

Инструкция TopMission для тайных  
покупателей.  
Аудит офиса продаж.



## Цели проверок методом «Тайный покупатель»:

1. Оценить качество обслуживания клиентов в офисах продаж сотовой связи
2. Оценить внешний вид сотрудников офисов продаж сотовой связи
3. Оценить внешний и внутренний вид офисов продаж сотовой связи



**Тайный покупатель** – это человек, совершающий визиты в офисы продаж, с целью оценки качества сервиса

**ОП** – офис продаж сотовой связи подлежащий проверке в рамках задания



### Виды проверок

**Без раскрытия.** Проверки офисов продаж сотовой связи, которые вы проводите как обычный покупатель, ничем себя не выдавая.

**С раскрытием.** Проверки офисов продаж сотовой связи в рамках которых по окончании проверки (после прощания) вы раскрываетесь, то есть сообщаете сотруднику: «Ваш офис продаж только что прошел проверку тайным покупателем».

**Очень важно:** вне зависимости от вида проверки, каждый тайный покупатель не должен себя раскрывать во время проверки т.е. наличие знакомых/друзей в офисе, не должно отвлекать/мешать выполнению задания

## Общие правила

1. Вы проводите проверку так, как будто вы обычный клиент офиса продаж , и просто хотите получить определенную услугу (в соответствии с легендой, приведенной в задании).
2. Перед проведением проверки внимательно изучите анкету и вопросы, на которые необходимо будет ответить.
3. Во время проверки вы не должны разговаривать по телефону.
4. Ваши вопросы, не должны содержать варианты решения, которые могут являться подсказкой для консультанта.
5. Вам необходимо строить конструктивный диалог, в соответствии с этапом проверки, при этом следуя плану и не опережая очередность сценария.
6. Вы проводите проверки в одиночку- запрещено приходить на проверку с друзьями/родственникам и пр., а также передавать задание для проверки третьим лицам.
7. Всегда будьте вежливы и корректны: если в офисе очередь, не нужно лезть к сотруднику вне очереди. Во время ожидания осмотритесь, дождитесь, пока сотрудник сам подойдет к вам.
8. Ваше поведение не должно быть вызывающим и агрессивным.
9. Время проверки при любом сценарии должно составлять от 10 до 50 минут
10. Время ожидания в очереди измеряется с того момента, как вы в нее встали и до начала общения с сотрудником.
11. Фотографии офиса продаж в начале и в конце проверки необходимо делать максимально не заметно.

## Обращаем ваше внимание!

- ✓ Результаты проверок напрямую влияют на зарплату сотрудников, поэтому вы должны предоставить качественную, объективную и честную оценку, чтобы компания могла использовать ее, эффективно, улучшая обслуживание в салоне.
- ✓ При входе в салон **НЕ ПРОЯВЛЯЙТЕ инициативу**. Сотрудник сам должен к Вам обратиться. Если сотрудник не здоровается и не обращает на вас внимания, то подойдите к нему спустя 10 минут. - Обратитесь к сотруднику с вопросом («Здравствуйте, у меня есть вопрос») после того как он поприветствует Вас кратко расскажите о цели прихода (по легенде). Время ожидания потратьте на осмотр: чистота и порядок в салоне, поведение сотрудников, есть ли очередь и сколько человек и др.

**Шаг 1.** Заходите в офис продаж сотовой связи, осмотритесь, **не проявляйте инициативу** и не обращайтесь первым к сотруднику в течение 10 минут. При отсутствии очереди ожидайте у витрин пока к Вам обратится Сотрудник. При наличии очереди вставляйте в очередь.

**Внимание:** если при входе в офис продаж вы видите большую очередь, т. е. время ожидания консультации составит более 5 минут, вы можете остановить запись, удалить ее, покинуть офис продаж и вернуться для проведения проверки спустя некоторое время, когда очередь уменьшится.

**Шаг 2.** Сотрудник в течение 10 минут поприветствовал вас и задал вопрос «Каким сотовым оператором вы пользуетесь?» При этом сотрудник должен предложить оформить сим карту МТС.

**Шаг 3.** Если сотрудник в течение 10 минут не приветствовал вас и не задал вопрос «Каким сотовым оператором вы пользуетесь?», **перейдите к шагу 4.**

**Шаг 4.** Обратитесь к сотруднику самостоятельно с вопросом по сценарию.



## Сотрудники офисов продаж сотовой связи должны быть всегда опрятны и аккуратны:

- ✓ Волосы естественно-натуральных оттенков, вымыты и аккуратно уложены;
- ✓ Щетина на лице у мужчин аккуратно подстрижена (усы, борода);
- ✓ Одежда чистая и выглажена.

### Запрещено использовать:

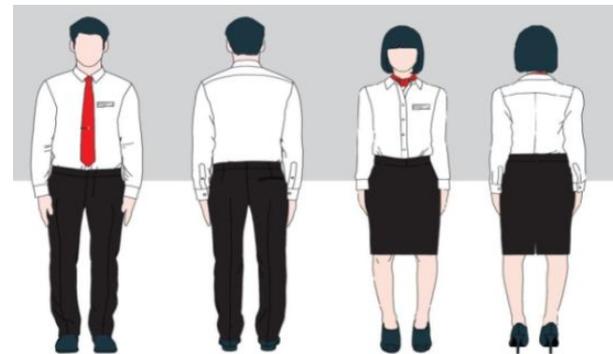
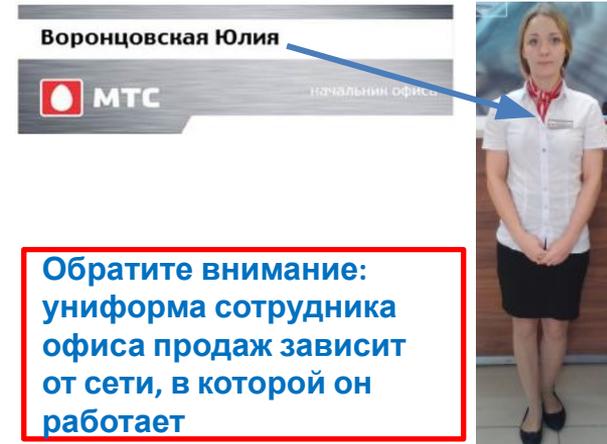
- ✓ Яркий макияж, яркий лак на ногтях (длина ногтей не более 5 мм);
- ✓ Много украшений: не более 3-х украшений на руках – кольца и браслеты; не более 2-х в ушах; не более 1-го на шее;
- ✓ Крупные украшения, объемные бусы, браслеты, большие подвески, перстни, часы;

### Все сотрудники офисов продаж должны носить бейдж!

- ✓ Бейдж необходимо носить **слева, на уровне груди, строго в горизонтальном положении.**
- ✓ Во время консультации бейдж **не должен быть закрыт** волосами или элементами одежды.
- ✓ Имя на бейдже должно быть читаемо, бейдж не должен иметь дефектов.
- ✓ На бейдже обязательно **наличие имени и фамилии.**

### 1. Униформа «классика» для сотрудников офисов продаж МТС//Комстар

- ✓ Рубашка должна быть белой, классической (с длинным или коротким рукавом), всегда чистой, без пятен и затертостей. Допускается расстегнутая верхняя пуговица (у воротника). Из-под рубашки не должно быть видно маек, футболок, украшений, нижнего белья. Брюки черные (классические)/ юбка черная (классическая) – без накладных карманов сзади.
- ✓ Серый жилет без рукавов или серый кардиган носится поверх белой рубашки/ блузки.
- ✓ Черные ботинки (полуботинки) для мужчин, черные классические туфли или балетки для девушек из кожи или кожзаменителя.
- ✓ Колготки однотонные, без рисунка, телесного цвета- для девушек. Носки для мужчин допустимы только черного цвета.
- ✓ Ремень черного или темно-коричневого цвета, из кожи или кожзаменителя.
- ✓ На одежде не допускаются любые украшения, стразы, молнии, аппликации.



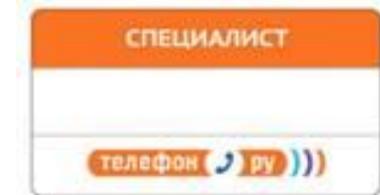
### 2. Униформа «Casual» для сотрудников офисов продаж МТС//Комстар

- ✓ Рубашка – поло красного цвета должна быть всегда чистой, без пятен, затертостей
- ✓ Классические синие джинсы - без потертостей, украшений, аппликаций и страз. Запрещается носить брюки/юбки со стразами, молниями, аппликациями, металлическими украшениями
- ✓ Черные ботинки (полуботинки) для мужчин, черные классические туфли или балетки для девушек из кожи или кожзаменителя
- ✓ Колготки однотонные, без рисунка, телесного цвета- для девушек. Носки для мужчин допустимы только черного цвета
- ✓ Ремень черного или темно-коричневого цвета, из кожи или кожзаменителя
- ✓ На одежде не допускаются любые украшения, стразы, молнии, аппликации



### 3. Униформа для сотрудников офисов продаж Телефон.Ру//Самсунг

- ✓ Фирменная рубашка-поло, цвет фиолетовый или голубой
- ✓ Джинсы прямого кроя или зауженные/облегающие для девушек, цвет от тёмно-синего до светло-синего
- ✓ Джинсовая юбка прямая, цвет от тёмно-синего до светло-синего, длина юбки до середины колена +/-5 см. С юбкой допустимы балетки чёрного цвета с закрытым носом и пяткой, без декоративных украшений или классические туфли-лодочки чёрного цвета (собственные)
- ✓ Обувь (белые кеды/кроссовки или балетки с закрытым мысом и пяткой для девушек, без декоративных излишеств)
- ✓ Черный или коричневый кожаный ремень
- ✓ Колготки однотонные, без рисунка, телесного цвета- для девушек. Носки для мужчин допустимы только черного цвета.



### Снаружи

- ✓ В темное время суток оцените вывеску - **вывеска должна гореть** (в дневное время суток не оценивается)
- ✓ Оцените чистоту территории в радиусе трёх метров от офиса продаж
- ✓ Обратите внимание на двери, окна, подоконники – они должны быть **чистыми**
- ✓ Оцените освещение - **все освещение должно быть включено** (в дневное время суток не оценивается)
- ✓ Оцените **чистоту витрин**: они должны быть без пыли, следов рук, следов скотча, без разводов
- ✓ Фасад строения, в котором находится офис продаж, должен быть чистым, без сколов плитки/краски или другого



### Внутри

- ✓ Оцените рабочие места специалистов: должен быть **порядок** - документы клиентов не должны находиться в открытом доступе, личные предметы сотрудников (расчески, кружки, косметика, еда и т.п.) не должны находиться на рабочих местах
- ✓ Стойка обслуживания/ресепшн/рабочее место не имеет дефектов
- ✓ крючки-держатели/подставки для телефонов на витрине не сломаны
- ✓ Стекла витрин чистые то есть не грязные, не пыльные
- ✓ Полки чистые то есть не грязные, не пыльные
- ✓ Пыль на товаре отсутствует
- ✓ Отсутствует мусор на полу в салоне
- ✓ Коробки из-под товара в зоне видимости клиента отсутствуют (не относится к коробкам из-под телефонов во время консультации)
- ✓ Все лампы горят



В проекте используется ряд сценариев, по которым проверяются офисы продаж. В названии каждого задания отображена суть легенды, а так же отражается название офиса продаж, в котором будет проходить аудит.

Например:

Аудит офиса продаж: консультация по смартфону/планшету (МТС) 02/2017

Сценарий проведения  
проверки

Наименование  
проверяемого офиса  
продаж

**Внимание! В рамках каждой из легенд вам применяются различные требования к наличию документов, Sim карты и т.д.**

**Внимательно изучайте параметры задания.**

### Ваш сценарий: **Консультация по смартфону/планшету**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет покупки телефона или планшета. Вашими главными требованиями к телефону или планшету являются удобный доступ в интернет, к почте и социальным сетям.

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

Сотрудник должен будет продемонстрировать Вам телефоны и планшеты для покупки. Посмотрите несколько моделей. После этого завершите разговор, сообщив сотруднику, который производит обслуживание, что Вам необходимо еще подумать.

#### Обратите внимание!

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ предложить вам купить планшет или смартфон
- ✓ рассказать и продемонстрировать одну или несколько моделей
- ✓ рассказать про текущую акцию
- ✓ предложить оформить кредит на оборудование

**В рамках данного сценария совершение покупки не требуется**

### Ваш сценарий: **Замена Sim-карты**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет замены Sim-карты.

Ваша Sim-карта не работает, и вы хотите заменить ее на другую. Оператора связи вы сохраняете.

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

Сотрудник должен будет выдать Вам sim карту с тем же номером, что был и раньше, выдать вам заявление на подпись и предложить установить sim-карту в телефон.

### Обратите внимание!

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ проверить ваши документы, удостоверяющие то что вы являетесь владельцем Sim-карты
- ✓ выдать заявление на подпись
- ✓ предложить установить Sim-карту в телефон (вы можете отказаться от установки sim-карты в телефон, взяв ее с собой)

### **ОБЯЗАТЕЛЬНО** возьмите с собой:

- Паспорт
- Sim-карту МТС, оформленную на ваше имя, не позднее чем за неделю до проверки

### Ваш сценарий: **Добавление удаление услуг**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет установки/удаления дополнительных услуг или опций, так же подключить услугу согласно сценария.

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

Сотрудник должен будет рассказать о услуге, ее тарификации и помочь Вам установить или удалить (по вашему желанию) дополнительные опции или услуги.

Обязательно проверьте, какие услуги уже подключены на Вашем номере. Если выбранная услуга уже подключена, то обращаетесь к сотруднику с просьбой ее отключить (узнать список подключенных услуг можно по комбинации \*152\*2# вызов).

### Обратите внимание!

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ рассказать об услугах;
- ✓ рассказать условия оказания дополнительных ;
- ✓ Помочь вам установить/отключить услугу

**В рамках данного сценария необходимо подключение услуги согласно легенды. Затраты компенсируются по фото предоставляемого чека**

### Ваш сценарий: **Погашение кредита**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет погашения кредита, поинтересоваться условиями оказания услуги и произвести очередную оплату.

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

Сотрудник должен будет помочь Вам перечислить средства для погашения кредита.

Согласно данной легенде вам нужно погашать свой кредит или кредит своих близких/знакомых. Комиссия за перевод составляет как правило 1 % от суммы (зависит от Банка, в котором производится погашение кредита), но не менее 50 руб. Компенсироваться будет только 50 руб. комиссии.

### Обратите внимание!

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ озвучить размер комиссии
- ✓ компетентно ответить на вопрос ваш вопрос о времени поступления платежа
- ✓ проверить паспорт
- ✓ выдать предчек и попросить сверить реквизиты
- ✓ выдать чек

**Для успешного совершения проверки по этому сценарию у вас дополнительно должны быть:**

- паспорт
- непогашенный кредит (реквизиты для внесения денег: БИК, ИНН банка, номер счета и др.
- деньги для оплаты кредита

### Ваш сценарий: **Настройка смартфона-1**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет бесплатной настройки смартфона.

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

При входе в салон не проявляйте инициативу. Сотрудник сам должен к Вам обратиться. После того, как он Вас поприветствует попросите сотрудника проконсультировать Вас на предмет бесплатной настройки (на выбор):

1) Интернет. Для реализации этой легенды Вам необходимо иметь sim-карту МТС, а также нужно найти в устройстве «Настройка-Беспроводная связь-Мобильные сети-MTS», изменить APN, логин, пароль и проверить, что интернет не работает. Используйте вопрос: «Скажите, пожалуйста, у меня интернет на телефоне не работает, баланс положительный. В чем может быть проблема? Сможете сделать так, что бы интернет работал? Сколько это будет стоить?»

2) Мой МТС. При реализации данного легенды Вам необходимо иметь с собой sim-карту МТС. используйте вопрос: «Можно ли установить на телефона Мой МТС, видел рекламу, понравилось. Сколько этот стоит?»

**Обратите внимание!**

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ озвучить название услуги
- ✓ рассказать об условиях оказания услуги
- ✓ оказать услугу

**Сотруднику необходимо дать свой мобильный телефон, чтобы он самостоятельно настроил на нем услугу**

**Внимание данная услуга является бесплатной. В случае если сотрудник предлагает оказать ее за деньги, необходимо уточнить «почему?». По данному сценарию компенсация не предусмотрена.**

### Ваш сценарий: **Настройка смартфона-2**

Вам предстоит проконсультировать на предмет настройки смартфона и воспользоваться одной из платных услуг офиса продаж:

**1. Услуга ксерокопирования** (стоимость услуги 19 руб/стр) (не более 3 страниц)

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас;

**2. Зарядка телефона** (стоимость 99 руб. за час). В рамках указанной легенды аудио запись, во время проверки, не производится;

**3. Установка одного любого приложения** (стоимость услуги до 299 руб.) (подходит устройство на ОС Android и iOS, + необходим трафик интернета). В рамках указанной легенды аудио запись, во время проверки, не производится

**Обратите внимание!**

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ рассказать о стоимости услуги
- ✓ рассказать об условиях оказания услуги
- ✓ выдать агенту чек после оказания услуг

**Сотруднику необходимо дать свой мобильный телефон, чтобы он самостоятельно настроил на нем услугу (применимо к легенде установка приложения)**

**В рамках сценария настройка смартфона-2 предусмотрена денежная компенсация в размере минимальной стоимости услуги, в дополнение к вознаграждению за выполненное задание**

### Ваш сценарий: **смена оператора**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет перехода от какого-либо оператора связи на МТС и совершить смену оператора.

При входе в салон не проявляйте инициативу. Сотрудник сам должен к Вам обратиться. Если сотрудник не проявил инициативы в течение 10 минут, то подойдите сами и задайте вопрос: «Хочу перейти с <название другого оператора> на МТС. Расскажите, что для этого необходимо?»

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас

#### **ОБЯЗАТЕЛЬНО возьмите с собой:**

- паспорт

- Sim-карту любого оператора, отличного от МТС

**В рамках данного сценария предусмотрена денежная компенсация в размере до 100 руб. в дополнение к вознаграждению за выполненное задание**

#### **Обратите внимание!**

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ проверить баланс или сообщить что на вашем номере, должен быть положительный баланс
- ✓ сообщить о дате перехода и условиях перехода
- ✓ проинформировать, что вам будет предоставлена Sim-карта с временным номером МТС
- ✓ проинформировать, что после перехода временный номер на Sim-карте МТС будет изменён на ваш
- ✓ сообщить о списании 100 руб. за услугу «Сохранение (перенос) номера» с Sim-карты МТС
- ✓ сообщить о об отсутствии технической возможности пополнить баланс номер телефона в первые сутки после перехода
- ✓ выдать вам заявление о переходе от другого оператора
- ✓ выдать вам чек

### Ваш сценарий: **подключение Sim-карты**

Вам предстоит проконсультироваться и приобрести Sim-карту с **КОНКРЕТНЫМ ТАРИФНЫМ ПЛАНОМ И СТОИМОСТЬЮ**

Вам необходимо попросить сотрудника рассказать Вам о тарифном плане по вашему сценарию и о его стоимости, а затем купить его.

Если Вы укажете в легенде не тот тарифный план, задание будет **ОТКЛОНЕНО!**

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время **ОЖИДАНИЯ** обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас. Сотрудник должен будет проконсультировать вас по необходимому тарифу. После этого купите sim-карту.

**ВАЖНО!** Если сотрудник озвучил стоимость выше рекомендуемой, то нужно уточнить точная ли это стоимость, сказать, что на сайте или в другом салоне видел ниже.

### Обратите внимание!

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ рассказать о тарифе
- ✓ проверить паспорт
- ✓ выдать чек после подключения Sim-карты
- ✓ предложить условия оказания услуг подвижной связи
- ✓ рассказать о способах самообслуживания
- ✓ предложить установить Sim-карту в телефон

### **ОБЯЗАТЕЛЬНО** возьмите с собой:

- паспорт

- деньги для оплаты услуги

**В рамках данного сценария предусмотрена денежная компенсация в размере до 350 руб. в дополнение к вознаграждению за выполненное задание. Размер компенсации будет соответствовать сумме, указанной на фотографии Вашего чека**

### Ваш сценарий: **Домашний интернет и ТВ. Подключение**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет подключения домашнего интернета/телевидения.

После того, как сотрудник Вас поприветствует, сообщите, что хотите подключить домашний интернет/телевидение.

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

Сотрудник должен проверить техническую возможность подключения по вашему адресу, рассказать об условиях тарифного плана/стоимости абонентской платы, скорости интернет по тарифу, предложить подключить пакет услуг (ИНТ+ТВ).

После этого завершите разговор, сообщив сотруднику, который производит обслуживание, что Вам необходимо еще подумать.

### Обратите внимание!

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ проверить техническую возможность подключения по адресу клиента
- ✓ рассказать об условиях тарифного плана/стоимости абонентской платы, скорости интернет по тарифу
- ✓ предложить подключить пакет услуг (ИНТ+ТВ), рассказал преимущества пакетного предложения

**В рамках данного сценария подключение домашнего интернета не требуется**

Ваш сценарий: **Денежный перевод**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет денежного перевода.

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

Сотрудник должен будет озвучить комиссию, сроки поступления денег, проверить паспорт при отправке денег, назвать максимальную сумму для отправки перевода (вот в этом вопросе необходимо задать сотруднику самому, если ранее он не озвучил уже информацию)

Денежный перевод не совершайте. Когда сотрудник озвучит всю информацию необходимо уточнить о возможности расплатиться картой. Т.к. картой нельзя, о чем Вас должен проинформировать сотрудник, то необходимо попрощаться и уйти

**Обратите внимание!**

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ проверить документы, удостоверяющие личность клиента
- ✓ озвучить размер комиссии
- ✓ правильно ответить на вопрос «Как быстро перевод будет доставлен и получатель его сможет забрать?»
- ✓ правильно ответить на вопрос «Какую максимальную сумму я могу перевести и если я буду отправлять крупную сумму (от 100 т.р.), такая же комиссия?»

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** возьмите с собой:

- паспорт

- Банковскую карту

**В рамках данного сценария денежный перевод совершать не нужно**

### Ваш сценарий: **Выдача карты МТС Деньги Смарт**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет оформления карты МТС SMART ДЕНЬГИ, карты без кредита (дебетовая карта).

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

Сотрудник должен будет проконсультировать по условиям выдачи карты, провести идентификацию по представленному оригиналу паспорта, озвучить комиссию за оформление карты. После этого завершите разговор, сообщив сотруднику, который производит обслуживание, что Вам необходимо еще подумать.

#### Обратите внимание!

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ проверить паспорт
- ✓ озвучить условия выдачи карты
- ✓ озвучить комиссию за выдачу карты

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** возьмите с собой:  
- паспорт

### Ваш сценарий: **Выдача кредитной карты МТС Деньги Вклад**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет оформления кредитной карты МТС ДЕНЬГИ.

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

Сотрудник должен будет по условиям выдачи карты, провести идентификацию по представленному оригиналу паспорта, озвучить комиссию за оформление карты. После этого завершите разговор, сообщив сотруднику, который производит обслуживание, что Вам необходимо еще подумать.

#### Обратите внимание!

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ проверить паспорт
- ✓ озвучить условия оформления карты
- ✓ озвучить комиссии по карте (годовое обслуживание, смс информирование и др.)

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** возьмите с собой:  
- паспорт

### Ваш сценарий: **Подключение ТП Постоянный**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет тарифного плана Постоянный.

Используйте фразу: Хочу узнать о тарифном плане Постоянный, есть ли тарифы с цифровым телевидением?

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

Сотрудник должен рассказать о тарифном плане и предложить его подключить. После этого завершите разговор, сообщив сотруднику, который производит обслуживание, что Вам необходимо еще подумать.

### Обратите внимание!

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ рассказать условия тарифного плана
- ✓ рассказать преимущества тарифного плана
- ✓ предложить подключить тарифный план

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** возьмите с собой:  
- паспорт

### Ваш сценарий: **Подключение интерактивного ТВ**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет Подключения интерактивного телевидения.

Используйте фразу: Хочу узнать о интерактивном телевидении.

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

Нужно получить консультацию, поинтересоваться условиями оказания услуги. После этого завершите разговор, сообщив сотруднику, который производит обслуживание, что Вам необходимо еще подумать

Сотрудник должен рассказать о тарифном плане и предложить его подключить. После этого завершите разговор, сообщив сотруднику, который производит обслуживание, что Вам необходимо еще подумать.

### Обратите внимание!

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ рассказать условия тарифного плана
- ✓ рассказать преимущества тарифного плана
- ✓ рассказать о мультитрум
- ✓ предложить подключить тарифный план

**ОБЯЗАТЕЛЬНО** возьмите с собой:  
- паспорт

### Ваш сценарий: **Перевыпуск карт МТС Деньги**

Вам предстоит проконсультироваться у сотрудника офиса продаж на предмет перевыпуска карты МТС ДЕНЬГИ, по причине: либо окончания срока действия, либо по утере, либо по краже.

Обязательно проговорите время начала проверки при включении аудио записи, засекайте время ОЖИДАНИЯ обслуживания, запомните имя сотрудника, который будет обслуживать Вас.

Сотрудник должен будет проконсультировать по условиям перевыпуска карты, провести идентификацию по представленному Клиентом оригиналу паспорта, озвучить комиссию за перевыпуск (за исключением случая перевыпуска в связи с окончанием срока действия карты). После этого завершите разговор, сообщив сотруднику, который производит обслуживание, что Вам необходимо еще подумать.

### Обратите внимание!

Сотрудник офиса продаж должен:

- ✓ проверить паспорт
- ✓ озвучить условия перевыпуска карты
- ✓ озвучить комиссии по карте (по инициативе клиента, по инициативе банка)

**ОБЯЗАТЕЛЬНО возьмите с собой:**  
**- паспорт**

## Обращаем ваше внимание!

1. В случае если Вы простояли в очереди к сотруднику, то Вы можете поздороваться первым, но не можете сразу рассказать цель с которой пришли. Дождитесь вопроса сотрудника о выявлении ваших потребностей;
2. Допускается приветствие сотрудника офиса продаж посредством кивка головы, в случае если в офисе продаж есть очередь;
3. Если сотрудник не уточняет цель вашего прихода после приветствия и не вступает в диалог, подождите 10 минут и обратитесь самостоятельно посредством фразы «у меня есть вопрос», после этого дождитесь от сотрудника вопрос о выявлении вашей потребности.

## Требования к аудиозаписи

- ✓ Аудиозапись проверки должна быть качественной, на ней четко слышен Ваш диалог с консультантом на протяжении всей консультации
- ✓ Аудиозапись должна быть при всех проверках (с раскрытием и без раскрытия). Исключение может составлять только проверки предусматривающие передачу смартфона сотрудникам офиса продаж (в рамках сценариев: Настройки смартфона 1/2)
- ✓ Аудиозапись должны быть полная- от момента Вашего входа в салон и до момента выхода ( запись прекращается после выхода из салона через 10-15 секунд)
- ✓ Важно, чтобы во время визита телефонные звонки и СМС не поступали. Для этого необходимо на телефоне выбрать режим «Полет».
- ✓ Во время проведения проверки ВАЖНО, чтобы сотрудник не заметил аппарат, на который ведется запись. Обязательно потренируйтесь, заранее проверьте ,чтобы запись получилась качественной и без технических шумов.

1. **Незаметно** сделайте не менее 2-х фотографий офиса продаж сотовой связи снаружи: до и после проверки.  
**Внимание:** фото необходимо сделать максимально незаметно для сотрудников офиса продаж сотовой связи.
2. Если во время проверки Вам были выданы другие **материалы** (чеки, талоны электронной очереди, регистрационные формы с проверки), то их необходимо сфотографировать в рамках выполнения задания.
3. **Качество предоставляемых фото должно быть хорошим и четким. Смазанные фотографии, на которых невозможно различить текст или картинку, будут отклонены!**

### Обращаем ваше внимание!

В рамках задания необходимо фотографировать офис продаж сотовой связи **ТОЛЬКО** снаружи.

Внутри офиса продаж запрещено делать какие-либо фотографии.

Пример фото внешнего вида  
ОП



### Закрит ОП

1. Незаметно сделайте фото салона
2. Подождите 15 минут, если через 15 минут никто из сотрудников не подошел, сделайте повторное фото: обязательно сделайте фото издалека, фото таблички с адресом и фото окна. На фото должны быть видны доказательства того, что офис закрыт: закрытая дверь, пустое рабочее место, выключенный свет в окне, табличка о закрытии/перерыве, либо ее отсутствие
3. Можете покинуть офис продаж

### При входе в ОП сотрудник не обращает на вас внимания

Необходимо быть максимально безинициативным и дать возможность сотруднику самостоятельно действовать, поэтому обратитесь к нему не ранее 10 минут.

### В ОП очередь

1. Встаньте в очередь, в случае если она не большая (время ожидания консультации составляет менее 5 минут). Сотрудник должен приступить к решению вопроса клиента в течение 10 минут. Поэтому, пока вы ожидаете в очереди, обратите внимание, чем занимаются сотрудники
2. Если при входе в офис продаж вы видите большую очередь, т. е. время ожидания консультации составит более 5 минут, вы можете остановить запись, удалить ее, покинуть офис продаж и вернуться для проведения проверки спустя некоторое время, когда очередь уменьшится.



### Проблемы:

- Точка не отображается на карте

### Пути решения:

1. Внимательно поискать задание в списках и на карте, предварительно убрав все фильтры.
2. Если первое действие не помогло необходимо написать о проблеме [support@topmission.ru](mailto:support@topmission.ru)

Не получается забронировать задание. 3. Проверить соединение с интернетом. Желательно подключиться к WiFi.

4. Выйти из приложения, отключить интернет, GPS, перезагрузить телефон, а затем подключиться снова.
5. Если первые два действия не помогли, следует написать о проблеме [support@topmission.ru](mailto:support@topmission.ru)

- Гео метка не совпадает с адресом

1. Необходимо выполнить задание по указанному в приложении адресу

Уважаемый тайный покупатель!

Благодарим за просмотр обучающего материала!

Вы можете скачать его на смартфон и во время проверки просмотреть его повторно, что бы освежить в памяти забытые детали, так же вам будет предоставлена возможность пройти обучающее задание, что бы попробовать свои силы и подготовиться к визиту.