



New Contact

# Добро пожаловать на обучение операторов проекта "Почта России"!



**Сформировать комплекс знаний, умений и навыков, позволяющий обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов при обращении в Центр Поддержки Клиентов ФГУП «Почта России».**

**В результате обучения вы узнаете:**

- ✓ Алгоритм клиентоориентированного общения с клиентом;
- ✓ Как работать в нестандартных ситуациях;
- ✓ Структуру ФГУП «Почта России»;
- ✓ Как работать в скрипте;
- ✓ Почтовые услуги и их особенности, а именно:
  - Виды и разряды почтовых отправлений
  - Отслеживание почтовых отправлений
- ✓ Контактные данные почтовых организаций.

**В результате обучения Вы научитесь:**

- ✓ Профессионально коммуницировать и быть клиентоориентрованными операторами
- ✓ Профессионально консультировать клиентов по услугам Почты России
- ✓ Работать со скриптом.





82 Управление  
федеральной  
почтовой связи  
(УФПС)

ГЦ МПП (Главный  
центр  
магистральных  
перевозок)

АСЦ  
Автоматизированны  
е сортировочные  
центры

«EMS Почта  
России» (Express  
Mail Service)

23 533 км.  
магистральных  
маршрутов:  
Авто, Авиа, Ж \ Д



ЦГП Центр  
гибридной почты

380 000  
сотрудников

17 000 единиц  
автотранспортной  
техники

800 железнодорожных  
вагонов

42 000 отделений  
почтовой связи



Макрорегиональный филиал	Город управления
Москва	Москва
Центр	Тверь
Северо-запад	Санкт-Петербург
Юг	Ростов-на-Дону
Волга-1	Нижний Новгород
Волга-2	Самара
Северный Кавказ	Ставрополь
Урал	Екатеринбург
Сибирь	Новосибирск
Дальний Восток	Хабаровск

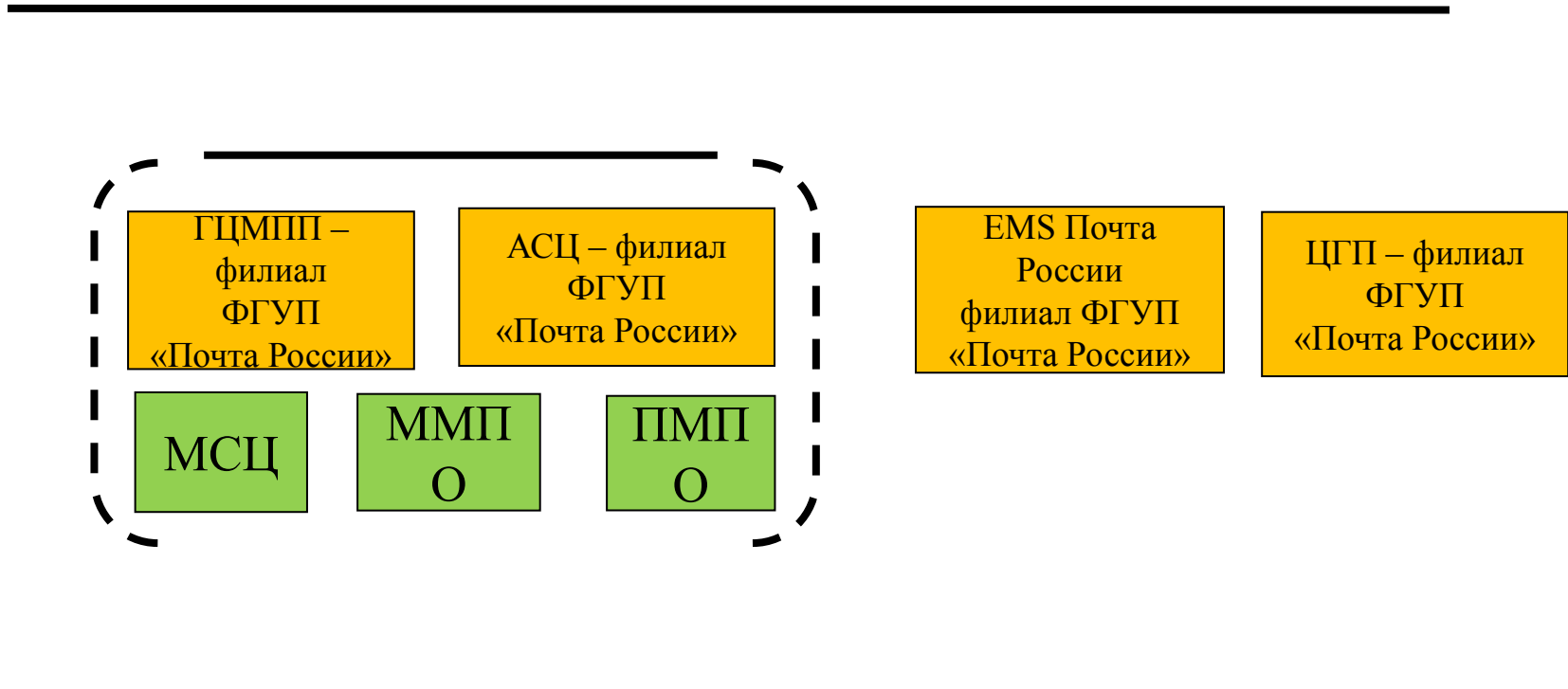
Макрорегионы  
«Почты России»

УФПС – филиалы  
ФГУП  
«Почта России»

Почтамты

Отделения  
почтовой  
связи (ОПС)

ФГУП «Почта России»



1. Федеральный закон о связи 126-ФЗ
2. Федеральный закон о почтовой связи 176-ФЗ
3. Правила оказания услуг почтовой связи – Утверждены  
Постановлением Правительства от 23 января 2015 г. № 45
4. Конвенция и Соглашение Всемирного почтового союза (Всемирная почтовая конвенция) – основной документ, регламентирующий функционирование международной почтовой службы
5. Внутренние нормативные документы ФГУП Почта России
6. Руководство по приему МПО (от 17.10.2013).
7. Таможенное законодательство Таможенного союза и ЕАЭС





**Тема звонка – это основной вопрос клиента**

**Выбор темы звонка**

**Клиент задавал вопрос по услугам Почты России**

**Клиент не задавал вопрос по услугам Почты России**

**Клиент задал один вопрос**

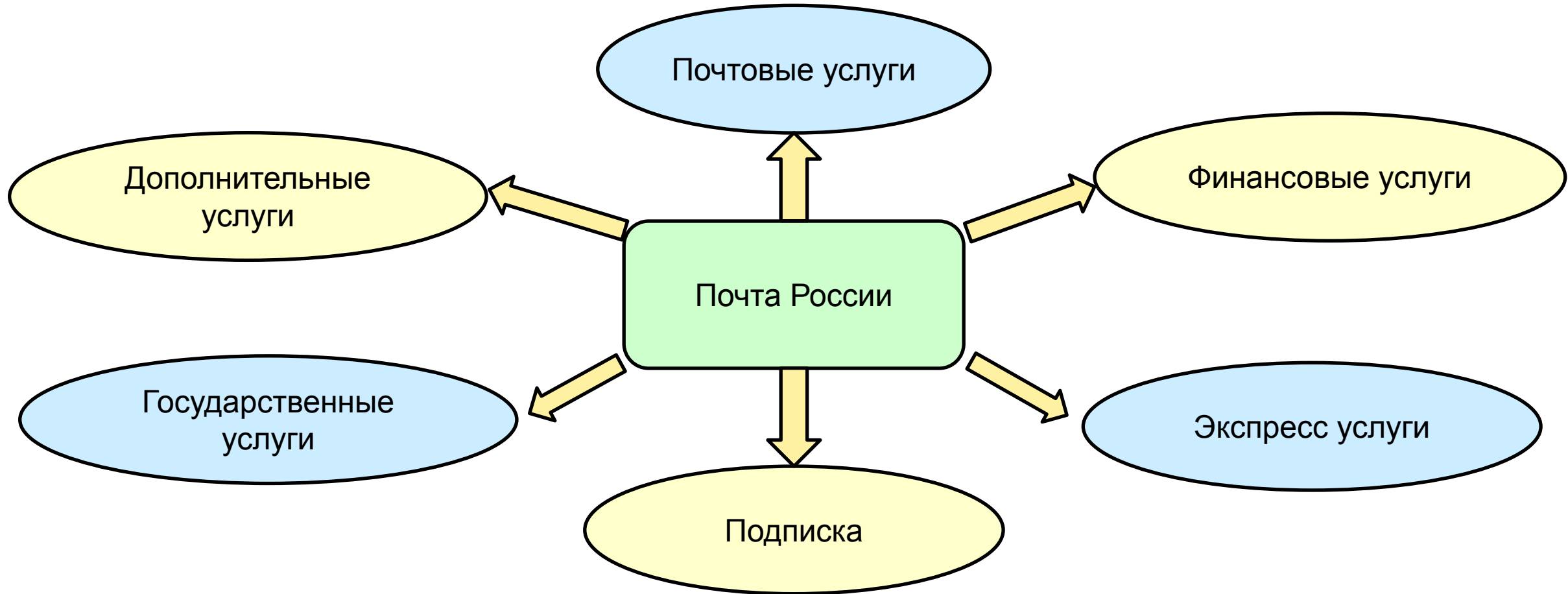
**Клиент задал несколько вопросов**

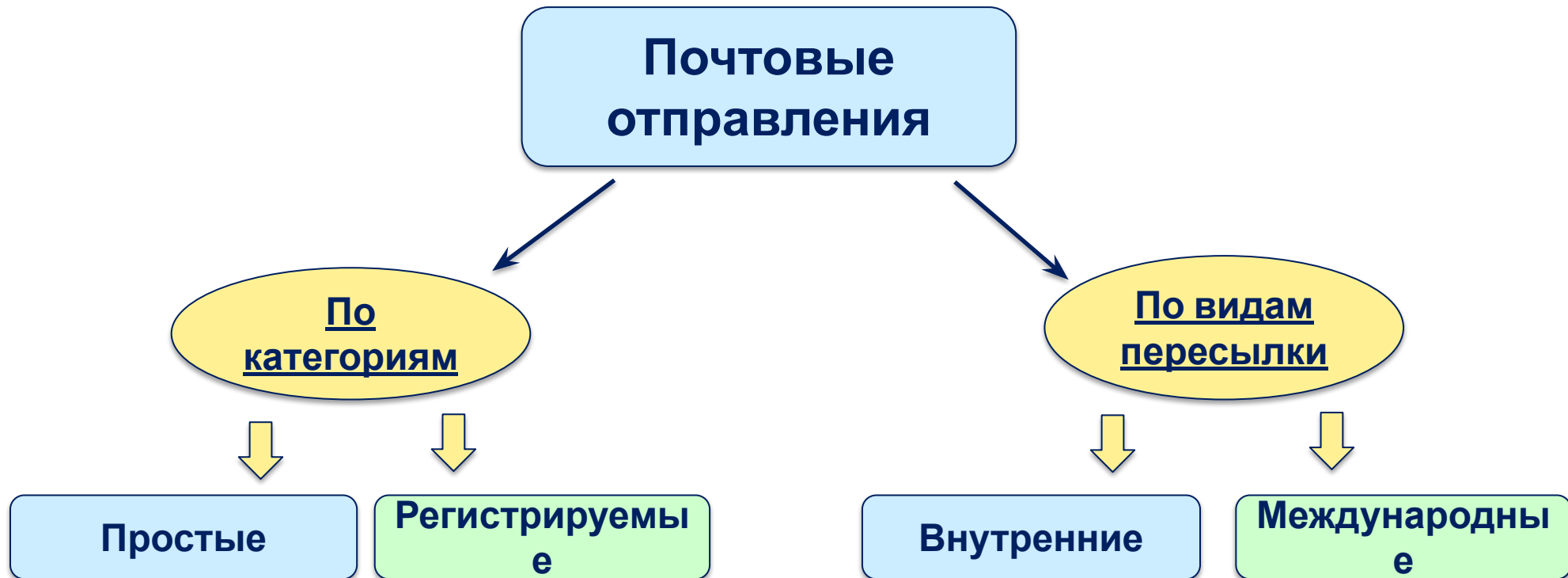
**Выбираем тему по вопросу клиента**

**Выбираем тему по основному вопросу клиента. Несколько тем выбрать нельзя**

**СПА/СПО (связь прервана абонентом/связь прервана оператором)**

**Тестовый звонок. Звонок с целью проверки работы оборудования и качества связи**









**Почтовые отправления**

**Внутренние**

**Международные**

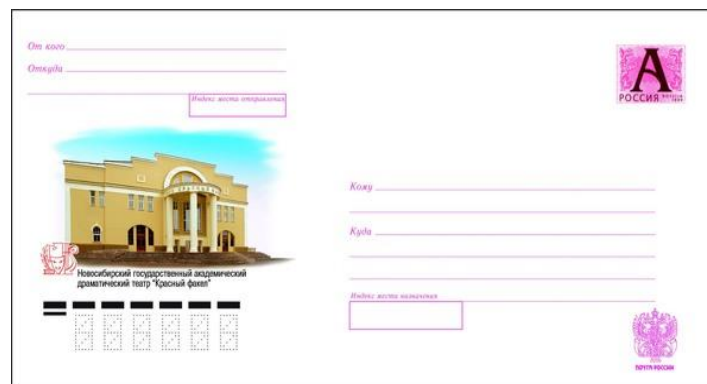
Принимаются для пересылки на территории Российской Федерации

Принимаются для пересылки за пределы Российской Федерации, поступающее на ее территорию или следующие транзитом по территории Российской Федерации





**Почтовая карточка** - почтовое отправление в виде письменного сообщения на специальном бланке, пересылаемое в открытом виде.



**Письмо** - почтовое отправление с письменным сообщением, размеры и вес которого определяются настоящими Правилами.



**Бандероль** - Почтовое отправление с печатными изданиями, деловыми бумагами вложение, размеры, вес и способ упаковки которого установлены операторами почтовой связи в соответствии с настоящими Правилами.



## Виды почтовых отправлений



**Посылка** - почтовое отправление с предметами культурно-бытового назначения, с вложением, не запрещенным к пересылке законодательством Российской Федерации.



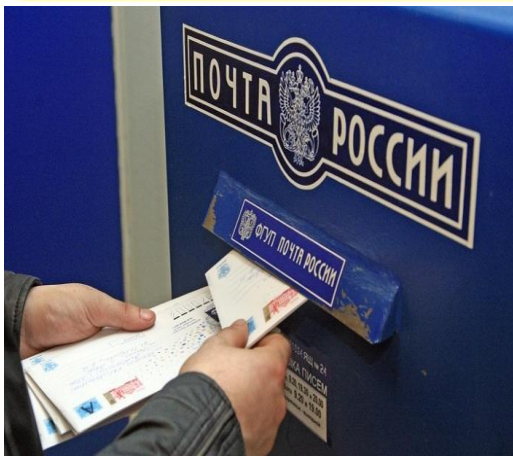
**Секограмма** - почтовое отправление, подаваемое в открытом виде, с вложением, предназначенным исключительно для слепых. Его пересылка осуществляется бесплатно.



**Международный мелкий пакет** - международное почтовое отправление с образцами товаров или небольшими предметами.



**Мешок "М"** -  
Международное почтовое отправление (специальный мешок), содержащее печатные издания, направляемые одним отправителем одному и тому же адресату



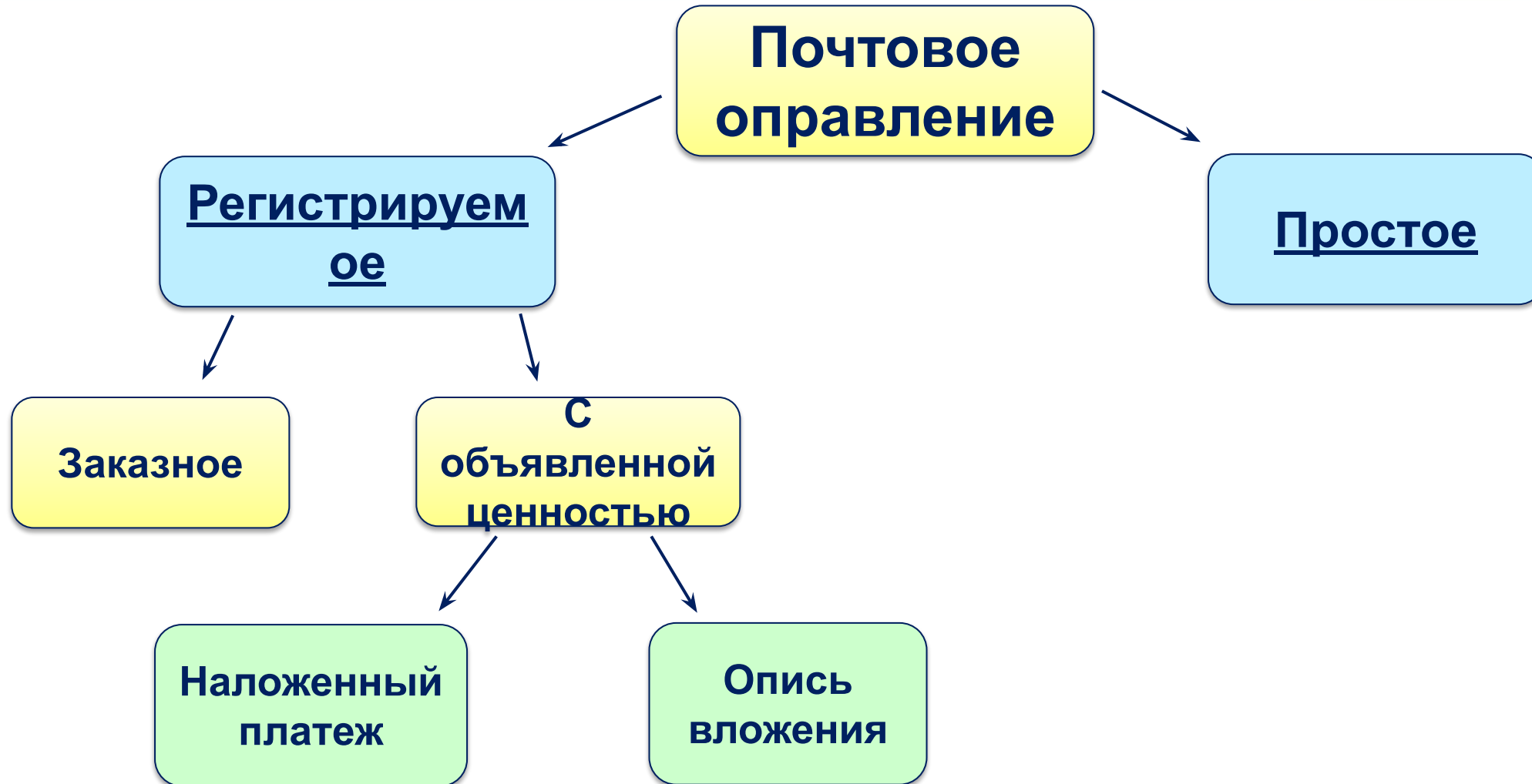
## Почтовые отправления

### Простые

- Не отслеживается
- Опускаются в почтовый ящик

### Регистрируемые

- Можно отследить
- Можно изменить данные получателя
- Вручается лично в руки получателю
- Отправителю выдается квитанция





**New Contact**

## **МПО с наложенным платежом**

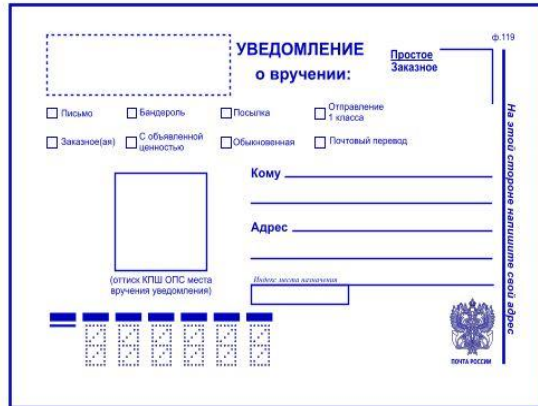
**Международные отправления с наложенным платежом могут пересылаться только в те страны, с которыми у ФГУП «Почта России» заключены Соглашения об обмене почтовыми отправлениями с наложенным платежом**

**К таким странам**

**относятся:**

**Азербайджан,  
Армения,  
Беларусь,  
Грузия,  
Казахстан,  
Латвия,  
Литва,  
Молдова,  
Украина**





УВЕДОМЛЕНИЕ о вручении: Простое  
Заказное ф. 119

Письмо  Бандероль  Посылка  Отправление 1 класса

Заказное(ая)  С объявленной ценностью  Обыкновенная  Почтовый перевод

Кому \_\_\_\_\_

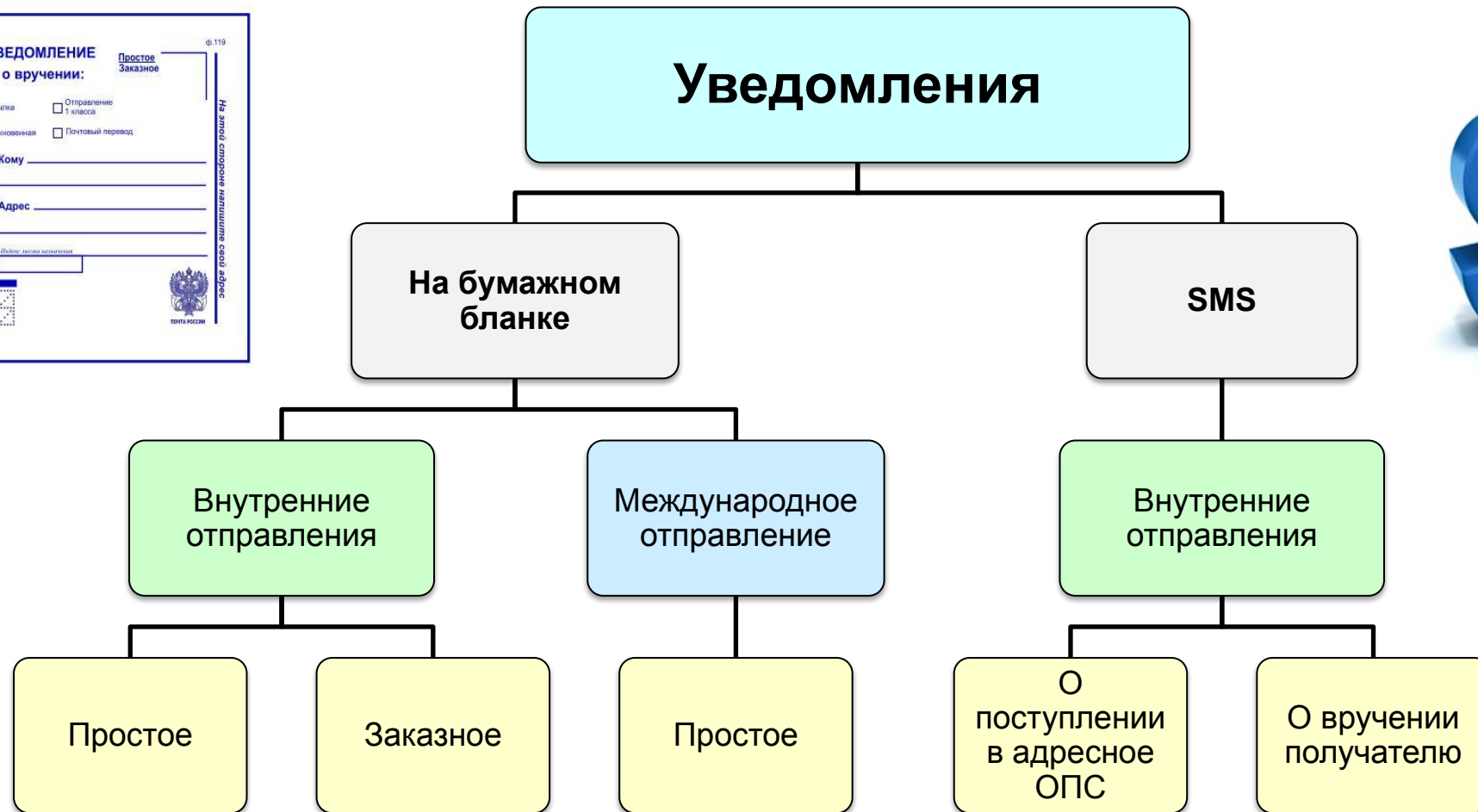
Адрес \_\_\_\_\_

На этой стороне напишите свой адрес

(отпуск КПШ, ОПС места вручения уведомления)

Итого: \_\_\_\_\_

РОССИЯ





**Разряд почтового отправления - деление почтовых отправлений по их принадлежности к определенной группе отправителей или адресатов**



## Правительствен ные

отправления, которые посылают или получают высшие государственные органы и их руководители.



## Воинские

отправления, посылаемые и получаемые войсковыми частями (учреждениями, учебными заведениями) и их личным составом.



## Служебные

отправления, которые отправляют и получают филиалы ПР, ОПС и другие подразделения. Пересылаются бесплатно.



## Судебные

заказные письма и бандероли, отправляемые судами РФ и мировыми судьями. В отправлениях пересылаются судебные повестки, судебные акты.



## Президентское

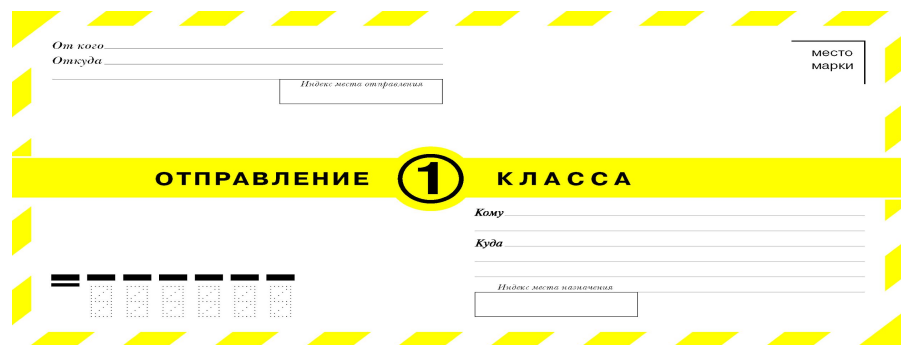
все виды и категории письменной корреспонденции. К примеру, поздравление ветеранов с Днем победы

### Условия:

- ✓ Внутренние почтовые отправления
- ✓ Сроки доставки на 25-30% быстрее универсальных почтовых услуг
- ✓ Тарифы ниже, чем у отправлений EMS

### Отправления:

- ✓ Письмо 1-го класса (заказное, с объявленной ценностью)
- ✓ Бандероль 1-го класса (заказная, с объявленной ценностью)
- ✓ Посылки 1-го класса (обыкновенные, с объявленной ценностью)



От кого: \_\_\_\_\_  
Откуда: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Место отправления

\_\_\_\_\_ Место марки

**ОТПРАВЛЕНИЕ 1 КЛАССА**

Кому: \_\_\_\_\_  
Куда: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Место назначения

\_\_\_\_\_





## Внутреннее отправление

От кого Петрова  
Ильи Александровича

Откуда п.Киинск, д.7, им.Лазо р-он,  
Хабаровский край

Индикатор места назначения  
**682919**

Кому Гусеву  
Ивану Сергеевичу

Куда ул. Победы, д. 20, кв. 29  
п.Октябрьский, Борский р-он,  
Нижегородская обл.

Индикатор места назначения  
**606480**

**КОДОВЫЙ ШТАМП** → **606480**

## Международное отправление

ф. 7-мп

  
RA 036680000 RU

PETIT PAQUET  
RECOMMANDE

**АВИА  
PAR AVION**

Т.Р. 406 руб. 60 коп.

  
(отгнет КППИ  
ОПС места приема)

Smirnova B.B.  
ul.Vershinina, d.2, kv.1  
Moskva, Russia, 123298

0,610 кг  
вес (poids)

Stainback A.  
Wictoria, 1  
Ottava, Canada M4B 1G5

Место для бланка CN 22 или ярлыка



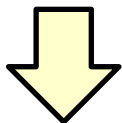
**Простая  
корреспонденц  
ия**



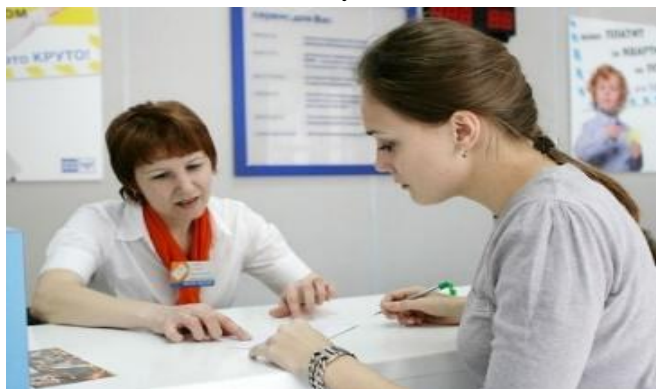
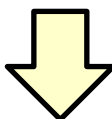
**Опускается в  
почтовый ящик**

**Отправляется в  
отделении  
связи**

Регистрируемая  
корреспонденция



Отправляется из  
отделения связи



Отправлению  
присваивается  
номер



*Калашникова Ольга Валентиновна*  
*ул. Подомосковск, 29*  
*Ростов-на-Дону-79, 344079*

**3** ПОЧТА РОССИИ  
344079 12 00016 3

*Ананиченко Наталья Александровна*  
*ул. Морозова, 26*  
*Ростовская область*  
*Новолексацк, 347568*







Отправителю  
выдается  
квитанция

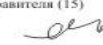


\*\*\*\*\*  
\*\*\* ПЧТА РОССИИ \*\*\*  
\*\*\* УОПС г. Москва \*\*\*  
\*\*\* МП № \*\*\*  
\*\*\*\*\*  
Окно № 11713302

Оператор  
Серийный номер 3542930  
ИНН 007724261610  
10-09-2009 09:51 док. № 13692  
Сумма документа (нал.):  
Получено (нал.):  
Сдача клиенту (нал.): 0,00

Почем  
Внутренняя почта  
Население, Наличные рубли  
Ценная посылка  
Квитанция № 01303  
**1171331001303 3**  
От кого:  
Кому:  
654018, КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ,  
НОВОКУЗНЕЦК 18  
Пересылка: НАЗЕМН.  
Вес, гр.:  
Ценность:  
Налог. пл.:  
Тариф 0,00 руб.  
Страховой сбор (0,00 руб.)  
Срок предъявления претензий 6 мес.  
ПРОАНА 00.00 РУБ

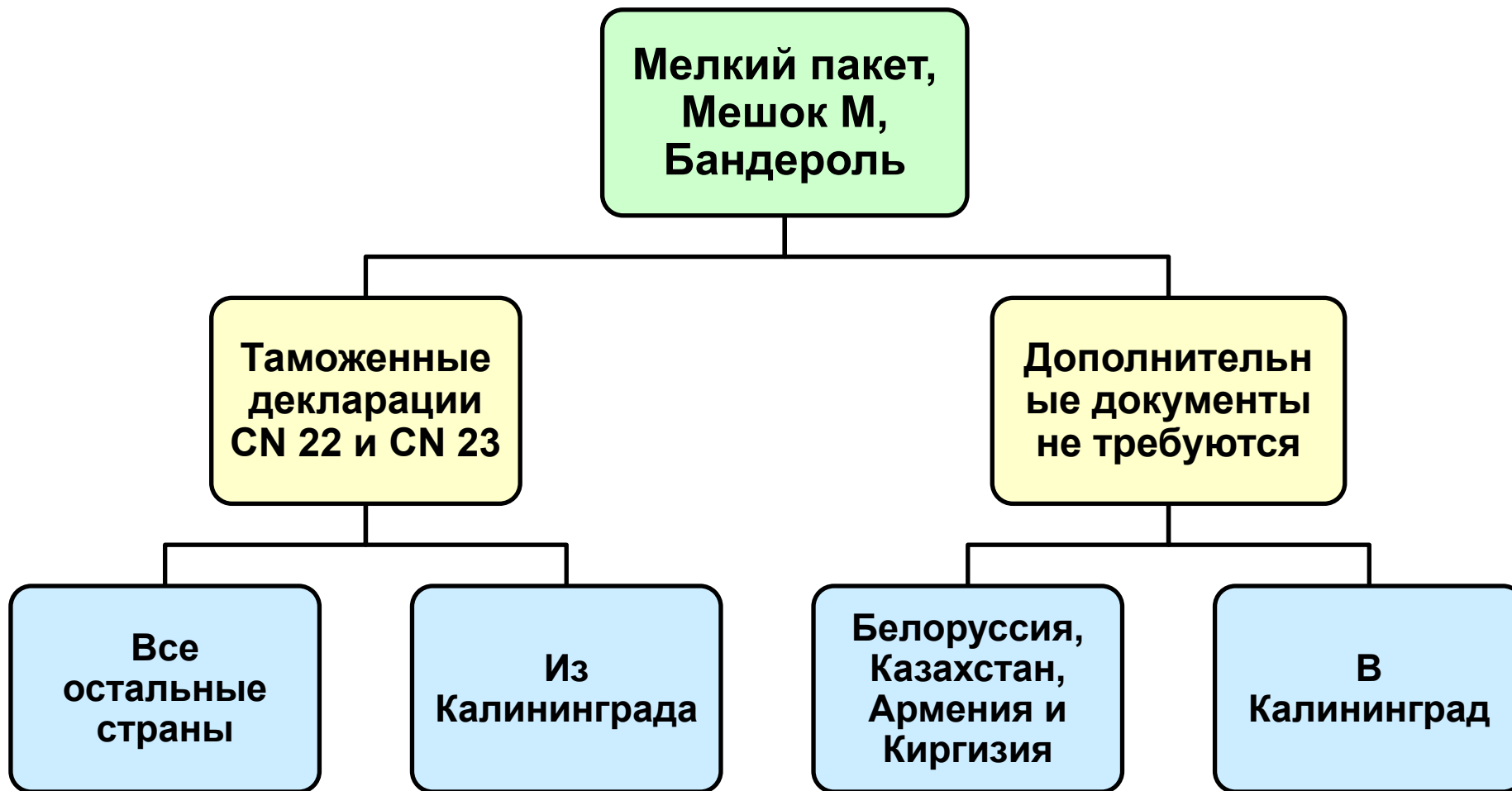
Таможенная декларация – это документ, который необходимо заполнять при отправке почтовых отправок за рубеж. В декларации должно быть указано полное и точное описание всех вложений с указанием их стоимости. Декларация заполняется на английском языке, а также на других языках, принятых в стране назначения

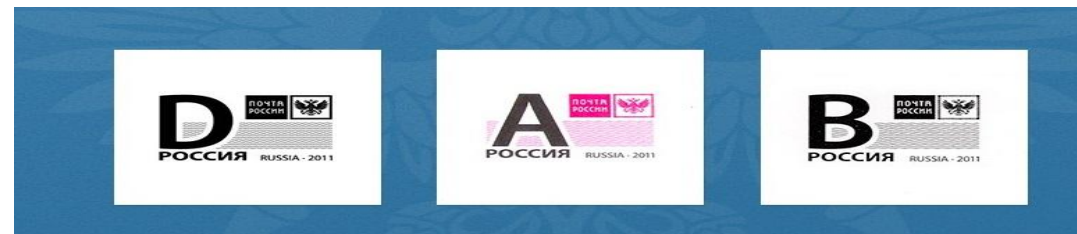
(Назначенный оператор)		ТАМОЖЕННАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ			CN 23	
Из	Фамилия <b>Belova Irina Ivanovna</b>	Таможенные ссылки отправителя (если имеются)	№ отправления (штриховой код, если имеется) <b>RA035728001RU</b>		Может быть вскрыто в служебном порядке	
	Компания/Фирма		Внимание! Инструкции на обратной стороне			
	Улица <b>Trofimova, d.9, kv.8</b>					
	Почтовый индекс <b>115432</b> Город <b>Moscow</b>					
В	Страна <b>Russia</b>	Реквизиты импортера (если имеются) (ИНН/№ НДС/индекс импортера) (факультативно)		Только для коммерческих отправок Код ТНВЭД (7) Страна происхождения товаров (8)		
	Фамилия <b>John Pitt</b>	№ телефона/факса/e-mail импортера (если известен)				
	Компания/Фирма	Общий вес брутто (4) <b>0,800 kg</b>				
	Улица <b>Paddington st., 83</b>	Общая стоимость (6) <b>15 300 RUB</b>				
Почтовый индекс <b>96105</b> Город <b>London</b>	Страна <b>England</b>		Почтовые сборы/Расходы (9) <b>500 руб. 40 коп.</b>		Учреждение подачи/Дата подачи	
Категория отправления (10) <input checked="" type="checkbox"/> Подарок <input type="checkbox"/> Документ		Коммерческий образец <input type="checkbox"/> Возврат товара <input type="checkbox"/> Прочее		Примечания (11): (напр., товар, подлежащий карантину/санитарному, фитосанитарному контролю или подпадающий под другие ограничения)		
Лицензия (12) № лицензии(-ий)		Сертификат (13) № сертификата(-ов)		Счет (14) № счета		Дата и подпись отправителя (15) 25.10.2013 

таможенная декларация		Может быть вскрыто в служебном порядке		CN 22	
Назначенный оператор				Внимание! См. инструкции на обратной стороне	
<input checked="" type="checkbox"/> Подарок <input type="checkbox"/> Документы		<input type="checkbox"/> Коммерческий образец <input type="checkbox"/> Прочее		Закрепить клетку(-и)	
Количество и подробное описание вложения (1)		Вес (в кг) (2)	Стоимость (3)		
Shirt (cotton) Рубашка (хлопок)		0,250 kg	200 RUB		
Только для коммерческих отправок		Общий вес (в кг) (6)	Общая стоимость (7)		
Код ТНВЭД (4) и страна происхождения товара (если известно) (5)			200 RUB		
Я, нижеподписавшийся (фамилия и адрес указаны на отправлениях), подтверждаю, что приведенные в настоящей таможенной декларации сведения являются достоверными, и что в этом отправление не содержится никаких опасных или запрещенных законодательством или почтовой или таможенной регламентацией предметов.					
Дата и подпись отправителя (8)		01.10.2013			

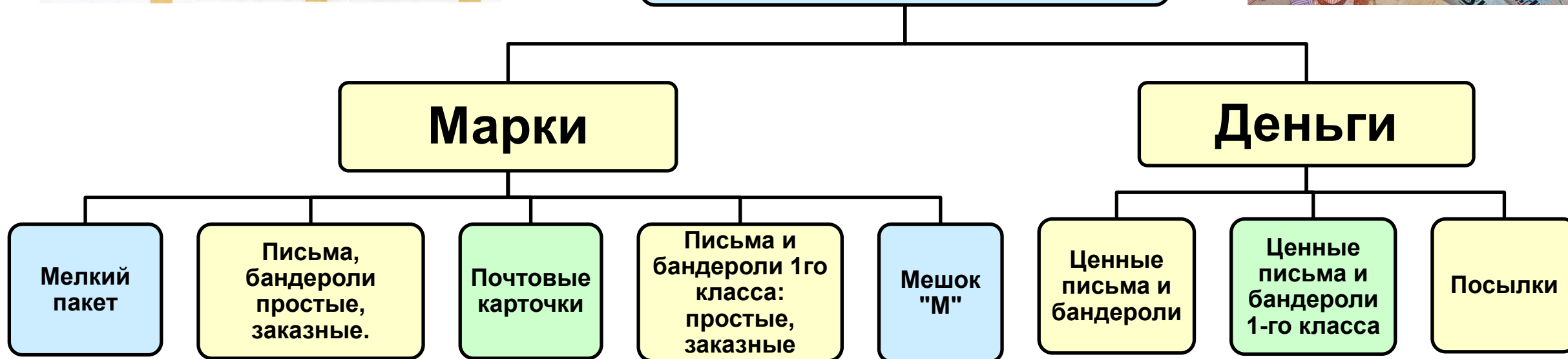


# Дополнительные документы при отправке





## Форма оплаты







**Вручение простой корреспонденции**

**В почтовый ящик**

**В почтовом отделении**

**В абонентный ящик**

**До востребования**

**Не прошло по габаритам**



Для получения адресату необходимо выполнить следующее:

Ввести идентификатор простого мелкого пакета;

Ввести код доступа из SMS;

Произвести оплату;

Забрать отправление из открывшейся ячейки почтомата;

Закрыть дверцу ячейки;

Получить распечатанную квитанцию об оплате

Закажите  
доставку посылки  
с получением  
в почтомате







**ИЗВЕЩЕНИЕ № 117**

ф.22



(оттиск календарного почтового штемпеля)

Кому Киселеву Георгию Сергеевичу  
 Адрес 115580 ул. Лермонтова, д.3а, кв. 2, г. Москва

На Ваше имя поступило: с увед.

- |                                    |  |  |   |   |  |
|------------------------------------|--|--|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Письмо    | <input type="checkbox"/> Почтовая карточка       | <input type="checkbox"/> Уведомление     | <input type="checkbox"/> Письмо 1 класса    | <input type="checkbox"/> Обыкновенная             | <input type="checkbox"/> Судебное                |
| <input type="checkbox"/> Бандероль | <input type="checkbox"/> Почтовый перевод        | <input type="checkbox"/> Отправление EMS | <input type="checkbox"/> Бандероль 1 класса | <input checked="" type="checkbox"/> Заказное (ая) | <input type="checkbox"/> С объявленной ценностью |
| <input type="checkbox"/> Посылка   | <input checked="" type="checkbox"/> Мелкий пакет | <input type="checkbox"/> Иное            |   | <input type="checkbox"/> С наложенным платежом    |  |

№ почтового идентификатора или № почтового перевода

**RK532848940DE**

откуда Германия

масса 2 кг. \_\_\_\_\_ г.

объявленная ценность \_\_\_\_\_ руб.

налож. плат. \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.

Плата за доставку \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.

**Внимание!** Срок хранения:

- отправлений разряда «Судебное» — 7 дней
  - почтовых отправлений и почтовых переводов — 1 месяц
- За хранение регистрируемого почтового отправления с адресата взимается плата в соответствии с установленными тарифами согласно Правилам оказания услуг почтовой связи.

**Выдача производится по адресу:**

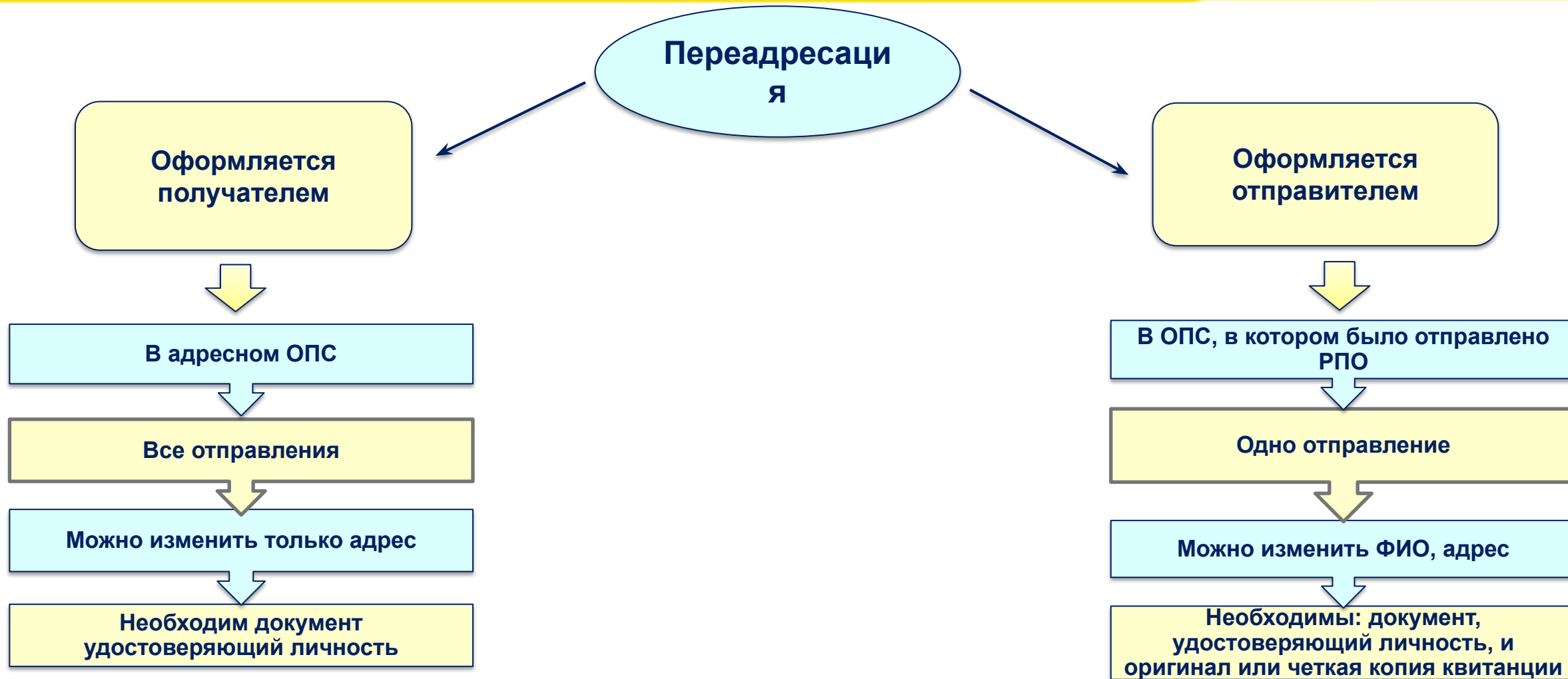
*Москва 115580  
 ул. Кустанайская д.10, корп. 3  
 пн-пт с 8.00 до 20.00  
 субб. с 9.00 до 18.00  
 воскресенье - выходной  
 перерыв с 13.00 до 14.00  
 тел. (495) 393-31-18*

Возможна доставка на дом (услуга платная).

Вызов курьера по телефону: **123-45-67**

Извещение доставил \_\_\_\_\_  
 (дата, подпись)

Для получения почтового отправления, перевода необходимо предъявить настоящее извещение и документ, удостоверяющий личность. На извещении предварительно укажите сведения об этом документе.



**New Contact**

# Доставка международных мелких пакетов на ДОМ

<b>Стоимость доставки</b>	Стоимость доставки 1 мелкого пакета – 100 рублей
<b>Вес отправления</b>	Доставке и вручению подлежат почтовые отправления массой до 2 кг каждое
<b>Адрес доставки</b>	Доставка осуществляется только по адресу, указанному на отправлении
<b>Время доставки</b>	Доставка почтальоном осуществляется в соответствии с графиком работы почтальона, но не позднее следующего рабочего дня с момента оформления заявки
<b>Как заказать</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• В извещении должен быть указан номер телефона, по которому адресат может заказать данную услугу</li><li>• Через мобильное приложение (только для Москвы и Санкт-Петербурга). Данный способ доступен не для всех ОПС.</li><li>• Для большинства ОПС доступен заказ услуги на линии.</li><li>• Сотрудником ОПС осуществляется обзвон адресатов отправлений, на обложках которых значится телефон.</li></ul>
<b>Отмена доставки</b>	Перед тем, как передать международный мелкий пакет на доставку почтальону, сотрудник отделения свяжется с Вами для согласования времени доставки - в этот момент можно отменить заявку и отправление будет ожидать вас в отделении.
<b>Не подлежат доставке</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• почтовые отправления с ТПО (таможенный приходный ордер);</li><li>• с таможенным уведомлением;</li><li>• дефектные почтовые отправления.</li></ul>



### Решения таможенного органа

#### Выпуск

- Отправление успешно прошло таможенные процедуры и направлено получателю для вручения

#### Отказ в выпуске

- Отправление не прошло таможенный контроль.

#### С таможенным уведомлением (ТУ)

- Таможенное оформление не завершено. Для его завершения таможне необходимы какие-либо пояснения.

#### С таможенным приходным ордером (ТПО)

- Таможенное оформление не завершено. Для его завершения получателю необходимо оплатить таможенную пошлину.



### Пошлина с физических лиц не взимается если:

В течение одного календарного месяца их таможенная стоимость не превышает 500 евро



В течение одного календарного месяца их общий вес не превышает 31 кг.

В части превышения указанных норм взимается пошлина в размере 30% от таможенной стоимости товаров, но не менее 4 евро за 1 кг их веса.

Юридические лица могут бесплатно пересылать товары на сумму эквивалентную 200 евро (единовременно). В случае превышения указанной суммы, товары, пересылаемые в адрес юридических лиц, подлежат таможенному декларированию с использованием декларации.





**Посылка** - почтовое отправление с предметами культурно-бытового и иного назначения, не запрещенными к пересылке законодательством Российской Федерации.

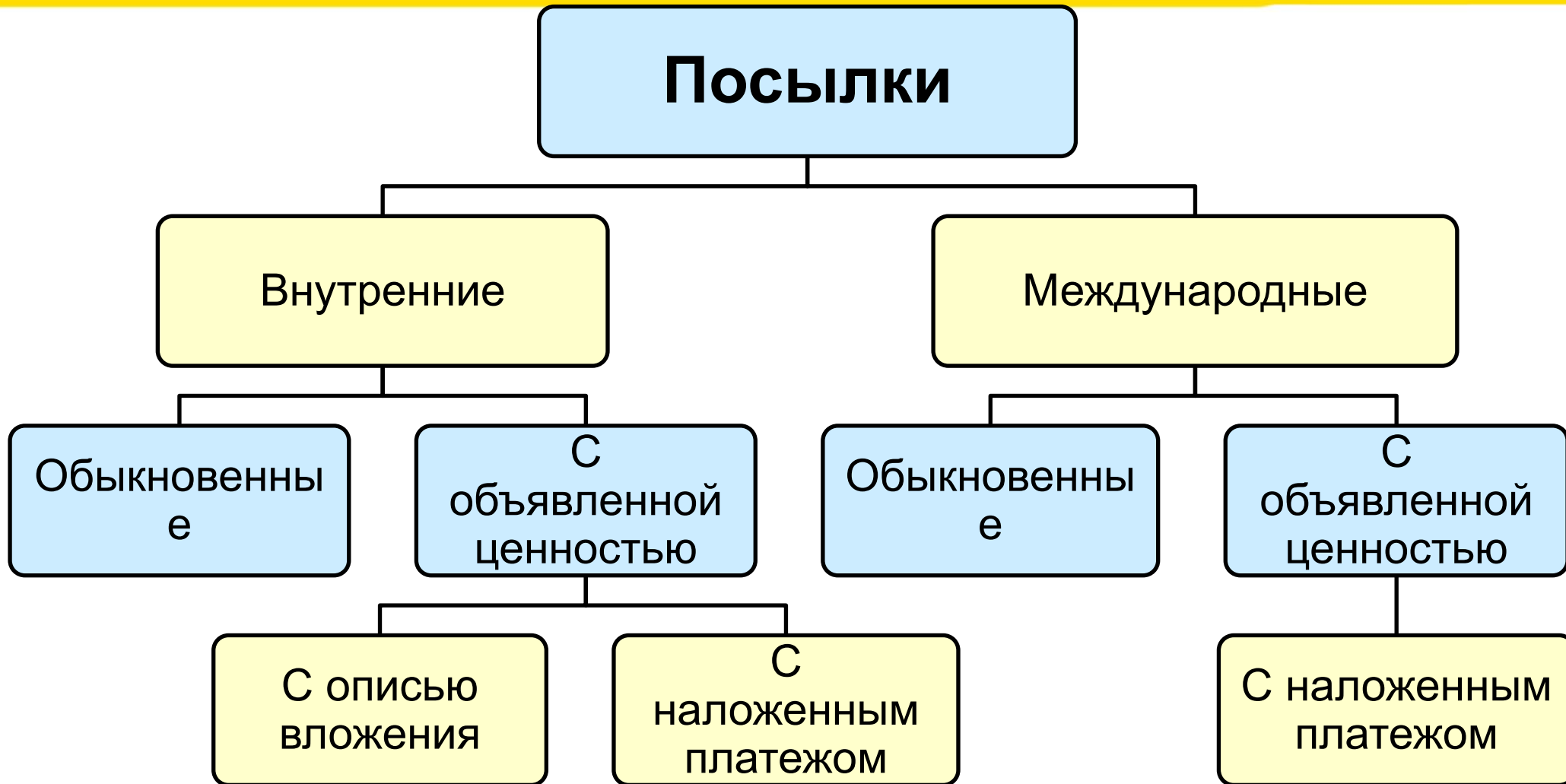
Внутренняя

Международная

Максимальный вес 20 кг

Максимальный вес 20 кг









## **С таможенным уведомлением**

**МПО с ТУ поступает в выделенное ОПС**

**Получателю доставляется извещение**

**Получатель обращается в выделенное ОПС,  
где ему выдается ТУ**

**Клиент обращается в таможенный орган**

**Таможня принимает решение**

**Выпуск запрещен. Отправление  
возвращается отправителю.**

**Выпуск разрешен. Получатель обращается в  
ОПС для получения отправления.**

## **С таможенным приходным ордером**

**МПО с ТПО поступает в адресное ОПС**

**Получателю доставляется извещение**

**Получатель обращается в ОПС**

**Оплачивает пошлину, получает отправление.**

**Не оплачивает пошлину, отправление  
возвращается назад к отправителю.**



## ОТПРАВИТЬ ПОСЫЛКУ ПРОСТО

### 1 ВЫБЕРИТЕ ТИП ОТПРАВЛЕНИЯ И ЗАПОЛНИТЕ БЛАНК

стандарт



по РФ



Стандартный режим пересылки

экспресс



по РФ



Ускоренный режим пересылки

бесплатное SMS-уведомление

курьер



Прием по всей РФ

выдача только в городах с участками курьерской доставки



Ускоренный режим пересылки и доставка курьером

бесплатное SMS-уведомление

Заполните бланк на [rochta.ru](http://rochta.ru) или в отделении

### 2 ВЫБЕРИТЕ УПАКОВКУ

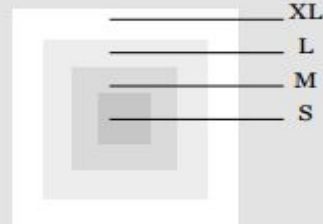
Стоимость упаковки входит в тариф

коробки до 10 кг



	д	ш	в
XL	530	360	220
L	400	270	180
M	300	200	150
S	260	170	80

пакеты до 7 кг



	ш	в
XL	600	700
L	450	580
M	375	500
S	350	280

воздушно-пузырчатые конверты до 2 кг



	ш	в
M	375	500
S	350	280

### 3 ОТПРАВЬТЕ ПОСЫЛКУ



При отправлении посылки не заклеивайте ее скотчем



Передайте посылку оператору, оплатите в соответствии с тарифами, получите чек



Узнайте в чеке почтовый идентификатор (номер) для отслеживания местонахождения посылки



уточняйте информацию у оператора



уточняйте информацию в информационной панке



**New Contact**

**Посылка Экспресс, Посылка Стандарт, Посылка Курьер**

### **Особенности оказания услуги:**

«Посылка Стандарт», «Посылка Экспресс» и «Посылка Курьер EMS» - это внутренние отправления. Услуга оказывается всем категориям пользователей

Получить отправления можно в любом отделении почтовой связи

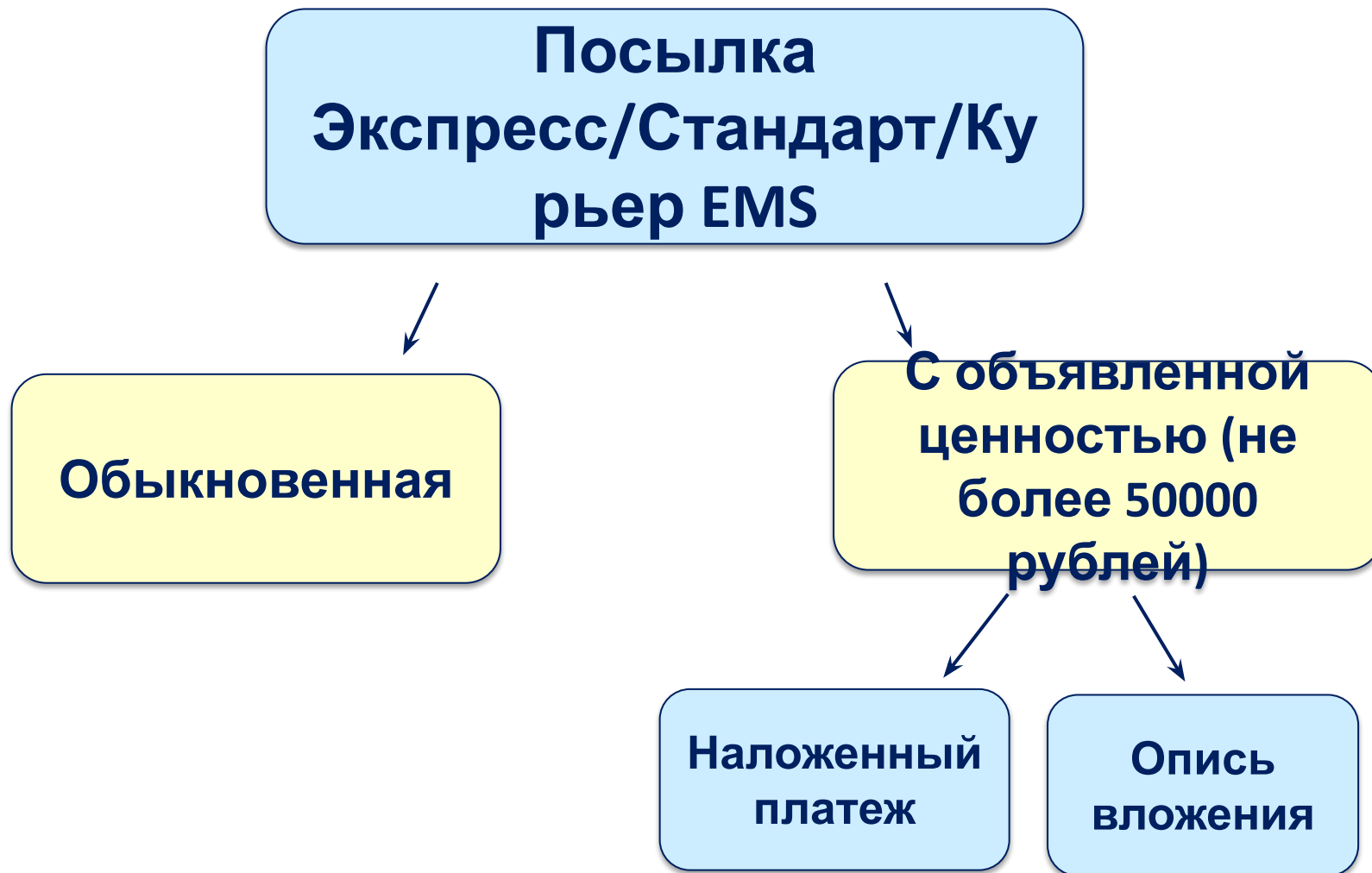
Отправления «Посылка Стандарт», «Посылка Экспресс» и «Посылка Курьер EMS» пересылаются только в упаковке, предоставляемой ФГУП «Почта России». Стоимость упаковки входит в тариф за пересылку отправления.

В почтовых отправлениях «Посылка Стандарт», «Посылка Экспресс» и «Посылка Курьер EMS» пересылаются вложения, содержащие документы/ товары, не запрещенные к пересылке в пределах Российской Федерации.



**New Contact**

**Посылка Экспресс, Посылка Стандарт, Посылка Курьер**





### Правила адресования

Написание адреса	На почтовых отправлениях «Посылка Экспресс/Стандарт» указываются точные адреса отправителя и адресата.
Варианты адресования	По адресу
	«До востребования»
	На абонентный ящик
Нельзя адресовать в адрес	войсковых частей и учреждений без указания их полного почтового адреса
	учреждений с адресом «г. Москва 101300»; «г. Москва 103400»; «Полевая почта»
	войсковых частей и учреждений с пунктом назначения и индексом «ЮЯ» перед пятизначным номером войсковой части (названием учреждения)





### Правила адресования

<b>Написание адреса</b>	На почтовых отправлениях «Посылка Курьер EMS» указываются точные адреса отправителя и адресата.
<b>Не подлежит приему в адрес</b>	войсковых частей и учреждений без указания их полного почтового адреса
	учреждений с адресом «г. Москва 101300»; «г. Москва 103400»; «Полевая почта»
	войсковых частей и учреждений с пунктом назначения и индексом «ЮЯ» перед пятизначным номером войсковой части (названием учреждения)
	населенных пунктов, круглогодично находящихся в условиях труднодоступности.



### Порядок вручения отправления «Посылка Курьер»

#### Время доставки

Если на отправлении указан номер телефона получателя, то курьер согласовывает время доставки

Если на отправлении не указан номер телефона получателя, то Посылка Курьер доставляется без согласования времени

#### Доставка курьером

Курьер доставляет отправление в согласованное с клиентом время (если был указан номер телефона) и вручает почтовое отправление

При отсутствии получателя в момент доставки клиенту оставляется извещение ф. 22.

При неявке адресата за отправлением в течение 5 рабочих дней после первичной доставки, отправление подлежит повторной доставке.



### Посылка-онлайн

### Курьер-онлайн

Пользователь услуг: физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели

Виды отправлений:

1. Обыкновенные
2. с объявленной ценностью
3. с объявленной ценностью и наложенным платежом

Ограничения:

1. Максимальный вес – 5 кг.
2. Отправить можно только в определенных населенных пунктах (список в скрипте)

Существует минимальный лимит сдачи отправлений, в зависимости от пункта отправки 200 или 1000 штук

Существует минимальный лимит сдачи отправлений 50 штук



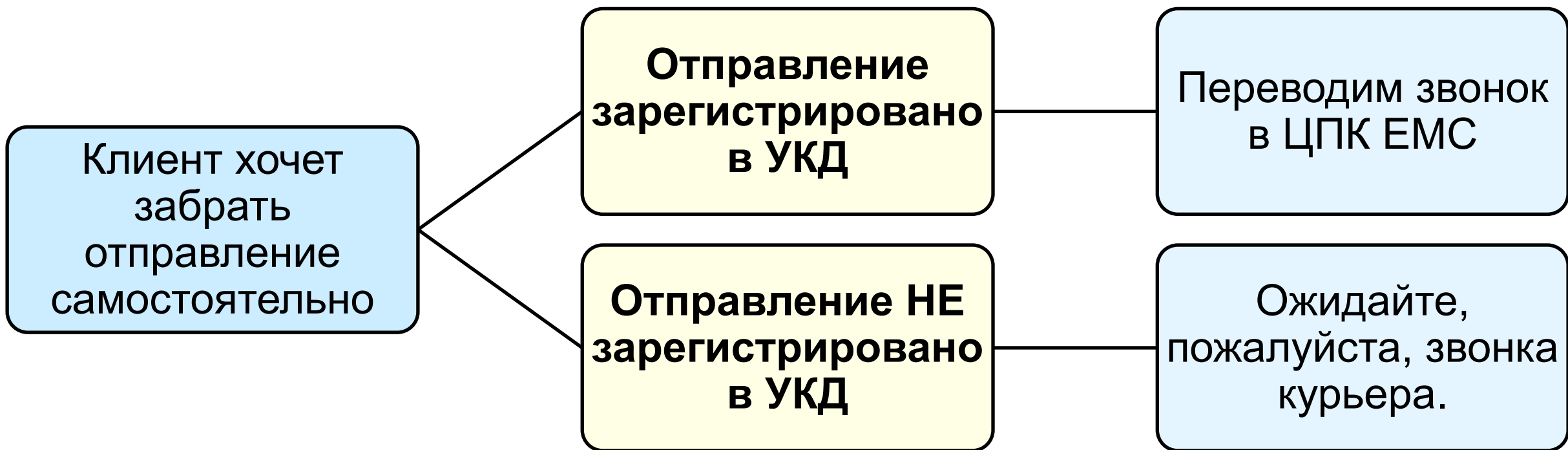
# "Курьер онлайн"

Прием  
осуществляется  
партионно согласно  
договору

Доставляются  
получателям по  
адресу, указанному  
на адресном  
ярлыке и вручаются  
под расписку

Предусмотрено 2  
попытки вручения с  
интервалом 5  
рабочих дней.

При желании  
адресат может  
изменить дату  
доставки. Для  
изменения даты  
доставки  
необходимо  
оформить заявку по  
телефону горячей  
линии EMS  
8-800-200-5055.



«Трек-отправления» – это простые внутренние почтовые отправления с возможностью отслеживания основных этапов их прохождения (приема и доставки) с помощью ШПИ.



КАРТОЧКА ПОЧТОВАЯ

От кого: \_\_\_\_\_  
Откуда: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_  
Куда: \_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

**ТРЕКОТПРАВЛЕНИЕ**

ИНДЕКС МЕСТА НАЗНАЧЕНИЯ

\_\_\_\_\_

Подарки государственного значения почтовой почте предоставлять не следует. © Федеральное агентство «Роспечать», Россия, 390013, 119040, 124027.



Отправитель  
От кого: \_\_\_\_\_  
Откуда: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Получатель  
Кому: \_\_\_\_\_

Улица: \_\_\_\_\_  
дом: \_\_\_\_\_ корпус: \_\_\_\_\_ этаж: \_\_\_\_\_ кв.: \_\_\_\_\_

Населенный пункт  
Район: \_\_\_\_\_  
Республика, край, область: \_\_\_\_\_

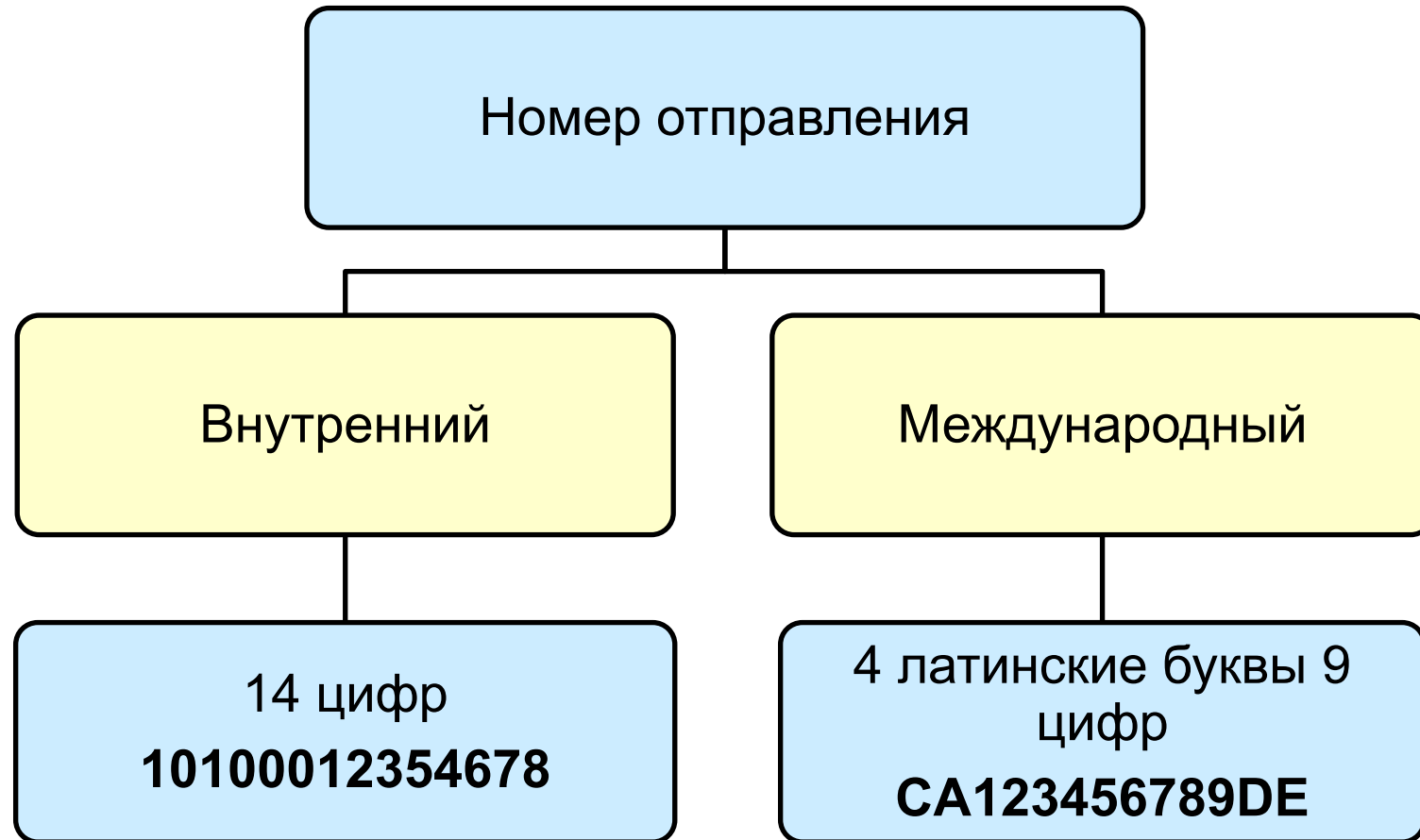
\_\_\_\_\_

**ТРЕКОТПРАВЛЕНИЕ**

ИНДЕКС МЕСТА НАЗНАЧЕНИЯ

\_\_\_\_\_







Почтовые услуги



Внутренние/международные отправления



Тарифы



Разрешено к пересылке по РФ



Выберете вид отправления



Расчет стоимости услуги



Рассчитать стоимость пересылки





Почтовые услуги



Внутренние/международные отправления



Контрольные сроки



Разрешено к пересылке по РФ



Выберете вид отправления



Расчет контрольного срока



Категория	Параметр	Соответствие критерию	Вес
Начало разговора	Приветствие	Оператор использует стандартные фразы при приветствии.	2%
	Установка контакта с клиентом	Оператор уточняет имя клиента, одобрительно реагирует на знакомство, используя стандартные фразы	3%
Предоставление информации	Корректность информации	Сотрудник предоставил достоверную информацию в соответствии с вопросом клиента, используя актуальные источники информации (база знаний, сайт)	10%
	Диагностика ситуации	Сотрудник, верно, определил первопричину обращения клиента. Оператор выявил потребность клиента	10%
	Полнота информации	Сотрудник предоставил максимально полную информацию по всем вопросам клиента, предоставил клиенту рекомендации по дальнейшим действиям (в случае если его вопрос нельзя решить в рамках одного звонка, объяснив причину). Сотрудник при консультации строго соблюдает речевые модули, прописанные в скрипте (если предусмотрено в скрипте). В случае фиксирования кейса сотрудник выявил всю необходимую информацию для проведения внутренней проверки.	15%
	Альтернативные решения	Сотрудник предложил альтернативные решения (в случаях, когда таковые имеются). Предоставил дополнительную информацию (при наличии), которая может потребоваться клиенту или ее необходимость может спровоцировать его повторное обращение.	5%
	Интонация	Приветливый тон на протяжении всего разговора, уверенный и энергичный (оценивается отдельно от приветствия) голос. В голосе отсутствует усталость, безразличие, раздражение. Говорит бодро, энергично, с интересом к информации, расставляет логические ударения. "Слышна улыбка".	2%

Категория	Параметр	Соответствие критерию	Вес
Атмосфера разговора	Желание помочь	Интонационно демонстрирует заинтересованность в беседе, важность абонента, говорит развернуто. При просьбе абонента повторить информацию, делает это, не повышает тон.	5%
	Доступность изложения информации	Приемлемая скорость речи, индивидуально приспособленная к скорости речи клиента (при этом скорость речи не слишком быстрая или не слишком медленная). Речь специалиста четкая, каждое слово отчетливо слышно. Сотрудник не провоцирует реакцию клиента периодически переспрашивать информацию	2%
		Четко формулирует свои мысли, четко соблюдает логическую последовательность изложения. Нет лишней не значимой информации (не уходит в дебри).	5%
		В речи отсутствуют внутренние термины, не понятные клиенту. Терминология употребляется, если между собеседниками полное взаимопонимание, либо оператор заменяет термины общепонятными эквивалентами	3%
	Грамотная речь	Оператор грамотно строит фразы, не использует разговорный стиль речи, верно ставит ударения. Отсутствуют ошибки звукопроизношения, слова-паразиты, уменьшительно-ласкательные формы слов.	6%
Корректность высказываний	Оператор во время разговора не дает оценочные комментарии по работе оборудования и внутренних систем, служб, сотрудников, не рассказывает клиенту детали некорректной работы ПО.	4%	



Категория	Параметр	Соответствие критерию	Вес
	Вежливость и доброжелательность	Сотрудник вежлив с клиентом, использует слова вежливости не только в стандартных фразах, но и в уточняющих вопросах и просьбах, не перебивает клиента.	5%
		Сотрудник использует персонализацию (для случаев, когда известно имя - не реже 3 раз в диалоге с учетом приветствия и прощания)	2%
Вовлеченность и управление диалогом	Инициатива	Сотрудник удерживает инициативу разговора, самостоятельно выявляет потребности клиента, старается решить вопрос в режиме звонка и предлагает различные варианты решения проблемы, не дожидаясь наводящих вопросов от клиента. После изложения информации убеждается, что клиенту все понятно. Такие фразы, как "я могу Вам еще чем-либо помочь?" звучат уместно, в случаях, когда клиент принял информацию.	4%
	Внимательность и активное слушание	В ходе разговора оператор внимательно слушает клиента: не задает одинаковые уточняющие вопросы несколько раз, запоминает важные детали, сказанные клиентом. Сотрудник ведет диалог, используя техники активного слушания	4%
	Паузы	Отсутствуют необоснованные паузы (в т.ч. в начале диалога); сотрудник предупреждает клиента о паузе, поясняя при необходимости свои действия, озвученное время совпадает с реальным (возвращение к клиенту происходит раз в 1 минуту); сотрудник благодарит за ожидание клиента по возвращению	4%
	Поведение в нестандартных ситуациях	Оператор справляется с трудным клиентом, конфликтной ситуацией, недоразумениями, демонстрирует свою заинтересованность в решении его вопроса. Своевременно и уместно использует стандартные техники (сопереживание, аргументация, работа с возражениями)	4%

Категория	Параметр	Соответствие критерию	Вес
Завершение разговора	Резюмирование	После консультации оператор подводит итоги разговора, убеждается, что клиент максимально проинформирован и удовлетворен консультацией	2%
	Прощание	Оператор благодарит клиента за обращение, прощается доброжелательно и неторопливо, используя стандартные фразы	3%
Критичные ошибки:	Некорректное заполнение БД скрипта	Оператор некорректно проставил тип обращения, согласно той тематике, по которой обратился клиент. Если клиент задает несколько вопросов по разным тематикам, то тип обращения должен выбираться исходя из основного вопроса звонка (первый вопрос клиента). Оператор некорректно внес информацию в БД скрипта со слов КЛ.	0%
	Неследование процедуре	Неследование процедуре при обработке обращений, связанных с угрозой общественной безопасности. Несоблюдение алгоритма перевода звонка (в т.ч. необоснованный перевод/неследование сценарию).	0%
	Провокация конфликтной ситуации	Оператор слушает клиента невнимательно, провоцирует на агрессию (словами или интонациями). Монотонное повторение одних и тех же рекомендаций. Не учитывает реакцию клиента.	0%
	Наличие грубости	Наличие грубости, некорректных высказываний в адрес клиента. Необоснованное перебивание клиента, Раздражительный тон. Старается прервать абонента и прекратить разговор. Иницирует завершение звонка без имеющихся на то причин.	0%



**New Contact**

**Спасибо за внимание!**

