

**ЕЖЕДНЕВНИК СОТРУДНИКА**  
филиала АО ВТБ Медицинское  
страхование, работающего  
в ТОСе/ ПВП.

ФИО руководителя

Рабочий телефон  
руководителя

Мобильный телефон  
руководителя

---

---

---

---



Добро пожаловать в АО ВТБ Медицинское страхование!  
Рады приветствовать Вас в нашей команде!

В первый рабочий день для удобства работы необходимо:

- познакомиться с новыми коллегами из ТОСа/ ПВП,
- заполнить список сотрудников офиса филиала «Приложение №1».
- обязательно ознакомьтесь со списком руководителей Общества в «Приложение №2».

**Важно!** В случае, если кто-либо из руководителей общества обратится в офис, необходимо:

1. **Поздороваться:** «Добрый день, *Имя Отчество обратившегося лица!*»
2. **Представиться:** «*Специалист территориального отдела страхования г. \_\_\_\_\_, Фамилия, Имя сотрудника.*»
3. **Уточните цель визита:** «*Чем могу помочь?*»
4. **Ответить на задаваемые вопросы.**
5. **Соблюдать субординацию и помнить, что Вы представляете свой филиал.**  
Если Вы работаете в ТОСе/ПВП с коллегой, Ваш график работы:  
с понедельника по пятницу с **08:00 до 19:00** (1-ая смена с 8:00 до 17:00, 2-ая смена с 10:00 до 19:00)  
Если Вы работаете в ТОСе/ПВП один:  
в будние дни Ваш график с **08:00 до 17:00/09:00-18:00**  
Если ТОС/ПВП работает в субботу с **09:00 до 15:00**



## СОДЕРЖАНИЕ

2 Задачи и функции

3-6 Распорядок рабочего дня

7-10

Подготовка к рабочему дню:  
✓ Внешний вид  
✓ Программное обеспечение и рабочие материалы  
✓ Рабочий стол  
✓ Рекламные материалы  
✓ Уведомление о начале рабочего дня

11-12 Привлечение клиентов

13 Работа с БСО

14-15 Работа с почтой

16 Подготовка отчетности и планирование

17 Обучение/Служебные записки

18 Нестандартные ситуации

19-20 Список полезных телефонов

21- Приложения

## Ваши задачи и функции

### 1. Страхование по ОМС:

- ✓ активный поиск клиентов
- ✓ оформление Заявлений, полисов застрахованным
- ✓ консультирование действующих и потенциальных клиентов
- ✓ осуществление телефонных консультаций действующим и потенциальным клиентам
- ✓ работа с рекомендациями клиентов

### 2. Сопровождение клиентов/застрахованных:

- ✓ информирование о правах и обязанностях застрахованных
- ✓ информирование о перечне документов, необходимых для оформления полиса ОМС
- ✓ информирование о медицинских услугах, включенных в Территориальную Программу ОМС
- ✓ информирование об обязанностях Медицинских организаций и Страховой медицинской организации
- ✓ информирование о перечне медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по Территориальной Программе ОМС
- ✓ юридическая поддержка застрахованных по вопросам ОМС

### 3. Подготовка отчетности.

### 4. Соблюдение трудовой дисциплины.

### 5. Обеспечение сохранности выданных бланков строгой отчетности.

# Распорядок рабочего дня

Все блоки, отмеченные  необходимо соблюдать **строго в указанном интервале времени**, иначе это будет считаться серьезным нарушением! Вы можете получить за это дисциплинарное взыскание и даже лишиться премии!

Остальные блоки можно менять местами, главное выполнить их все в течение рабочего дня.

Распечатайте расписание и используйте в течение дня.

## Графики работы:

	8:00 - 17:00	10:00 - 19:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00 если работаете в смену один	9:00 - 15:00 суббота
Часы работы	Подготовка к рабочему дню				
	 ●7:50 - 8:10	9:50 - 10:10	08:50 - 9:10	08:50 - 9:10	08:50 - 9:10
	Работа с почтой				
	8:10 - 9:00	10:10 - 11:00	9:10 - 10:00	9:10 - 10:00	9:10 - 10:00
	Консультирование клиентов				
	10:00 - 12:00	11:00 - 14:00	10:00 - 13:00	10:00 - 13:00	10:00 - 12:00
1. Привлечение клиентов, раздача рекламных материалов. 2. Осуществление первичной консультации клиентов. 3. Оформление Заявления, временного свидетельства, полиса ОМС.					
	Обеденный перерыв				
	12:00 - 13:00	14:00 - 15:00	13:00 - 14:00	13:00 - 13:30	12:00 - 12:30
1. Планируйте обеденный перерыв в часы минимальной загруженности ТОСа/ПВП. <b>2. Не допускается одновременное отсутствие на рабочем месте всех сотрудников, в том числе и на обеде.</b> Помните, за рабочим местом всегда должен быть сотрудник, готовый проконсультировать клиента. Если Вы работаете один, уходя на обед не забудьте поставить табличку «Технический перерыв» с Вашим номером мобильного телефона. <b>Вы обедаете – компания работает!</b> В случае если Ваш обед <b>переносится</b> (по уважительной причине, например, консультирование клиента) необходимо обязательно поставить в известность своего <b>Куратора</b> , направив ему электронное сообщение или <b>SMS</b> .					



# Распорядок рабочего дня

Графики работы:						
Часы работы	8:00 - 17:00	10:00 - 19:00	9:00 - 18:00	9:00 - 18:00 если работаете в смену один	9:00 - 15:00 суббота	
	<b>Работа с временными свидетельствами/полисами</b>					
	9:00 - 16:00	11:00 - 18:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 14:30	
	1. Оформление Заявлений по договоренностям с <b>клиентами</b> . Оформляя временные свидетельства, берите бланки в соответствии с их порядковыми номерами. 2. Бланки полисов, необходимо раскладывать в специальные короба в алфавитном порядке, вставляя разделители. Это сократит Ваше время при поиске необходимого полиса и ускорит обслуживание клиента.					
	<b>Консультирование клиентов</b>					
	9:00 - 16:00	11:00 - 18:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 14:00	
1. Привлечение клиентов, раздача рекламных материалов. 2. Осуществление первичной консультации клиентов.						
<b>Обзвон клиентов</b>						
16:00 - 16:30	18:00 - 18:30	17:00 - 17:30	17:00 - 17:30	14:00 - 14:30		
1. Обзвон <b>клиентов</b> осуществляйте из своей базы клиентов (ПО «Регистр») или по ранее собранным контактам. Также необходимо позвонить клиентам, контакты которых Вам были переданы Куратором. 2. Сделайте <b>не менее 20 звонков</b> . 3. Если Вы позвонили всем клиентам в базе на сегодня, приступайте к подготовке отчетности						
<b>Подготовка отчетности</b>						
16:30 - 17:00	18:30 - 19:00	17:30 - 18:00	17:30 - 18:00	14:30 - 15:00		



**Не забывайте делать регулярные 5-ти минутные перерывы каждый час.**

В это время отдохните, выпейте воды и обязательно дайте отдых глазам.

Также не забудьте произвести уборку на своём рабочем столе и проверить рекламные материалы!



## **ВАЖНО!**

**Не допускается одновременное отсутствие всех сотрудников в ТОСе/ПВП.**

Помните, за рабочим местом всегда должен быть сотрудник, готовый проконсультировать клиента.

Выезд к клиенту одного из сотрудников возможен в случае наличия договоренности с клиентом по оформлению Заявления/временного свидетельства/полиса.

**Если Вы работаете один, выезд к клиенту не рекомендуется.**

**Выезд можно осуществить в часы минимальной загруженности ТОСа/ПВП (или после окончания рабочего дня).**

**Рекомендуем предварительно договориться со своим Куратором по электронной почте (получите согласование на выезд), чтобы он нашел Вам замену на время отсутствия.**

### **Перед выездом**

1. Произвести информирование клиента о перечне документов, необходимых для оформления полиса ОМС, согласовать с клиентом возможную дату/время выезда.
2. Возьмите паузу у клиента – предупредив, что Вам необходимо согласовать время выезда.
3. Согласуйте дату/время выезда со своим Куратором.

## Если Вы работаете с коллегой, покидать рабочее место вы можете строго по одному!

Если Вы находитесь на пункте выдачи полисов один, и покидаете рабочее место по уважительной причине (сдача БСО, обед) не забудьте поставить табличку «**Технический перерыв**» с Вашим номером мобильного телефона и написать письмо своему Куратору.

## Куратор всегда должен знать, где Вы находитесь!

Поэтому приходя/уходя на работу или уходя на обед, ставьте в известность своего куратора.

Это поможет снять вопросы руководства о Вашем месте нахождения в течение рабочего дня, а так же не упустить клиента, обратившегося в обеденный перерыв или в нерабочее время. У куратора всегда должен быть номер Вашего телефона (Ваш мобильный должен быть всегда под рукой и заряжен).



## Ежедневно

По окончании рабочего дня, в обязательном порядке выключите компьютер через кнопку «ПУСК/Завершение работы».



Если Вы хотите по личной инициативе выйти на работу в субботу, чтобы увеличить свои показатели, Вы можете согласовать этот выход с **Куратором**.



# Подготовка к рабочему дню

## Внешний вид

В нашей **Компании** большое внимание уделяется внешнему виду сотрудников, поэтому **недопустима работа** :

- × без корпоративного галстука или платка
- × без бэйджа
- × в рубашке по цвету отличной от белого или пастельных тонов, либо с узорами или рисунками
- × в одежде, обуви и/или украшениях отличных от классических



### **Важно!**

Сразу по приходу на работу Вы должны переодеться в соответствии с корпоративными стандартами **компании** (классический «белый» верх и «черный/тёмный» низ, корпоративный галстук или платок, бейдж, классическая обувь).

**Помните, Вы должны выглядеть опрятно и аккуратно, ведь Вы представляете ВТБ Медицинское страхование!**





## Программное обеспечение и рабочие материалы



### В начале рабочего дня необходимо проверить:

- ✓ работоспособность **компьютера**
- ✓ работоспособность **принтера** и наличие в картридже достаточного количества **тонера**, для этого распечатайте тестовую страницу
- ✓ наличие **интернета**, работоспособность **VIPNeta**.
- ✓ доступ к электронной почте, при включении почтовой программы должны появиться новые письма, попробуйте отправить тестовое письмо на свой адрес
- ✓ для осуществления доступа в программу «Регистр» необходимо осуществить запуск программы sql\_reg.exe
- ✓ имя пользователя и пароль, а также работоспособность ПО Регистр (**в случае если у Вас нет логина и пароля – обратитесь к своему Куратору**)
- ✓ разместите актуальные версии и методические рекомендации на рабочем столе персонального компьютера так, чтобы они всегда находились в режиме быстрого доступа
- ✓ подготовьте **Бланки строгой отчетности** (далее **БСО**). При работе в ТОСе/ПВП у Вас всегда должны быть в наличии БСО (временные свидетельства, полисы) и доверенность на осуществление страховой деятельности, заверенная печатью и подписью. К каждому БСО приложите Памятку застрахованного по ОМС, листовку по ОМС.

**Памятка застрахованного по ОМС является неотъемлемой частью полиса единого образца.**

- ✓ определите, достаточно ли покрытие сотовой сети для приема и совершения звонков с **мобильного телефона**. Для этого положите телефон на стол и посмотрите на шкалу покрытия, если отображается не менее 2-х делений, то для приема звонка сети достаточно. В течение дня определите места неудовлетворительного покрытия и не допускайте нахождения в них мобильного телефона, совершайте звонки, находясь в зоне с достаточным покрытием



Если что-то не работает,  
немедленно обратитесь  
к своему Куратору.

# Подготовка к рабочему дню

## Рабочий стол

Выложите на рабочий стол свои **визитки**, если у Вас нет именных визиток, возьмите общие пустые с полем для имени и фамилии:

- ✓ используйте самонаборную печать или штамп для того, чтобы вписать свои контактные данные (Ваш мобильный телефон, имя и фамилию)
- ✓ либо распечатайте свои контактные данные на бумаге (по размеру необходимо вырезать формат визитки см. в «Приложение №3»)

В течение всего дня **поддерживайте в чистоте рабочий стол.**

**Категорически запрещается держать на столе:** БСО, печать, копии клиентских документов, доверенности (если в данный момент Вы не оформляете полис или не работаете с документами).

**Мобильный телефон всегда держите при себе!**

## Рекламные материалы

Проверьте наличие **рекламных -памяток** на стойках и листовок на рабочем столе:

- ✓ в ТОСе/ ПВП их должно быть **не менее 10** штук каждого типа
- ✓ они должны быть **структурированы**, каждый тип листовки в отдельном кармане
- ✓ выкладывайте материалы в соответствии с «**Приложением №4**»
- ✓ запасные раздаточные материалы должны быть аккуратно сложены и убраны в тумбу
- ✓ на всех **рекламных материалах** должны быть указаны Ваши контактные данные (Ваш рабочий/мобильный телефон, имя и фамилия)

× **не пишите на буклетах от руки** (используйте самонаборную печать/штамп), либо распечатайте свои контактные данные на бумаге (по размеру визитки). Данные необходимо вырезать и прикрепить к листовкам степлером.

Сделайте **фотографию** размещения листовок в 4-х карманах настольной стойки «квартет» и отправьте **Куратору**.

Необходимо выдавать Памятку застрахованного по ОМС, листовку по ОМС клиентам в течение дня.

В течение всего дня следите за наличием рекламной продукции в рекламных лотках в зоне ожидания и на столе, лоток не должен быть пустым ни при каких обстоятельствах.



# Подготовка к рабочему дню

## Рекламные материалы



### Важно!

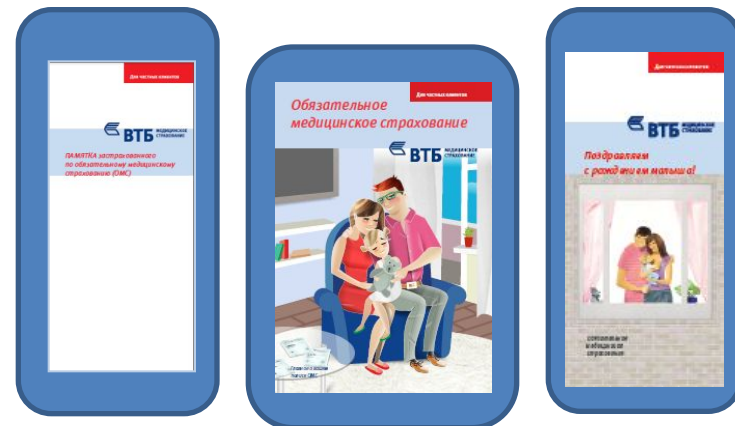
Листовки по Обязательному медицинскому страхованию на стойках мы не размещаем.  
Их необходимо выкладывать на столе и использовать при проведении консультации!

## Уведомление о начале рабочего дня

Не позднее 5-ти минут от официального начала рабочего дня Вам необходимо уведомить **Куратора** о том, что Вы находитесь на рабочем месте и готовы приступить к своим обязанностям. Для этого направьте электронное сообщение на электронную почту Куратору.

### Пример сообщения:

Дата	22.06.2015
Код /Название ТОСа, ПВП	507 ТОС г. Краснодар
ФИО Сотрудника	Иванов Иван
Режим работы	С 08:00 до 17:00
Контактный телефон сотрудника	8-XXX-XXX-XX-XX
Электронная почта сотрудника	<a href="mailto:XXXXX@XXXXX@SovitaX">XXXXX@XXXXX@SovitaX</a> <a href="mailto:XXXX@Sovita.ru">XXXX@Sovita.ru</a>



SMS

Если Вы не можете отправить письмо из-за проблем с компьютером или интернетом – обязательно направьте **SMS** своему **Куратору**, в котором сообщите о проблемах и о том, что Вы находитесь на рабочем месте.

**Если Вы вовремя не направили письмо или SMS у Вас может быть зафиксировано опоздание или невыход на работу!**

# Привлечение клиентов

Основной канал привлечения клиентов в офисах компании это Ваша работа.

- ✓ **еженедельно участвуйте в Планерках.** На планерке обязательно расскажите коллегам о результатах своей работы: о количестве обработанных заявлений, выданных временных свидетельствах и полисах ОМС.
- Напомните **норматив по выдаче.** Расскажите о своих планах по работе с корпоративными клиентами.
- ✓ **готовьте отчетность** в соответствии с пунктом «Подготовка отчетности»



Если коллегами Вам были маршрутизированы **контактные данные клиентов** – **звоните клиентам в день получения контактов.**

Если Вы не успеваете позвонить клиентам по уважительной причине, передайте список Куратору (для передачи на обзвон в офис филиала)



## Работа в ТОСе/ ПВП

В соответствии с плановыми показателями, указанными в Справке по исполнению плана страхования по ОМС :

- ✓ **самостоятельно привлекайте клиентов** – раздавайте рекламные материалы
- ✓ **осуществляйте первичную консультацию клиентов**, если Заявление не оформлено, вносите контакты в Журнал обращений застрахованных

### Необходимо информировать клиентов:

- о правах и обязанностях застрахованных;
  - о перечне документов, необходимых для оформления полиса ОМС;
  - о медицинских услугах, включенных в Территориальную Программу ОМС;
  - об обязанностях Медицинских организаций и Страховой медицинской организации;
  - о перечне Медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по Территориальной Программе ОМС;
  - о юридической поддержке застрахованных по вопросам ОМС
- ✓ **берите рекомендации** у клиентов, вносите контакты по рекомендациям в Журнал обращений застрахованных .

## 7 шагов к успеху:

### 1. Поздоровайтесь, представьтесь и уточните у клиента как к нему обращаться.

При этом будьте вежливы и дружелюбны.

### 2. Настройте клиента на позитивное общение с Вами.

### 3. В процессе общения необходимо расположить к себе клиента.

Нужно выяснить максимум информации о клиенте.

### 4. Выдавайте рекламную листовку каждому клиенту с которым Вы общаетесь.

**Важно!** Перед тем как начать оформлять клиенту Заявление о выборе/замене СМО дайте ему листовку ВТБ Медицинское страхование об Обязательном медицинском страховании. Пока Вы заняты оформлением Заявления, клиент вынужден ждать, в это время он сможет ознакомиться с листовкой.

### 5. Выдавайте памятку застрахованного по ОМС каждому клиенту!

При выдаче клиенту Полиса единого образца, необходимо вкладывать в конверт Памятку застрахованного по ОМС.

### 6. Соберите три рекомендации от лояльного клиента!

Если клиент оформил Заявление о выборе/замене СМО – необходимо попросить 3 контакта родственников клиента или, в крайнем случае, его близких знакомых.

Осуществите обзвон в течение ближайших 3-х дней.

### 7. Возьмите контакты клиента, оставьте ему свою визитку и договорись о времени следующей встречи.

Внесите данные о застрахованном в ПО «Регистр». При изготовлении Полиса единого образца необходимо сообщить об этом застрахованному по телефону или отправкой sms-сообщения.

Обязательно свяжитесь с клиентом в оговоренную дату/время.





## 1. Хранение БСО

- ✓ все БСО, в том числе и испорченные, необходимо хранить в **сейфе** (это обязательное условие согласно **Приказу 196-ОД от 31.12.2014**)
- ✗ категорически запрещено передавать ключи от сейфа посторонним лицам
- ✗ категорически запрещено передавать БСО другим сотрудникам и самостоятельно уничтожать БСО (даже испорченные)



### **Важно!**

✓ Если в ТОСе/ПВП нет сейфа – срочно сообщите об этом своему **Куратору!**

**Помните!** Вы являетесь материально ответственным лицом и по всем выданным Вам БСО ведётся строгий учет! При утере/краже БСО незамедлительно сообщите своему **Куратору**. По каждому факту утери/кражи БСО проводится служебное расследование и виновники могут караться вплоть до увольнения и уголовного наказания!

## 2. Сдача и получение БСО

- ✓ соблюдайте **процедуру приема/сдачи** БСО, в т.ч. испорченных

## 3. Заполнение БСО

- ✓ корректность и правильность заполнения БСО влияет на Вашу премию, если в Заявлении о выборе/замене СМО допущены ошибки, то запись не будет принята ТФОМС.
- ✓ на регулярной основе проводится мониторинг количества испорченных БСО, за каждый испорченный бланк с Вас могут взять объяснительную записку



### **Важно!**

Подотчётное лицо несёт полную ответственность за полученные Бланки БСО, а также за сведения, указанные в отчете об использовании полученных под отчет БСО.

# Работа с почтой

- ✓ **проверьте** настройки корпоративной подписи  
(чтобы исправить подпись зайдите в Lotus/файл/параметры/почта/подписи)  
**Обязательный формат личной подписи** - указание имени, фамилии, должности (как в штатном расписании), Вашего телефона (рабочего/мобильного), электронной почты и названия компании.  
Образец см. в «Приложение №6».
- ✓ **направьте** ответы на текущие письма клиентов, **ни одно письмо не должно остаться без ответа!**
- ✓ обязательно **подтвердите** клиентам и сотрудникам филиала получение их писем и читаемость документов.  
Если какие-либо документы не читаемы, вежливо попросите переслать их повторно, объяснив, почему Вы просите их дублировать пересылку
- ✓ **прочитайте** письма, которые Вам прислали сотрудники филиала, Ваш **Куратор** и вышестоящие руководители
- ✓ занимаясь **рассылкой**, помните, что письма необходимо рассылать **индивидуально каждому клиенту**, либо используйте функцию «скрытая копия».



**Регулярно (не реже 1-го раза в час) проверяйте свою почту**, чтобы отвечать на письма максимально оперативно.  
Если Вы работаете в ТОСе/ПВП не один, обязательно отмечайте письма, предназначенные для общего ознакомления, красным флажком, чтобы Ваш коллега также прочитал письмо. Также самостоятельно проверяйте письма, помеченные коллегой красным флажком.



## Соблюдайте правила написания электронных писем

### Структура письма:

- ✓ «Тема» («Subject») должна соответствовать содержанию письма
- ✓ приветствие
- ✓ цель обращения
- ✓ заканчивайте письмо фразой «С уважением,» далее следует личная подпись

### Содержание письма

- ✓ употребляйте общепринятые обороты деловой речи и вежливости
- ✓ письмо не должно содержать грамматических и речевых ошибок (как проверить: зайдите на закладку рецензирование/функция правописание)
- × не допускается использование жаргона, эмоционально окрашенной лексики, избыточных узкоспециальных терминов, непонятных адресату

### Формат письма

- ✓ используйте шрифт Arial 11 черного цвета
- × не допускается использование цветных подписей, дизайнерских шрифтов и самостоятельного художественного оформления писем (цветной фон, украшения, орнаменты)

Объем вложений ограничен размером **12 Мгб.**

**Помните!** Электронное письмо приравнивается к официальному письму.



# Подготовка отчетности и планирование

## Ежедневно

### Планирование

1. Подготовьте список клиентов, которым необходимо **сделать звонок** завтра, для этого используйте Журнал обращения застрахованных или План работы с корпоративными клиентами
2. Запланируйте в ежедневнике дела на следующий день.

### Отчетность

1. Подготовьте документы для сдачи в филиал:  
проверьте **наличие всех подписей, печатей и документов в Заявлениях, принятых за день.**
2. Снимите отчет о работе операторов ТОС/ПВП.
3. Проверьте соответствие данных отчета о работе оператора (количество принятых Заявлений, выданных временных свидетельств и Полисов единого образца) с данными, внесенными в Журнал принятых Заявлений и выданных временных свидетельств и Журнал регистрации выдачи Полисов.

### Перед уходом:

1. Отправьте электронное сообщение Куратору об окончании рабочего дня.
2. Уберите в сейф Бланки БСО, печати, штампы, Журналы учета Временных свидетельств и Полисов.



### Помните!

Вы должны ежедневно сличать количество записей из ПО «Регистр» о выданных Полисах единого образца с записями в Журнале и фактическим числом выданных полисов.

Не позднее 3 дней месяца, следующего за отчетным – сделайте Отчет по Форме (Приложение № 4;5 к регламенту БСО, утвержденному Приказом 196-ОД от 31.12.2014 г.)

К Отчету необходимо приложить опись и вошедшие в неё испорченные бланки, а также погашенные и задублированные Полисы.

В случае если отчет не предоставлен, выдача новых БСО не производится и следует дисциплинарное взыскание.



**Отчеты должны быть подготовлены в обязательном порядке**, даже если Ваш рабочий день закончился.

Если Вы не можете отправить письмо из-за проблем с компьютером или интернетом – отправьте **SMS** своему **Куратору**, в котором напишите количество принятых Заявлений, выданных временных свидетельств и Полисов единого образца.

# Обучение/Служебные записки

## Обучение


1. Пользуйтесь корпоративным порталом vtbms.ru для отслеживания новостей/событий компании  
Если у Вас запланирован тренинг - скорректируйте свой рабочий график и процесс взаимодействия с клиентами и сотрудниками филиала.
2. Если у Вас есть вопросы по обучению и/или применению полученных знаний и навыков обращайтесь к Куратору.

## Соблюдай следующие правила

- ✓ будьте готовы за **15 минут** до начала обучения
- ✓ помните, если Вы опоздали и/или ушли раньше с обучения, то Вас могут не допустить к обучению в будущем и проставят прогул за этот день (согласно трудовому законодательству РФ **статья 81 Трудового Кодекса** это может являться поводом для увольнения)

## Конференц-колл

В случае, если у Вас запланирован конференц-колл:

- ✓ заранее освободите время для конференц-колла
- ✓ Будьте на месте за 5 минут до начала
- ✓ в назначенное время наберите указанный номер
- ✓ в процессе участия в конференц-колле используйте кнопку mute на телефоне  , чтобы отключить звук на Вашем телефонном аппарате (чтобы не мешать выступающим). Если необходимо Ваше выступление, включите звук обратно.

**Уважительной причиной** для отсутствия на обучении/на работе является:

Болезнь (подтвержденная официальным больничным листом)

Официальный отпуск

Официальный выходной день

Встреча с клиентами и сдача БСО - не является причиной для опоздания на обучение/или ухода с обучения!

## Служебные записки

Если Вам необходимо написать **служебную записку** (далее СЗ), то обратитесь к **Куратору** с описанием ситуации

- ✓ получите от него форму СЗ/заявления
- ✓ напишите СЗ/заявление, завизируйте у **Куратора** и получите от него дальнейшие инструкции



# Нестандартные ситуации

## Жалоба клиента

Выясните можете ли Вы решить вопрос клиента самостоятельно, если да – решите вопрос клиента. Если нет предложите клиенту любой удобный для него вариант:

- ✓ оформление письменной жалобы в офисе (отправьте скан претензии Куратору).
- ✓ самостоятельное направление клиентом жалобы на электронный адрес XXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- ✓ самостоятельный звонок клиента по телефону горячей линии **8 800 333- 222-5** (звонок из регионов России бесплатный).  
Срок ответа на жалобу составляет 15 рабочих дней.

## ~~Обращение агрессивно настроенного/неадекватного клиента~~

- ✓ предложите клиенту оформить письменную жалобу, если клиент отказывается, созвонитесь с Куратором и доложите об обращении неадекватного клиента в ТОС/ПВП.
- ✓ ожидайте действий со стороны Куратора
- ✓ Если возникает нестандартная ситуация, обязательно поставьте в известность своего **Куратора**. Далее действуйте согласно полученным от него инструкциям.

## Что делать если Вы заболели?

- ✓ накануне рабочего дня или в крайнем случае не позднее чем за 2 часа до начала рабочего дня уведомите **Куратора**, чтобы он смог подобрать Вам замену.
- ✓ если Вы не сможете вылечиться за 1 день, обязательно оформите больничный лист, в противном случае это будет являться прогулом. По согласованию с **Куратором** один пропущенный в связи с болезнью день может быть вычтен из очередного отпуска или отработан в субботу.

## Что делать если Вы опаздываете?

Предупредите своего **Куратора** и сообщите причины опоздания и сроки прибытия на рабочее место.

## **Помните, опоздания в нашей компании недопустимы!**

## Что делать если у Вас переносится обед?

Напишите **письмо** или **SMS** своему **Куратору** с уведомлением о переносе обеда.

## Что делать если у Вас запланирован выезд к клиенту?

Предварительно договоритесь со своим Куратором по электронное почте (получите согласование на выезд).

# Список полезных телефонов



Телефонный справочник филиала АО ВТБ Медицинское Страхование в Краснодарском крае

Наименование должности	Ф.И.О. сотрудника	Контактные данные
<b>Администрация</b>		
Директор филиала	Емченко Елена Васильевна	8 (861) 274-28-12
Зам. Директора филиала во организации ОМС, экспертной работе и защите прав застрахованных - начальник отдела экспертизы объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи и защиты прав застрахованных	Баум Александр Ростиславович	8 (861) 274-34-62
Секретарь – делопроизводитель.	Матвиенко Оксана Борисовна	8 ( 861) 274-28-35
<b>Бухгалтерия</b>		
Главный бухгалтер	Солоха Татьяна Николаевна	8 (861) 274-27-12
<b>Финансово-экономический отдел</b>		
Начальник отдела	Данильченко Клавдия Ильинична	8 (861) 274-27-13
<b>Отдел организации ОМС и работы с застрахованными</b>		
Начальник отдела	Гусакова Татьяна Николаевна	8 (861) 274-27-11
<b>Отдел экспертизы объемов, сроков, качества и условий предоставления мед. помощи и защиты прав застрахованных</b>		
Зам. Начальника отдела по защите прав застрахованных	Костомаров Александр Михайлович	8 (861) 274-34-62
<b>Отдел страховых и информационных технологий</b>		
Начальник отдела	Мищенко Александр Вячеславович	8 (861) 277-64-93
<b>Группа технического обеспечения</b>		
Заведующий хозяйством	Расторгуев Юрий Андреевич	8 (861) 274-28-35



## ВАЖНО!

Телефоны сотрудников клиентам мы не передаем, все переговоры от лица клиента ведём самостоятельно!

### Сотрудники ТОС/ПВП

№ п/п	Регион	Тип пункта	Внутренний код ВТБ-МС	Код ТФОМС	Адрес Фактического пребывания	Режим работы		Ф.И.О. сотрудника	Телефон
						Часы работы	Обеденный перерыв		
1	г. Краснодар	Центральный офис	507	507	350072, Краснодарский край, г.Краснодар, ул.Зиповская, д.20	пн.-пт. 8:00-19:00	без перерыва	Гусакова Татьяна Николаевна Ловецкая Татьяна Викторовна Ярошенко Мария Александровна Тельнюк Елена Аскольдовна Горулько Татьяна Александровна	8 (861) 274-27-11
2	г. Краснодар-доп.офис	ПВП	548	548	350000, Краснодарский край, г.Краснодар, ул.Красных Партизан, д. 6/2	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Жовнер Ирина Владимировна	8 (861) 222 56 50
3	Абинский район	ПВП	550	550	353320, Краснодарский край, Абинский район, г.Абинск, ул.Советов, д.51 Б, оф. 7	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Королев Виталий Валерьевич	8 (861) 274 27 11
4	г.Анапа	ПВП	551	551	353440, Краснодарский край, Анапский район, г.Анапа, ул.Ленина, д.6 / Пушкина, д.17, этаж 2-й, офис 94	пн.-пт. 8:00-17:00	12:00-12:30	Королева Светлана Александровна	8 (861) 274 27 11
5	г.Новороссийск	ПВП	552	552	353900, Краснодарский край, г.Новороссийск, ул.Энгельса, д.7 / ул.Свободы, д.16/7, оф.215	пн.-пт. 8:00-17:00	12:30-13:00	Лобасов Станислав Геннадьевич	8 (861) 274 27 11
6	г.Темрюк	ПВП	549	549	353500, Краснодарский край, Темрюкский район, г.Темрюк, ул.Ленина, д.81, оф.3	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Сибикина Надежда Григорьевна	8 (861) 274 27 11
7	г.Армавир	ТОС	502	502	352909, Краснодарский край, г.Армавир, ул.Р. Люксембург, д.215, каб. 205	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00 - 12:30	Манукян Светлана Олеговна Петросянц Ася Петросовна	8 (861) 373-84-50
8	Белореченский район	ТОС	503	503	352630, Краснодарский край, Белореченский район, г.Белореченск, ул.Интернациональная, д.28, оф.1	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Господарева Инна Александровна	8 (861) 552-59-98
9	г. Ейск и Ейский район	ТОС	506	506	353680, Краснодарский край, Ейский район, г.Ейск, ул.Энгельса, д.145, каб.413	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Кряжов Михаил Николаевич Гусева Юлия Андреевна Самаркина Любовь Константиновна	8 (861) 323-16-92 8 (861) 323-18-34
10	Лабинский район	ТОС	510	510	352500, Краснодарский край, Лабинский район, г. Лабинск, ул.Революционная, д.358/1	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Короткая Любовь Анатольевна	8 (861) 693-20-01
11	Апшеронский район	ТОС	517	517	352690, Краснодарский край, Апшеронский район, г.Апшеронск, ул.Ленина, д.75	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Купина Наталья Михайловна	8 (861) 522-50-97
12	Брюховецкий район	ТОС	519	519	352750, Краснодарский край, Брюховецкий район, ст.Брюховецкая, ул.Красная, д.214 А	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Махновская Наталья Николаевна	8 (86156) 3-32-25
13	Каневской район	ТОС	525	525	353730, Краснодарский край, Каневской район, ст.Каневская, ул.Больничная, д.108, каб.319	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Колесникова Любовь Юрьевна	8 (86164) 7-56-22
14	Красноармейский район	ТОС	527	527	353800, Краснодарский край, Красноармейский район, ст.Полтавская, пер.Базарный, д.3, каб.6	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Ананко Светлана Александровна	8 (861) 653-13-74
15	Курганинский район	ТОС	529	529	352430, Краснодарский край, Курганинский район, г.Курганинск, ул.Калинина, д.34, оф.20	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Ситниченко Алла Ильинична	8 (861) 472-83-04
16	Кущевский район	ТОС	530	530	352030, Краснодарский край, Кущевский район, ст.Кущевская, пер.Б.Е.Москвича, д.79 А	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Живаев Алексей Васильевич Москаленко Ольга Владимировна Полищук Лидия Андреевна	8 (861) 685-62-46
17	Ленинградский район	ТОС	531	531	353740, Краснодарский край, Ленинградский район, ст.Ленинградская, ул.417-й Дивизии, д.13	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Касперова Екатерина Михайловна	8 (861) 457-02-55
18	Мостовской район	ТОС	532	532	352570, Краснодарский край, Мостовской район, п.Мостовской, ул.Горького, д.100, кв.16	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Черкасова Анна Леонтьевна	8 (861) 925-42-80
19	Новокубанский район	ТОС	533	533	352242, Краснодарский край, Новокубанский район, г.Новокубанск, ул.К.Маркса, д.53	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Несенова Ольга Викторовна Мыцков Андрей Викторович	8 (861) 954-71-40
20	Староминской район	ТОС	539	539	353600, Краснодарский край, Староминской район, ст.Староминская, ул.Красная, д.3	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Медведева Елена Владимировна	8 (861) 534-12-61
21	Усть-Лабинский район	ТОС	545	545	352330, Краснодарский край, Усть-Лабинский район, г.Усть-Лабинск, ул.Ленина, д.85	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Копытова Ольга Егоровна	8 (861) 354-07-19
22	Успенский район	ТОС	546	546	352450, Краснодарский край, Успенский район, с.Успенское, ул.Крупской, д.35	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Верткина Светлана Александровна	8 (861) 405-54-48
23	Щербиновский район	ТОС	547	547	353620, Краснодарский край, Щербиновский район, ст.Старощербиновская, ул.Красная, д.93	пн.-пт. 8:00-16:30	12:00-12:30	Кряжова Таисия Федоровна Сукач Светлана Васильевна Усикова Анна Владимировна	8 (861) 517-73-03 8 (861) 210 55 27
	Б С - Краснодар	ПВП	529	529	350049, Краснодарский край, г.Краснодар, ул.Красных Партизан, д.527				

### ВАЖНО!

1. Помните, всех этих людей вы должны знать по имени, знать чем они занимаются и за что отвечают. **Не забывайте здороваться с ними!**
2. В процессе общения уточните контактный телефон сотрудника и дату его рождения. **Не забывайте поздравлять коллег с днем рождения!**



*Генеральный директор*



*Берестов Леонид Алексеевич*

*Зам. Генерального директора по развитию*



*Антонов Константин Игоревич*

*Начальник управления региональной сети*



*Махмудов Хусан Хамидуллаевич*

*Директор филиала*



*Емченко Елена Васильевна*

### Формат визитки для распечатки на цветном принтере



**Ф  
ИО**

Должность



**Ф  
ИО**

Должность



**Ф  
ИО**

Должность



**Ф  
ИО**

Должность



**Ф  
ИО**

Должность



**Ф  
ИО**

Должность



### Действующие Листовки

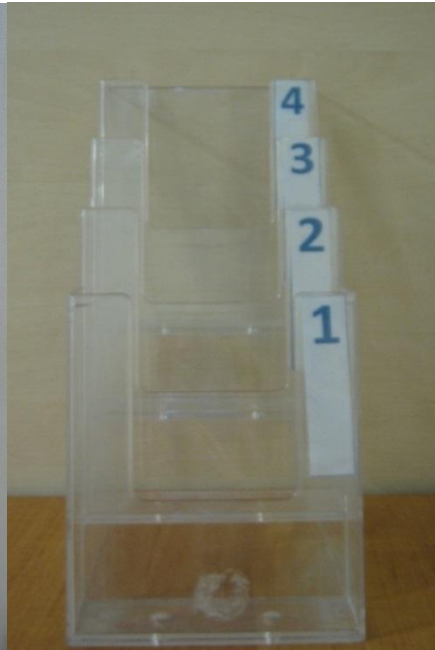


Последовательность нумерации карманов на рекламных стойках:

Рекламная стойка №1

Рекламная стойка №2

Рекламная стойка №3



### Требования к размещению буклетов

- ✓ Последовательность нумерации рекламных брошюр должна совпадать с последовательностью нумерации карманов на рекламной стойке.
- ✓ Возможно размещения рекламных брошюр на стойке:

### Действующие памятки

Памятка застрахованного по ОМС



### Требования к размещению памяток

- ✓ Убираются в стол, используются в процессе консультирования клиента

### Пример оформления письма

**From:** Краснодарский филиал  
**Sent:** Thursday, November 07, 2013 4:29 PM  
**To:** Иванова Анна  
**Cc:** Серегина Ирина  
**Subject:** Заявка на визитки

Анна, добрый день!  
Прошу Вас заказать на моё имя печать визиток в количестве 100 шт.

С уважением, Иванов Иван  
Специалист по работе с застрахованными  
г. Краснодар, ул. Зиповская, д.20  
телефон: 8(861) 274-27-11  
[Ivanov.Ivan@@Sovita@Sovita.ru](mailto:Ivanov.Ivan@@Sovita@Sovita.ru)  
ВТБ Медицинское Страхование

*Спасибо!*



**ВТБ**

МЕДИЦИНСКОЕ  
СТРАХОВАНИЕ