умная розетка Zipato	4 300			-	-	-	-	-	-	
-		Управляемое реле	5 290			-	-	-	-	-	-	
Внутренняя IP-Камера	Low	DS-2CD-VC1W, CS-C2SHW, Switcam-HS303, QVC-IPC-136W	Новое	-	4 990	-	8 400	350	Единовременная покупка камеры за 4990 руб. + бесплатный сервис на 6 мес	ежемесячным платежом 350 руб. (камера+ сервис), за каждую камеру		
					4 990	-	-	-	единовременная покупка камеры за 4990 руб. + бесплатный сервис на 6 мес			
	Medium	CS-C2SPW, QVC-IPC-206W, DH-IPC-K35S	-	-	6 990	-	10 200	-	Рассрочка на 24 мес. первоначальный взнос -1800 руб	ежемесячный платеж за услугу в течении 24 мес. – 350 руб. После 24 мес., стоимость услуги согласно выбранному тарифу		
					6 990	-	-	-	единовременная покупка камеры за 6990 руб. + бесплатный сервис на 6 мес			
	Premium	Hikvision CS-C6SZW купольная, поворотная, сетевая DH-IPC-A22P	Новое	Б/у	7 500	-	11 200	350	Рассрочка на 24 мес. первоначальный взнос -2800 руб	ежемесячный платеж за услугу в течении 24 мес. – 350 руб. После 24 мес., стоимость услуги согласно выбранному тарифу		
					7 500	-	-	-	единовременная покупка камеры за 7500 руб. + бесплатный сервис на 6 мес			
	цилиндрическая IP-видеокамера	Low	HikVision DS-I120 Hikvision DS-2CD2VC	-	-	6 690	-	10 200	350	Рассрочка на 24 мес. первоначальный взнос - 1800 руб	стоимость оборудования – 0 руб. ежемесячный платеж за услугу в течении 24 мес. – 350 руб.	
						6 690	-	-	-	Платеж первые 12 мес. – 0 руб. Ежемесячный платеж за услугу последующие 12 мес. – 350 руб. После 24 мес., стоимость услуги согласно выбранному тарифу		
	Внешняя купольная IP-видеокамера	Low	HiWatch DS-I122 Hikvision DS-2CD3VC	-	-	6 690	-	10 200	350	Рассрочка на 24 мес. первоначальный взнос - 1800 руб	стоимость оборудования – 0 руб. ежемесячный платеж за услугу в течении 24 мес. – 350 руб.	
						6 690	-	-	-	Платеж первые 12 мес. – 0 руб. Ежемесячный платеж за услугу последующие 12 мес. – 350 руб. После 24 мес., стоимость услуги согласно выбранному тарифу		
Внешняя камера с Wi-Fi	Premium	Ezviz CS-C3SHW	Новое	Б/у	7 500	-	11 200	350	Рассрочка на 24 мес. первоначальный взнос - 2800 руб	Ежемесячный платеж за услугу в течении 24 мес. – 350 руб. После 24 мес., стоимость услуги согласно выбранному тарифу		
					7 500	-	-	-	Платеж первые 6 мес. – 0 руб.			
PoE инжектор для внешних камер	-	4-х портовый инжектор питания PoE Optimus UM1-E5/4P mini	Новое	Единовременный	3 350	3 480	290	-	-	Для подключения к сети 220V внешних камер до 4-х шт.		
					3 350	3 480	290	-	-	Для подключение к сети 220V		

# 5.5 «Умный ДОМ»

## Базовый комплект

умный дом



Комплект самых необходимых датчиков для ознакомления с системой «Умный дом».



Контроллер

Необходим для управления и настройки устройств.



Датчик открытия дверей и окон



Датчик движения

движение, температуру и освещенность



## Расширенный комплект

умный дом



Расширенный комплект датчиков для обеспечения безопасности дома.



Контроллер

Необходим для управления и настройки устройств.



Датчик открытия дверей и окон



Датчик движения

движение, температуру и освещенность



Датчик дыма



Датчик протечки



## Управление

умный дом



Комплект датчиков для обеспечения безопасности и комфорта вашего дома.



Контроллер

Необходим для управления и настройки устройств.



Датчик открытия дверей и окон



Датчик движения

движение, температуру и освещенность



Умная лампочка



Умная розетка

## Функционал датчиков комплекта «Безопасность»



**Контроллер «Умный дом»** управляет устройствами, настраивает систему «Умного дома», позволяет создавать сценарии, обеспечивает удаленный доступ к «Умному дому» и организует его работу в мобильном приложении Умный дом Ростелеком. **Контроллер может взаимодействовать одновременно с 230 устройствами Z-Wave.**



**Датчик движения** реагирует на движение, фиксирует температуру и освещенность



**Датчик протечки** срабатывает в случае обнаружения протечки, а также фиксирует температуру и влажность. Установка возможна в любом месте, что помогает обнаружить протечку на ранней стадии



**Датчик открытия** детектирует открытие двери/ окна, фиксирует температуру и освещенность



**Датчик дыма** в случае задымления оповестит о возникшей проблеме звуковым сигналом, push-уведомлением и сообщением на телефон. Идеален для работы в сценариях безопасности «Умного дома».



**Умная лампа**, способна удаленно отвечать на запросы клиента, имеет широкий спектр настроек, умеет действовать согласно показаниям датчиков. Управляется дистанционно



**Умная розетка** срабатывает согласно составленному расписанию. Способна удаленно отвечать на запросы клиента, имеет широкий спектр настроек, умеет действовать согласно показаниям датчиков.

# 6. Домашняя Телефония и Мобильная Связь

# 6.1 Тарифы и акции по телефонии

	СПб	ЛО
<b>Безлимитная Россия</b>	536 р/мес (только ТФ) 511 р/мес (ТФ+ ШПД/ТВ) 486 р/мес (ТФ+ШПД+ТВ)	506 р/мес (только ТФ) 481 р/мес (ТФ+ ШПД/ТВ) 456 р/мес (ТФ+ШПД+ТВ)
<b>Безлимитный</b>	479 р/мес	433 р/мес
<b>Комбинированный 400</b>	373 р/мес После 400 минут: 54 коп	
<b>Комбинированный 250</b>		352 р/мес После 250 минут: 54 коп
<b>Комбинированный 100</b>	263 р/мес После 100 минут: 70 коп	230 р/мес После 100 минут: 70 коп
<b>Повременный</b>	211 р/мес + 62 коп за минуту	191 р/мес + 62 коп за минуту
<b>Выходного дня</b>	374 р/мес В будни: 64 коп	354 р/мес В будни: 62 коп
<b>Пакетный</b> (подключается только с услугами РТК (ШПД или ТВ) или допродажа)	96 р/мес (20 минут на любые звонки) После 20 минут: 1.5 руб/мин	
<b>Установка или подключение только ОТА (МОНО)</b>	В нетелефонизированном помещении 499 ₽	В нетелефонизированном помещении 299 ₽
	В телефонизированном помещении 199 ₽	В телефонизированном помещении 199 ₽
<b>Установка или подключение ОТА (+ШПД)</b>	В нетелефонизированном помещении 99 ₽	В нетелефонизированном помещении 99 ₽
	В телефонизированном помещении 99 ₽	В телефонизированном помещении 99 ₽
<b>Подключение ОТА</b> вместе с ШПД и/или ТВ или допродажа	1р	1р

## Дополняющие акции по телефонии

<b>Доподкл. ОТА за 1р</b>	На постоянной основе	Если у клиента есть уже наши услуги, то можно доподключить ОТА за 1 р (вместо 499 р и 299р) Но, тариф Пакетный поклд. только с какой то услугой и бесплатно.
<b>Скидка на домашний телефон</b>	Акция до 31.07.2020	Скидка каждый месяц на абонентскую линию ОТА, в зависимости от расходов на мобильную связь: •500 рублей в месяц и более - скидка 50% •от 350 до 499 рублей в месяц - скидка 35%, •от 250 до 349 рублей в месяц - скидка 10%.

## 6.2 13 Преимуществ домашнего телефона

Преимущество	Суть
<b>Звонки на мобильные Ростелеком по всей РФ</b>	Бесплатные звонки на мобильный с городского телефона Ростелеком. Звонки не тарифицируются.
<b>Качественная связь</b>	Домашняя телефония за счёт проводного соединения обеспечивает высокое качество связи и отсутствие помех в разговоре.
<b>Домашний телефон энергонезависим</b>	Даже если в доме будет отключено электричество, телефон продолжит работать и в случае чрезвычайной ситуации позволит дозвониться в экстренные службы. Плюс домовая сигнализация подключенная по линии домашней телефонии будет продолжать работать даже если весь дом будет обесточен.
<b>Спокойствие за родных и близких</b>	Домашний телефон - это 100%-й способ проверки дома ли ребёнок и возможность дозвониться до пожилых родителей.
<b>Страховка на случай экстренной ситуации</b>	Телефон не надо долго искать, не надо заряжать, а дозвониться в экстренные службы 01,02,03 можно даже при финансовой блокировке, а также на номера горячей линии 8-800
<b>Всегда на связи</b>	Телефон всегда на связи и ловит дома, в отличие от мобильного телефона. Поэтому, до него можно всегда дозвониться
<b>Скидка на домашний телефон</b>	Скидка каждый месяц на абонентскую линию ОТА, в зависимости от расходов на мобильную связь: <ul style="list-style-type: none"> <li>•500 рублей в месяц и более - скидка 100р</li> <li>•от 350 до 499 рублей в месяц - скидка 35р,</li> <li>•от 250 до 349 рублей в месяц - скидка 10р.</li> </ul>
<b>Переадресация бесплатно на мобильные Ростелеком</b>	Для абонентов Мобильной связи и Домашнего телефона переадресация на мобильные Ростелеком бесплатна. Для участия в акции абоненту необходимо: <ul style="list-style-type: none"> <li>•иметь техническую возможность ДВО</li> <li>•активировать услугу, позвонив на 8-800...</li> <li>•набрать команду с ОТА</li> </ul>
<b>Скидки на телевидение от Ростелеком</b>	При наличии у человека домашнего телефона, абонент может получить скидку на абонентскую плату по телевидению.
<b>Удобный городской номер</b>	Удобный городской 7-значный номер, который легко запомнить и использовать.
<b>Возможность подключения охранной сигнализации</b>	Охрана квартир с высоким уровнем надежности с использованием надежной оптоволоконной линии PON. С учётом того, что телефон энергонезависим, домовая сигнализация будет работать, даже если дом будет обесточен.
<b>Домашний телефон лишён вредного излучения</b>	Домашний телефон лишён вредного излучения, негативно воздействующего на Вас и Ваших детей.
<b>Всегда легко найти</b>	Домашний телефон трудно потерять дома. Он всегда на одном месте. Поэтому ты всегда знаешь где он.
<b>Легко взять крупную сумму в кредит</b>	Многие банки дают кредиты только при наличии домашнего телефона у клиента.

## 6.3. Тарифы по мобильной связи

СПБ и ЛО	Новая история			Целая история	Семейная история	Бесконечная история
	В сети	Везде	В разговоре		5 sim-карт	
Абонентская плата	250 руб./мес.	250 руб./мес.	250 руб./мес.	350 руб./мес.	550 руб./мес.	550 руб./мес.
Мобильный интернет	7 ГБ	4 ГБ	0,5 ГБ	30 ГБ Далее скорость 128 кб/с	50 ГБ	50 ГБ Далее скорость 128 кб/с
Безлимитный интернет	на Wink, соцсети и мессенджеры					Соцсети и мессенджеры
На номера Ростелекома всей России	<b>Безлимит</b>					
На номера других операторов дом. региона	1,5 руб./мин.	200 мин.	300 мин.	500 мин.	600 мин.	500 мин.
На номера других операторов России	2,0 руб./мин.	2,0 руб./мин.				
SMS на номера дом. региона	50	50	50	50	50	50
SMS на номера России	2,5 руб./мин.	2,5 руб./мин.				
<b>Специальные условия в поездках по России</b>						
Входящие звонки	<b>Бесплатно</b>					
На номера Ростелекома всей России	<b>Безлимит</b>					
На номера региона пребывания	1,5руб./мин.	из основного пакета	из основного пакета	из основного пакета	из основного пакета	из основного пакета
На остальные номера России	2,0 руб./мин.	2,0 руб./мин.				
Мобильный интернет	из основного пакета					
Ключевое преимущество тарифного плана	Хороший объем интернета за небольшую абонентскую плату	Попробуй все мобильные услуги за небольшую абонентскую плату	Разговоры со всей Россией дома и в поездках, а так же безлимит мессенджеры и соцсети	Для активных пользователей все услуги включены. Объемов трафика больше, чем достаточно!	Возможность подключить до 5 сим-карт. Единый баланс для всей семьи. Большие объемы трафика.	Безлимитный интернет
Для смены ТП SMS на 220	90	92	91	93	94	95

Важно знать:

У абонентов на тарифных планах «Бесконечная история» и «Для безлимита» устанавливается ограничение по использованию интернета по достижению объема трафика 200 ГБ. Снижение скорости произойдет если сим-карты будут стоять в телефонах (смартфонах) и планшетах.

## 6.4 Основные преимущества тарифов

- ✓ **Год бесплатного ТВ**  
101 канал ТВ- онлайн в приложении Wink
- ✓ **Общайтесь без ограничений**  
Безлимитные соцсети и мессенджеры, бесплатные звонки на номера Ростелеком России
- ✓ **Единый тариф для всей семьи**  
До 5 сим-карт с тарифом «Семейная история»
- ✓ **В поездках по России, как дома**  
В поездках по России расходуется пакет минут и интернета из основного тарифа, звонки на РТК России бесплатны.
- ✓ Обмен минут на интернет-трафик (кроме «Бесконечной истории»)
- ✓ Перенос неиспользованных минут, ГБ и SMS на следующий месяц (кроме «Бесконечной истории»)
- ✓ Видеотрафик в комплекте (бесплатный трафик на Wink)
- ✓ Прямой городской номер (ПГН) в подарок (на ТП «Целая история», «Бесконечная история», «Семейная история»)

### Спец. предложения для сотрудников

Для сотрудников вводится новая опция «За компанию»:

- ✓ Опция предоставляет скидку только на абонентскую плату по пре-пейд ТП в **размере 20%** и является непубличной.
- ✓ Опция предоставляет скидку на весь период обслуживания абонента и действует бессрочно.
- ✓ Опция доступна для подключения на ТП : «В сети», «Везде», «В разговоре», «Целая история», «Семейная история».
- ✓ Абоненты, пользующиеся ТП «Сотрудник» и «Наш Ростелеком», могут перейти на новую линейку ТП с опцией.
- ✓ Опция доступна для подключения по промо-коду:
  - 6 промо-кодов доступны любому сотруднику ПАО «Ростелеком», а также МЦ НТТ, ГАП, РРС – выданные промо-коды действуют!
  - Промо-коды не имеют территориальной привязки, поэтому промо-код может быть использован в любом из 61 РФ.
  - Промо-код может быть передан сотрудником любому другому физическому лицу на свое усмотрение.
- ✓ Опция совместима с акциями «Переходи за 0!», «ПГН в подарок» («Красивый ПГН»), «ТВ-онлайн», «Видеотрафик в комплекте». Опция не совместима с «Добро пожаловать».

Текущий ТП	Новый ТП линейки «Истории»				
	В сети (Новая история)	В разговоре (Новая история)	Везде (Новая история)	Целая история	Семейная история
Переход с ТП "Суперсимка FREE" и "Сотрудник" и подключение Опции "Наш Ростелеком" (Опция уже активна)	SMSна номер 220				
	90*ПРОМО-код	91*ПРОМО-КОД	92*ПРОМО-КОД	93*ПРОМО-КОД	94*ПРОМО-КОД
Подключение Опции на ТП линейки "Истории"	SMS на номер 100				
	406*1*ПРОМО-КОД				

# 6.5 гарантия +

## Замена испорченного оборудования при наступлении гарантийного случая.



### Перепады напряжения

Повреждения в результате перепада напряжения в сети электропитания



### Пожар, взрыв, потоп

Поломка по причине чрезвычайной ситуации



### Механические повреждения

Неисправности, возникшие в результате действий третьих лиц: повреждения

## Тарификация Услуги

Стоимость оборудования, приобретенного пользователем

Стоимость услуги Гарантия+ при одновременной оплате за 12 месяцев.  
Тариф недоступен на территории МРФ Сибирь, МРФ Центр

Абонентская плата при ежемесячной оплате

До 4000 руб.

300 руб.

30 руб./мес.

Более 4001 руб.

450 руб.

45 руб./мес.

Для Оборудования любой стоимости, приобретенного Пользователем в аренду

300 руб.

30 руб./мес.

	Гарантирует закон	«Гарантия плюс» от Ростелеком на АО, переданное в собственность	«Гарантия плюс» от Ростелеком на АО, переданное в аренду
<b>Срок действия</b>	Не более 2 лет	1 год или бессрочно	1 год или бессрочно
<b>Возникшие поломки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- по вине производителя (брак и т.д.)</li> <li>- по вине продавца до передачи товара потребителю</li> <li>- негарантийный ремонт/замена оборудования, не соответствующего условиям, описанным в контракте, производится за счет Абонента.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неисправность в результате перепада напряжения в сети электропитания</li> <li>- пожар, взрыв, удар молнии, протечка инженерных коммуникаций по вине соседей, УК или коммунальных служб</li> <li>- поломка оборудования третьими лицами</li> <li>- неисправность, возникшая в результате причинения механических повреждений (в т.ч. повреждений корпусных деталей, сломанных электронных и механических узлов изделия)</li> <li>- повреждение АО, связанные с воздействиями внешней среды: (воды, песка, насекомые внутри и др.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неисправность, возникшая в результате перепада напряжения в сети электропитания</li> <li>- пожар, взрыв, протечка инженерных коммуникаций</li> <li>- неисправность, возникшая в результате причинения механических повреждений (в т.ч. повреждений корпусных деталей, сломанных электронных и механических узлов изделия)</li> </ul>
<b>Срок замены оборудования после обращения клиента</b>	В течение 45 дней	До 3 дней	До 3 дней
<b>Доставка и установка нового</b>	За доп. плату	Бесплатно	Бесплатно

# Отработка возражений, гарантия +

Возражение	Отработка
Мне это неинтересно/не нужно	<p>Понимаю, мы редко задумываемся о том, что может что-то произойти. Скажите, как часто у вас в доме происходят перепады напряжения? Мы предлагаем вам «Гарантию плюс» как раз для того, чтобы вы были уверены, что при поломке оборудования вы сэкономите деньги на покупке нового.</p>
Зачем она мне?	<p>Как раз для вашего спокойствия, что при выходе оборудования из строя вам не нужно тратить деньги на новое. В случае ЧП (например, перепад напряжения, потоп по вине соседей и т.д.) мы вам заменим сломанное оборудование абсолютно бесплатно. Именно поэтому мы и предлагаем вам данную услугу.</p>
<p>А что, разве обычной гарантии нет?</p> <p>Почему я должен платить за гарантию?</p>	<p>Вы правы, есть.</p> <p>Заводская гарантия предоставляется бесплатно.</p> <p>Но дело в том, что в обычную гарантию не включены такие случаи как: пожар, взрыв, потоп, неисправность при перепаде напряжения, поломка по причине третьих лиц. А когда у вас есть "Гарантия плюс", то об этом можно не волноваться – мы вам заменим оборудование абсолютно бесплатно.</p>
Мне нужно подумать	<p>Понимаю вас. Для того, чтобы принять взвешенное решение, необходимо время. Мы с вами можем поступить так: я укажу в заявке «Гарантию плюс», и до приезда специалистов у вас будет время подумать. Фиксирую заявку?</p>
Мне нужно посоветоваться	<p>Понимаю вас. Для того, чтобы принять решение, которое устроит всех, необходимо поговорить с близкими. Мы можем с вами поступить так: я укажу в заявке данную услугу, и у вас до приезда специалистов будет время для принятия решения. Указываю в заявке «Гарантию плюс»?</p>
А чем ваша «Гарантия плюс» лучше других?	<p>«Гарантия плюс» абсолютна уникальна, ни у одной компании нет таких выгодных условий дополнительного страхования: всего за 30/45 рублей в месяц (или 300/450 рублей в год) мы страхуем ваше оборудование от экстренных ситуаций. Согласитесь, выгодно?</p>

# 7. Процессы и речевые модули

# 7.1 Оформление продажи

Детали	МПЗ/ЕИССД	ЕССУЗ	Горячая линия
Приоритет подачи заявки	Подача продажи производится, если до инсталляции более 2-х суток		Поедается только если ты уже на адресе
Какие данные вносим	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ФИО абонента полностью</li> <li>2. Контактные данные</li> <li>3. Адрес установки</li> <li>4. Полностью тариф</li> <li>5. Оборудование (рассрочка/выкуп или аренда)</li> <li>6. Обязательно СВ И АП совершившего продажу</li> </ol>		
<b>1.Закрытые заявки</b>			
<b>Причина закрытия</b>		<b>Решение</b>	
1.1 Нет. тех.возможности.		Заявка остается за первоисточником по всем услугам в течение 30 дней от даты финального статуса.	
1.2 Смена технологии.			
1.3 Переоформление на другой Л.С., некорректный адрес, дубль заявки по этому же адресу на другое лицо, проживающее с первичным клиентом совместно и т.п.		Первоисточником заявки признается канал продаж, который раньше по времени внес заявку*	
1.4 Не дозвонились, недоступен, не отвечает и т.п.**		В течение 14 дней с момента закрытия заявки, первоисточником признается первый канал продаж.	
1.5 Отказ клиента от подключения (не заказывал, не устраивают тарифы, нет документов и т.п.).		В течение 5 дней с момента закрытия заявки, первоисточником признается первый канал продаж.	
*- Если повторная заявка открыта по истечение месяца, после закрытия первой заявки, первоисточником признается крайний канал продаж, по заявке которого произошло подключение.			
**-. Если по итогам проверки, в том числе и уточнении информации у клиента, выяснится, что клиент не отказывался, первоисточником заявки признается канал продаж заявка которого была закрыта, как отказная.			
<b>2.Открытые заявки</b>			
<b>Этап</b>		<b>Решение</b>	
Заявки на этапе "Доработка заявки".		Заявки, возвращенные на доработку и не отработанные в течении 120 часов закрываются ЦПП.Принадлежность подключения к каналу продаж определяется в соответствии в п.1.1 - 1.5	
3. Каналы продаж, без прямого доступа к ЕСУЗ			
Заявка должна быть занесена в ЕСУЗ не позднее 24 часов с момента ее занесения в первую ИС (веб-форма, МПЗ). Если в течение этих 24 часов заявка вносится другим КП, то она учитывается КП, который не имел доступа к ЕСУЗ (ИТМ фед.,ГАП, Веб).			
<b>4. Допродажи</b>			
В случае совершения допродажи услуги, допроданные услуги засчитываются за новым КП.			
<b>5. Оборудование*</b>			
5.1 При занесении заявки можно указать только один тип приобретения оборудования (полный выкуп, рассрочка, аренда).	Если поздний канал переориентировал на приоритетную для компании схему оплаты оборудования,то продажа остается за крайним каналом продаж,в остальных случаях продажа остается за первоисточником. Приоритетность: продажа - рассрочка - аренда. Период рассрочки не определяет приоритетность.		
5.2 При занесении заявки указывать только один вид оборудования по своему назначению.	<p>Если поздний канал переориентировал абонента на оборудование с более низкой стоимостью, то продажа остается за первым каналом. *</p> <p>Если поздний канал переориентировал абонента на оборудование с более высокой стоимостью, то продажа остается за последним каналом.</p> <p>Если в заявке указано более одного типа оборудования, - то заявка идёт в работу, оплата за оборудование идёт в учёт сотруднику завершившему продажу.</p> <p>Если не удалось идентифицировать оборудование клиента, то в примечании следует указывать "Оборудование клиента, если не подойдет, то оборудование компании (указываем конкретный вид оборудования и схему оплаты).Если вид оборудования и схема оплаты не указана,продажа учитывается в соответствии с п.4.1 и п.4.2</p> <p>Если в диалоге назначения сотрудник ЦПП осуществляет продажу оборудования, клиент не проинформирован КП, то продажа учитывается за ЦПП при условии подтверждения диалога звуковым файлом из СЗ Незабудка, не зависимо от того, какое оборудование/какие условия передачи оборудования указаны в заявке</p>		
* Видеокамеры (видеонаблюдение) и Умный дом оспариваются как услуги, а не как оборудование. Данные услуги признаются за тем КП, который осуществил продажу. В случае если поздний канал переориентировал на более приоритетную для компании схему оплаты оборудования, то продажа остается за первоисточником.			

## 7.2 Дополнительно

### Порядок оплаты абонентской

С 1-5-е число Автоматический подсчёт абонентской платы за предыдущий месяц				6,7		
8, 9, 10-е число Тут приходят СМС о сумме оплаты по абонентской плате			11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	<u>25</u> До этого дня он должен оплатить абонентскую плату	26 Обзвон автоматической службы по задолженности	27	28
29	30	31				

Например: Мы подключаем абонента 25-го **января**. Значит, СМС придет ему до 10-го февраля и у него есть 15 дней на оплату.

### Где оплачивать?

1. Оплачивать по платежке в Петрозэлектросбыте вместе с квартплатой
2. В Сбербанке по номеру ЛС
3. Через любые электронные кошельки
4. Настроить автоплатеж в личном кабинете
5. Через приставку на экране телевизора

### Приостановка услуг

- На **30 дней бесплатно** в течении календарного года;
- 7 дней минимум действует приостановка услуг
- Срок постоянной блокировки не более 365 дней
- По истечении 30 дней бесплатной блокировки взимается **3 рубля за каждую услугу ежедневно**

# 7.3 Программа «БОНУС»

## Как накопить бонусы



### Бонусы за покупки в интернет-магазинах

Совершайте покупки в интернет-магазинах партнеров и получайте дополнительные бонусы

[Подробнее в Личном кабинете](#)



×500

### За регистрацию в бонусной программе через Личный кабинет

Воспользуйтесь быстрой и удобной регистрацией через Личный кабинет.



×100

### За заполнение всех дополнительных полей в Личном кабинете

Заполните все данные о себе и получите бонусы.



×1

### За каждые 5 рублей

При платеже от 1000 рублей, внесенных на лицевой счет.



×1

### За каждые 5 рублей

За пользование услугами Домашнего телефона, Домашнего Интернета или Интерактивного телевидения и Мобильной связи.



×500+

### За действия в социальной сети ВКонтакте

Привяжите профиль социальной сети ВКонтакте к Личному кабинету Ростелеком, подпишитесь на группы Ростелеком, ставьте лайки, делитесь информацией и участвуйте в наших опросах.



×100+

### За участие в опросах в Личном кабинете

Количество начисляемых бонусов может меняться в зависимости от опроса.



×100+

### За настройку правил автопополнения в Личном кабинете

100 бонусов в 1-ый месяц,  
150 бонусов во 2-ой месяц,  
200 бонусов в 3-й месяц.



×300

### За выбор доставки счета на электронную почту в Личном кабинете

Для Участников Программы «Бонус», подключивших доставку счета на электронную почту с 02.06.2014 г.



×1000

### В подарок на день рождения

Празднуйте свой день рождения и получайте бонусы.



×500

### За стаж участия в программе «Бонус»

Оставайтесь с нами и получайте дополнительные бонусы каждые 6 месяцев.

## Статусы участников

Чем больше бонусов накоплено, тем выше статус участника программы. Чем выше статус участника, тем больше скидка на вознаграждения из каталога подарков при обмене бонусов



### Базовый

Дается при регистрации в программе. Срок действия – 12 месяцев.



### Стандартный – 4000 бонусов

5% скидка на вознаграждение из каталога. Срок действия – 24 месяца.



### Привилегия – 10 000 бонусов

10% скидка на вознаграждение из каталога. Срок действия – 24 месяца.



### VIP – 20 000 бонусов

15% скидка на вознаграждение из каталога. Срок действия – 24 месяца.

# 7.4 Работа с возражениями

Возражение	Принятие	Уточнение	Аргументация
У меня все есть	Отлично, значит вы опытный пользователь и мне приятно разговаривать с человеком, который понимает выгоды от пользования интернетом.	1. А услугами, какого провайдера вы уже пользуетесь? 2. А чем вы пользуетесь интернетом, ТВ, ТЛФ? Что вас сподвигнет сменить оператора: увеличение скорости, уменьшение стоимости или интернет без обрывов?	
Нет доставки бумажного счета	Да, действительно важно экономить время оплачивая услуги в одном месте.	А, вы при выборе услуг какой вариант выставления счета выбирали?	У вас есть возможность выбрать любой способ выставления счета и последующей оплаты его. Начиная от оплаты в личном кабинете заканчивая бумажным счетом.
Нам ничего не надо, У меня есть есть.	Да, я согласен с тем, что в большинстве домов проведен интернет. И из за разницы в качестве многие абоненты перешли к нам.	1. А услугами какого провайдера вы уже пользуетесь? 2. А чем вы пользуетесь интернетом, ТВ, ТЛФ?	Проведение обычной презентации на языке выгод для клиента
Нет времени	1. Понимаю, время ценный ресурс, именно поэтому всего лишь 5 минут необходимо, чтобы предоставить Вам информацию.	2. Я правильно Вас понял, что вас интересуют наши услуги в принципе, но нет времени на обсуждение? 3. Верно ли я понял, что мне необходимо вам перезвонить в более удобное для вас время? 4. Я оставляю вам наши буклеты с описанием услуг. Там указан мой телефон, звоните, расскажу подробнее.	
Подумаю	1. Да, я вами полностью согласен, принимать нужно только обдуманные решения 2. Действительно, принимать решение нужно взвешенно 3. Конечно, ведь Вы принимаете серьезное решение. 4. Я понимаю, каждый человек должен все делать обдуманно 5. Я Вас понимаю, необходимо время, чтобы принять правильное решение. 6. Разумеется, для того чтобы принять решение, необходимо учесть все факторы	Что вам мешает принять решение сейчас? Что вас смущает, и я расскажу поподробнее.	1. Сроки проведения этой выгодной акции заканчивается 1 числа, и вам рекомендую не упустить шанс. 2. Не отказывайте себе в удовольствии
Посоветуюсь	Да, я согласен, необходимо учитывать мнение всех пользователей услуг.	Могли бы уточнить, кто еще будет пользоваться услугами? И чем пользуются? Давайте я, как специалист пообщаюсь с тем человеком.	Проведение обычной презентации на языке выгод для клиента
Дорого	Я с вами согласен, что нужно делать только выгодные покупки	Скажите, пожалуйста, с чем Вы сравниваете? Как давно вы выясняли стоимость услуг по городу и сравнивали с нашей услугой?	Рисуем таблицу в которой отображаю наши + и минусы других провайдеров.
Мы телевизор мало смотрим.	Да действительно, некоторые семьи все меньше смотрят ТВ. А почему вы смотрите его редко?	Вас не устраивает качество, количество или содержание каналов?	И в зависимости от ответа предлагаем ему наши преимущества.
Нет времени смотреть телевизор	Да я согласен, что многие сегодня не часто смотрят телевизор.	На сколько я понимаю, у вас телевизор имеется. И время от времени он работает у вас фоном. И даже если вы его не смотрите, то все равно платите. Если бы у вас была бы возможность пользоваться современным (цифровым) телевидением за те же средства.	
Я много работаю	Да, согласен, без работы никуда сегодня.	И бывало и так, что вы приходите домой, а любимая передача уже прошла и ее приходится искать в интернете?	Как раз для занятых людей такая функция ТВ, как управление просмотром.
Интернет есть на работе, и его хватает.	Да, согласен, сегодня интернет есть везде.	Скажите, какая скорость Интернет на работе? Какими интернет – ресурсами и сервисами вы пользуетесь на работе? Как же просмотр фильмов дома?	Рассказываем преимущества высокоскоростного интернета
Мне не нужны Ваши услуги: интернетом пользовались дети/внуки, которые уехали вместе с ПК	Действительно, дети вырастают и уезжают. При этом родители и дети всегда поддерживают связь между собой. Сейчас Вы не видите необходимости в использовании интернета. Я могу Вам рассказать о возможностях, которые он перед Вами открывает		Существует большое количество программ, которые работают через интернет и позволяют совершать бесплатные звонки. А если установить специальную камеру, то Вы сможете видеть своих родных, при этом никакой дополнительной оплаты взиматься не будет

## 7.5 STOP фразы

Практика показывает, что 50–60% конфликтов провоцируют не абоненты, а сами сотрудники. Как это происходит? Чаще всего, неосознанно. Разговаривая с абонентом часто не замечают, что используют в своей речи слова-провокаторы. Часто такими агрессорами могут стать слова, на первый взгляд, совершенно нейтральные.

Произносить НЕ рекомендуется	Рекомендуется говорить
Вас беспокоит Ростелеком	Мастер/инсталлятор компании Ростелеком
У нас есть ...	У вас будет
Вы не хотели бы?	Для вас важно?
Меня зовут...	— Я –Андрей , специалист по Вашему дому...
Вам удобно сейчас разговаривать?	Уделите, пожалуйста, 5 минут.
Но	Вместе с тем, и в то же время
Цена	Стоимость
Девушка, Мужчина	Обращайтесь к клиенту по имени, на «Вы» или нейтрально:
Женщина	— Скажите, пожалуйста...
Молодой человек	— Я предлагаю...
Нет	Можно («можно оформить по-другому»)
Нельзя («так оформлять нельзя»)	— Получится, ( только если...
Не получится («установить завтра не получится»)	— В нашем с Вами случае возможно в ___сроки... Тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант – это...
Невозможно	
Ваша проблема, ваша сложность	Этот вопрос, наш вопрос, наша с Вами ситуация
Уменьшительно-ласкательные слова: Минуточку, приставочка, договорчик, звоночек	Одну минуту, пожалуйста... Договор, звонок, приставка
— Вы не поняли.	— Я хотел сказать...
— Я Вам уже говорил.	— Я имел ввиду...
— Простите за беспокойство...	— Прошу Вас уточнить...
— Я не знаю.	— Одну минуту, пожалуйста, я уточню.
— У меня нет информации.	— Давайте я выясню этот вопрос и позвоню Вам сегодня до конца дня.
— Здесь мы ничего не можем сделать для вас.	— В этом случае Вам следует...
— Я больше ничем не могу вам помочь.	— Вы можете сделать...
— Я Вам ничего не могу обещать.	— Я Вам рекомендую...
— Это от нас не зависит.	
— Вы должны...	— Давайте мы с Вами сделаем следующее...
— Вам придется...	
— Руководитель сейчас не сможет с вами поговорить.	— Решение этого вопроса в моей компетенции.
— А мы-то здесь причем?	— Давайте посмотрим, что можно сделать.
	— Приношу извинения от лица компании.
	— Приносим извинения.
— Мы этого не делаем (не продаем, не предоставляем).	— Мы делаем только...
	— Этим вопросом занимается другой отдел. Давайте я дам Вам номер телефона_____.
— Этого не может быть.	— Давайте уточним.
— Вы что-то путаете.	
— А у меня другая информация.	
— Точных сроков сказать не могу.	— Точные сроки будут известны через несколько дней. Давайте я позвоню Вам через ___ дней.

## 7.6 Вознаграждение

Наименование	Коэффициент
Моно услуга (ШПД/Dvb-c/ITB/СКТВ)	1,6 от стоимости проданного тарифа
2в1 и 3в1	2,1 от стоимости проданного тарифа

### Ставка за реализацию оборудования в рассрочку

Вид оборудования	Полная стоимость, руб.	6 мес., руб.	12 мес., руб.	24 мес., руб.
Видеонаблюдение (внутр., внешн.), на территории г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	1100	990	990	990
Видеонаблюдение premium. На территории г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	1300	1190	1190	1190
Умный дом Комплект "Безопасность. Базовый"	1700	1700	1700	1700
Умный дом Комплект "Безопасность. Расширенный"	2500	2500	2500	2500
"Умный дом" Комплект "Безопасность. Управление"	2500	2500	2500	2500
Все виды абонентского оборудования, обладающие индивидуальной ценностью	15% от стоимости оборудования			

Стоимость Услуги "Гарантия плюс"	Размер ставки вознаграждения при продаже Услуги за полную стоимость, руб.	Размер ставки вознаграждения при продаже Услуги в рассрочку, руб.
Услуга "Гарантия плюс - Эконом" оформляется при приобретении оборудования стоимостью от 1400-4000 руб. с НДС	30% от общей стоимости	3 Абон.Платы
Услуга "Гарантия плюс - Премиум" оформляется при приобретении оборудования стоимостью более 4001 руб. с НДС	30% от общей стоимости	3 Абон.Платы
При аренде	90 руб	3 Абон.Платы

### Минимальное кол-во продаж услуг за отчетный период

Общее кол-во услуг из числа ШПД и IPTV	Фокусный продукт	Вознаграждение, руб.
5	Продажи Фокусный продукт	500
12	Продажи Фокусный продукт	1500
21	Продажи Фокусный продукт	3000

## 7.7 Фокусный продукт

«ФП» - Это дополнительное вознаграждение выдаваемое за продажу набора услуг.

Т.е есть доп. вознаграждение, которое выдается сверх основных продаж.

Например, чтобы забрать 1000 рублей доп. вознаграждения – нужно продать 12 услуг ШПД и Телевидения и 1 городской телефон

Номер Бонуса	Минимальное кол-во продаж услуг за отчетный период.			Денежное вознаграждение
	ШПД+ТВ	Фокусный продукт 1- <u>Видеонаблюдение / Умный Дом</u>	Фокусный продукт 2 - <u>Городской Телефон</u>	
1	5	0	1	<u>500</u> рублей
2	12	0	1	<u>1000</u> рублей
3	21	1	1	<u>3000</u> рублей

**Примечание:** Фокусные продукты обновляются каждый месяц или 2.

Суммы за фокусный продукт можно увидеть в п. 15 зарплатного акта.

Он там называется – «за стабильность».

**1. Клиент захотел услуги от Ростелекома, а я не работаю по этой технологии (медь, доксис, оптика), как быть?**

Ответ: Тебе не обязательно самому устанавливать, звонишь и создаешь заявку и ее выполнит другой мастер, кто работает по той технологии, и продажа пойдет тебе.

**2. Я приехал на установку 2 услуг(ШПД +ТВ), но клиент отказался от ТВ, но потом перезвонил и решился, кому пойдет продажа?**

Ответ: Если пройдет 5 дней со дня закрытия заявки в ЕСУЗ, и ты подашь ее, то продажа за тобой, а если меньше, то продажа за первым каналом

**3. Если я подал заявку, а она ушла в техничку, у меня заберут эту услугу?**

Ответ: Нет, она останется за тобой в течение 6 мес.

**4. У меня не зачислились услуги или оборудование, как так произошло?**

Ответ: а) Абонент отказался в этом же месяце в котором ты подавал услугу. Б) Она подключилась в следующем месяце. В) она случайно попала в другой канал (будет оспорена тебе).

**5. Считается ли мне, как услуга 2 и 3 телевизор?**

Ответ: Нет, услугой считается только новая продажа на ЛС.

**6. Могу ли продать услугу ТВ при миграции ( в том числе интернета с ТКТ на Ростелеком)?**

Ответ: Да, конечно. Главное разница должна быть в 100 рублей. В эту сумму включен платеж и за аренду оборудования.

**7. В заявке указано ОНТ Медиум в рассрочку, а я продал в полный выкуп-это моя продажа?**

Ответ: Да. Регламент четко определяет приоритет продажи оборудования (аренда-рассрочка-продажа).

**8. Я продал оборудование на линейном наряде, как получить за это вознаграждение?**

Ответ: Заполняешь документы отдаешь в цех. Руководитель это отправляет Сачивко Юлии, а она вносит в реестр.

**9. Я продал симкарту, что делать?**

Ответ: записать номер с карточки, записать в блокнот, далее предъявить старшему.

**10. Могу ли я создавать группы в соц.сетях для продаж услуг?**

Ответ: Нет, этим занимается отдельный отдел.

**11. Могу ли расклеивать рекламу?**

Ответ: Да, только в не новостройках(жилье, которое сдалось до 3-х месяцев назад) и в специальных местах внизу каждого дома.

# 7.9 Речевой модуль по продаже услуг

## 1 Этап. Установление контакта

Этап установления контакта необходим для возникновения доверительного диалога между покупателем и продавцом. Нам надо обозначать, кто ты, откуда, и зачем пришел. А так же чтобы войти в доверие нам необходимо узнать, как его зовут.

Алгоритм	Примеры
Приветствие	Добрый день! Олег мастер. Ростелеком! Здравствуйте, инсталлятор
Уточнение имени клиента и времени	Подскажите, как я могу к Вам обращаться? Вы (читаем с акта) такой такой-то?
Зацепка	Интернет подключаем? Оборудование (перечисляем из заявки...)

## 2 Этап. Выявление потребностей

Данный этап призван узнать, что предложить и как предложить.

Нам необходимо выяснить, что из этого волнует абонента. И задаем наводящие вопросы.

Вопросы бывают **открытыми, закрытыми и альтернативными.**

**Открытые вопросы:** начинаются со слов «Где? Когда? Куда? Откуда? Почему? Зачем? Как? Какой? Что?»

**Закрытые вопросы:** на которые идет ответ да/нет

**Альтернативные вопросы:** когда в предложении используются союзы «и/или»

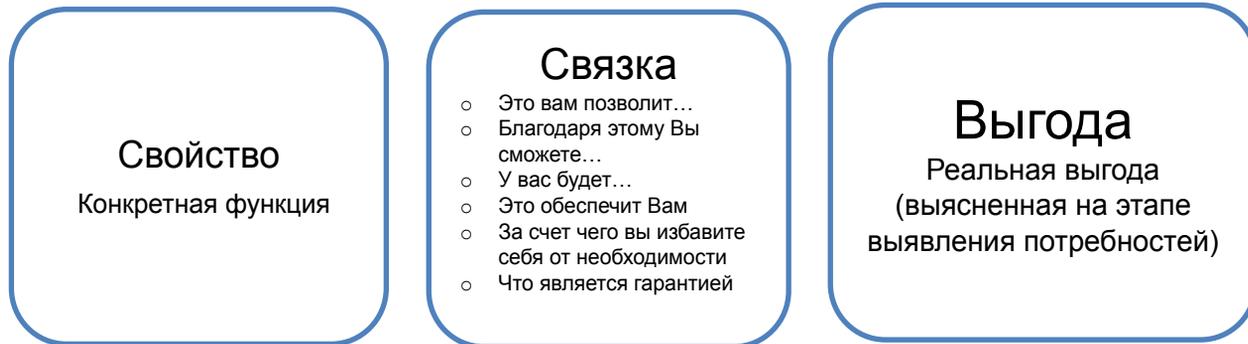
Темы открытых вопросов	Примеры
Общие	<ul style="list-style-type: none"><li>- Почему выбрали Ростелеком?</li><li>- Какой до этого провайдер был?</li></ul>
Телевидение	<ul style="list-style-type: none"><li>- Какой телевизор у вас- современный жидкокристаллический или ламповый?</li><li>- Если было бы идеальное ТВ, то какой оно было на ваш взгляд?</li><li>- Бывало ли так, что пропустили передачу, и приходится ждать повтора на следующий день?</li><li>- Какие программы предпочитаете?</li><li>- Есть ли у вас дети? Какие программы (каналы) разрешаете им смотреть? Как контролируете, что они смотрят в ваше отсутствие?</li><li>- Как относитесь к рекламе?</li><li>- Вы бы чаще смотрели ТВ, если бы там показывали те фильмы и передачи, которые вам нравятся?</li><li>- Как часто бывает такое, что, передача или фильм еще идет, а вам уже нужно выходить из дома?</li><li>- Как поступаете, если вам позвонили во время просмотра фильма или передачи на самом интересном моменте?</li><li>- Что делаете, когда включили канал, а интересный фильма он уже на середине?</li></ul>
Интернет	<ul style="list-style-type: none"><li>- Как вы используете интернет?</li><li>- Какая скорость у вас?</li><li>- Как часто бывает такое, что вечером скорость падает и видео перестает грузиться (постоянно останавливается и вам приходится ждать пока видео догрузится)?</li><li>- Почему именно этого провайдера выбрали?</li><li>- Как часто сталкиваетесь с тем, что пропадает wi-fi сигнал? Что ваши близкие говорят о этой ситуации?</li><li>- Оцените по 10 бальной шкале качество вашего интернета? Что бы вы добавили, чтобы было 10?</li></ul>
Телефония	<ul style="list-style-type: none"><li>- Есть ли у вас те, кому вы звоните часто в другие города РФ?</li><li>- Бывало ли такое, что у вас закончились деньги на мобильном и нет возможности связаться в - внешним миром?</li><li>- Сколько вы расходуете на мобильную связь?</li><li>- Есть ли у вас точка оповещения при экстренных случаях?</li><li>- Как часто звоните на городские номера?</li></ul>

# 3 Этап. Презентация

## Презентация это:

Наш рассказ о том, **почему он** должен купить у нас ту или иную услугу. Каким образом услуга удовлетворит его потребности. Что конкретно она ему даст.

## Составляющие презентации:



Тема	Презентация
Если вы выяснили, что у него есть дети, то презентуем	Функция (свойство) <u>«родительский контроль»</u> позволит вам контролировать то, что смотрит ваш ребенок, даже в ваше отсутствие. (безопасность)
Если вы выяснили, что он много работает и редко смотрит ТВ, то презентуем-	Функция (свойство) <u>«Перемотка на 72 назад»</u> позволит вам смотреть интересные передачи в любое удобное для вас время. (экономия времени)
Если вы выяснили, что у него много гаджетов, то презентуем-	Функция (свойство) <u>«Мультискрин»</u> позволит вам сэкономить на дополнительных приставках, а также не спорить с домочадцами о пульте, так как каждый сможет смотреть, что захочет. (комфорт)
Если вы выяснили, что у клиента, снижается скорость в вечернее время	Подключение по оптической линии, является гарантией стабильного высокоскоростного соединения в любое время суток и даже по вечерам. (комфорт)

Возражение - это нормальная реакция человека на любое изменение во внешней среде.

Работа с возражениями является обязательным элементом в продажах, и преследует собой не только снизить негатив у клиента, но, и понять что именно ему мешает принять решение.



Этот элемент позволяет снизить накал эмоций у клиента

- «-Согласен, что цена очень важна»
- «-Да, каждый ценит, что имеет и при этом»
- «-Приятно встретить человека, который ценит то, что имеет»
- «-Понимаю, все к чему-то привыкают»
- «-Замечательно, что вы цените комфорт и удобство»
- «-Это действительно важный вопрос»
- «-Хорошо, что вы обратили на это внимание»

Вопрос отделяющий ложное возражение от реального

- «Это единственное, что Вас останавливает от покупки данного предложения? А в остальном данное предложение Вас устраивает?»
- «А что именно есть у вас?»
- «Что останавливает от того, чтобы принять решение сейчас?»
- «С чем вы сравниваете?»
- «Скажите, ранее услугами(ой) пользовались?»
- «Из какого источника данную информацию получили?»

Твои действия на уточнённые возражения

- «Мне необходимо созвониться с тем, кто принимает занимается этим вопросом, и я как специалист я расскажу почему важно подключить услугу именно сейчас»

В конце нам надо понять, остались ли сомнения

- «И так мы с вами пришли к мнению, что... Давайте подытожим...»
- «У вас остались вопросы?»

Возражение	Присоединение	Проверка
Я подумаю	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Я тоже люблю принимать обдуманные решения</li> <li>2. Действительно, некоторые решения требуют осмысления</li> <li>3. Я понимаю, важно всё учесть</li> <li>4. Хорошо, что вы ответственно подходите к данному вопросу</li> <li>5. Все новое вызывает вопросы</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Скажите, а над чем конкретно вы хотите подумать?</li> <li>2. Подскажите, возможно я вам что-то не объяснил?</li> <li>3. А что вас смущает в данном предложении?</li> <li>4. Что останавливает от того, чтобы принять решение прямо сейчас?</li> <li>5. Какую выгоду для себя в моем предложении видите?</li> </ol>
Мне ничего не надо/ Всё устраивает	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вижу, вы современный человек и всё уже подключили</li> <li>2. Такое бывает, 10 лет назад нас устраивала жизнь и без интернета</li> <li>3. Понимаю, всегда важно пользоваться только новыми услугами</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Скажите, какими услугами сейчас пользуетесь?</li> <li>2. Подскажите, а что вас устраивает?</li> <li>3. Скажите, а вам ничего не надо, ибо вы переживаете за то, что смените шило на мыло? Или не хотите затрачивать усилия?</li> </ol>
Я посоветуюсь	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Я тоже люблю советоваться с родными/близкими перед принятием решения</li> <li>2. Мнение близких людей всегда важно</li> <li>3. Понимаю ваше желание получить совет от близких</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. А с кем вы хотите посоветоваться?</li> <li>2. Я правильно понимаю, если жена будет согласна, вы подключитесь?</li> <li>3. А я могу пообщаться с вашей женой? Ответить на её вопросы и исключить испорченный телефон.</li> </ol>
Дорого	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В кризис каждая копейка хороша</li> <li>2. Я тоже люблю считать свои деньги</li> <li>3. Согласен, надо платить за нужные вещи</li> <li>4. В наше время вопрос экономии очень важен</li> <li>5. Понимаю, вопрос стоимости всегда имеет значение</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Если бы цена была ниже, вы бы подключились?</li> <li>2. Скажите, а что для вас дорого? С чем вы сравниваете?</li> <li>3. Что для вас важнее: стоимость или качество?</li> <li>4. На что вы обращаете внимание при выборе оператора? Правильно ли я понимаю, что для вас важна экономия?</li> </ol>
Не смотрю ТВ/ Мало смотрю ТВ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Действительно, ТВ в старом формате, уже уходит в прошлое</li> <li>2. Действительно, иногда мы забываем про телевизор, поглощенные заботами. При этом невозможно работать, не отдыхая, согласны?</li> <li>3. Вы правы информацию можно получать из разных источников</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не смотрите, потому, что времени нет или смотреть нечего?</li> <li>2. А вы из каких источников информацию привыкли получать?</li> <li>3. Вы скачиваете фильмы чтобы посмотреть?</li> </ol>
Не устраивает монтаж/прово да?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вижу у вас сделан действительно хороший ремонт</li> <li>2. Действительно услугой необходимо пользоваться с комфортом</li> <li>3. Уют в доме очень важен</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Скажите, что вызывает у вас вопросы?</li> <li>2. А что именно в монтаже вызывает вопросы?</li> <li>3. Это единственное, что вас останавливает от принятия решения сейчас?</li> </ol>

## 5 Этап. Завершение сделки

### Алгоритм завершения сделки

- Подведение итогов (резюмирование)
- Побуждающие фразы (3 вида)
- Получение данных для заявки
- Завершение контакта

Виды побуждающих фраз	Примеры
Альтернативный	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ну что, подключаем интернет с ТВ или просто интернет (ТВ)</li><li>• Выходные или будни</li><li>• Оформляем на вас или....?</li></ul>
Критический	<ul style="list-style-type: none"><li>• Я рекомендую Вам определиться именно сегодня, потому что это предложение будет очень жаль потерять.</li><li>• Я предлагаю Вам подключиться именно сегодня, потому что завтра может повыситься цена.</li><li>• Я рекомендую определиться сегодня, т.к оптических розеток осталось только 4, а приставок 5.</li></ul>
Перенос в будущее	<ul style="list-style-type: none"><li>• Имя, куда приставку поставите?</li><li>• Имя, какой канал первым включите, когда вам установят ТВ?</li><li>• Где будем ONT- терминал устанавливать?</li><li>• Какой телевизор будем подключать?</li></ul>

#### При прощании скажите:

- *«Спасибо. Вы сделали прекрасный выбор, Вы всегда будете радоваться и вспоминать добрым словом»!*
- *Спасибо! Желаю вам хорошего подключения и удовольствия в использовании!*
- *Спасибо! И поздравляю вас с подключением современного и качественного интернета!*