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:

- познакомься с новыми коллегами из ТОСа/ ПВП,
- заполнить список сотрудников офиса филиала «**Приложение №1**».
- обязательно ознакомься 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 распорядок и используйте в течение дня.

Часы работы	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
!	**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. **2. Не допускается одновременное отсутствие на рабочем месте всех сотрудников, в том числе и на обеде.** 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. **Вы обедаете – компания работает!** В случае если Ваш обед **переносится** (по уважительной причине, например, консультирование клиента) необходимо обязательно поставить в известность своего **Куратора**, направив ему электронное сообщение или **SMS**.				

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
Работа с временными свидетельствами/полисами					
	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 **клиентами**. 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.				
Консультирование клиентов					
	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.				
Обзвон клиентов					
	16:00 – 16:30	18:00 - 18:30	17:00 – 17:30	17:00 – 17:30	14:00 - 14:30
	1. Обзвон **клиентов** осуществляйте из своей базы клиентов (ПО «Регистр») или по ранее собранным контактам. Также необходимо позвонить клиентам, контакты которых Вам были переданы Куратором. 2. Сделайте **не менее 20 звонков**. 3. Если Вы позвонили всем клиентам в базе на сегодня, приступайте к подготовке отчетности				
Подготовка отчетности					
	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!

Распорядок рабочего дня

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 электронное 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.

Распорядок рабочего дня

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 окончанию 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 К**омпании** 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!

Подготовка к рабочему дню

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 данным 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	XXXXX@XXXXX@SovitaX XXXX@Sovita.ru

Если Вы не можете отправить письмо из-за проблем с компьютером или интернетом – обязательно направь **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 .

Привлечение клиентов

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.

Работа с БСО

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 Заявление 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.

Работа с почтой

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 отчётным – 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 XXXXXXXXXXXXXX .

✔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 обращение 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
Администрация		
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
Бухгалтерия		
Главный бухгалтер	Солоха Татьяна Николаевна	8 (861) 274-27-12
Финансово-экономический отдел		
Начальник отдела	Данильченко Клавдия Ильинична	8 (861) 274-27-13
Отдел организации ОМС и работы с застрахованными		
Начальник отдела	Гусакова Татьяна Николаевна	8 (861) 274-27-11
Отдел экспертизы объемов, сроков, качества и условий предоставления мед. помощи и защиты прав застрахованных		
Зам. Начальника отдела по защите прав застрахованных	Костомаров Александр Михайлович	8 (861) 274-34-62
Отдел страховых и информационных технологий		
Начальник отдела	Мищенко Александр Вячеславович	8 (861) 277-64-93
Группа технического обеспечения		
Заведующий хозяйством	Расторгуев Юрий Андреевич	8 (861) 274-28-35

ВАЖНО!

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

Приложение №1

Сотрудники ТОС/ПВП

№ п/п	Регион	Тип пункта	Внутренний код ВТБ-МС	Код ТФОМС	Адрес	Режим работы		Ф.И.О. сотрудника	Телефон
					Фактического пребывания	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 Мыцыков 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	8 (861) 517-73-03
	Б С - Краснодар	ПВП	529	529	350049, Краснодарский край, г.Краснодар, ул.Красных Партизан, д.527			Сукач Светлана Васильевна Усикова Анна Владимировна	8 (861) 210 55 27

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!**

Список первых лиц

Приложение №2

ВТБ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

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

Приложение №3

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

Приложение №4

Действующие Листовки

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

Последовательность нумерации карманов на рекламных стойках:

Рекламная стойка №1

Рекламная стойка №2

Рекламная стойка №3

Требования к размещению памяток

- ✔ Убираются в стол, используются в процессе консультирования клиента

Приложение №5

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
ВТБ Медицинское Страхование

Спасибо!

ВТБ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ