



Услуга «Домашний Интернет»



Архитектура сети

«Киевстар» владеет собственной магистралью Москва-Франкфурт, что позволяет строить собственную сеть, а кольцевая топология построения сети позволяет предоставлять стабильную подачу сигнала, без разрыва соединений. Услуга «Домашний Интернет»

предоставляет симметричную скорость (скорость загрузки и выгрузки одинаковая).

В Украине чаще всего для доступа в Интернет используются технологии передачи данных через инфраструктуру существующих телефонных: технология ADSL (максимальная скорость передачи данных 8-24 Мбит/с) и телевизионных сетей: технология DOCSIS (42 Мбит/с).

Оптическая сеть «Киевстар» FTTB (Fiber To The Building-Оптика в дом) Максимальная скорость до жилого дома по оптической сети- 1 Гбит/с





Условия подключения

Услуга предоставляется **физическим лицам** - жильцам многоквартирных домов, а также **юридическим лицам**, которым необходим интернет в магазинах, кафе, салонах красоты и просто офисных помещениях. После оформления заявления, с клиентом **свяжутся в течении 24 часов**, чтобы договориться об удобном времени подключения.

Подключение «Домашнего Интернета» от Киевстар является **бесплатным**.

Бесплатное подключение включает в себя:

- ✓ работу мастера,
- ✓ заведение кабеля в квартиру,
- ✓ 20 м кабеля по квартире,
- ✓ настройку подключения к Интернету

Услуга предоставляется на основании **публичного договора (договор-оферта)**, без каких-либо документов со стороны абонента.

Первоначальный платеж должен быть внесен абонентом **до конца суток, в которые производится подключение**, для корректной работы услуги.





Услуга «Быстрое подключение»

- Если Вы желаете как можно быстрее начать пользоваться услугой «Домашний Интернет» - воспользуйтесь услугой «Быстрое подключение» и уже в день заказа пользуйтесь ресурсами глобальной информационной сети!
- Чтобы заказать «Быстрое подключение», достаточно подать заявку на подключение услуги «Домашний Интернет» в ЦОА или ЦТО
- Заявку на «Быстрое подключение» услуги «Домашний Интернет» можно подать с понедельника по субботу с 0:00 до 15:45. В другое время, а также в выходные дни и дни государственных праздников заявки НЕ принимаются.

Тариф	100 грн (с учетом НДС)
Принцип тарификации	Взимается с лицевого счета абонента сразу после подключения услуги «Домашний Интернет». Если заявка будет выполнена после 23:59 дня подачи, то оплата не взимается



Тарифы. Услуги



Домашний Интернет 2015

Город подключения	«Безлим М»		«Безлим L»	«Безлим XL»
	20Мбит	25Мбит	50 Мбит	100 Мбит
Киев, Песочин, Солоницевка, Харьков	85грн	-	100грн	130грн
Алчевск, Ахтырка, Горловка, Дружковка, Ивано-Франковск, Кировоград, Коломыя, Краматорск, Красный Луч, Красноармейск, Лисичанск, Луганск, Макеевка, Марганец, Мариуполь, Павлоград, Северодонецк, Славянск, Смела, Снежное, Теплодар, Торез, Харцизск, Черкассы, Черновцы, Чугуев, Шахтерск, Юбилейное, Южный	60грн	-	80грн	110грн
Арциз, Бердичев, Бердянск, Житомир, Изюм, Каменец-Подольский, Каховка, Коростень, Красноград, Кривой Рог, Лубны, Мелитополь, Миргород, Новомосковск, Першотравенск (Днепропетровская обл.), Ромны, Сергеевка, Славута, Староконстантинов, Стаханов, Цюрупинск, Шепетовка	85грн	-	100грн	140грн
Бровары, Вышгород	80грн	-	105грн	140грн
Винники, Вознесенск, Владимир-Волынский, Дрогобыч, Измаил, Котовск, Надднепрянское, Нетешин, Обухов, Свердловск, Таврийск, Трускавец	80грн	-	100грн	160грн
Здолбунов, Зеленодольск, Квасилов, Костополь, Кузнецовск, Ладыжин, Смолино, Стебник, Счастье	85грн	-	100грн	160грн
Димитров, Луцк, Мукачево, Одесса, Тернополь, Ужгород	-	85 грн	100грн	140грн
Артемовск, Александрия, Донецк, Желтые Воды, Калуш, Комсомольск, Константиновка, Кременчуг, Львов, Николаев, Никополь, Сумы, Червоноград, Чернигов, Чоп	75грн	-	95грн	140грн
Лозовая, Полтава, Ровно, Хмельницкий	80грн	-	95грн	140грн
Белая Церковь, Белгород-Днестровский, Борисполь, Боярка, Вишневое, Днепродзержинск, Днепропетровск, Запорожье, Зугрес, Ильичевск, Ковель, Коцюбинское, Купянск, Надворная, Нежин, Новая Каховка, Нововолыньск, Новоград-Волынский, Орджоникидзе, Первомайск (Николаевская обл.), Первомайский(Харьковская обл.), Припукки, Светловодск, Фастов, Херсон, Хуст, Шостка	80грн	-	100грн	140грн

Замена тарифного плана

- ✓ Заявка на изменение тарифного пакета принимается только при условии, что внесен первоначальный платеж.
- ✓ При замене на тарифный план 2015 все ранее начисленные бонусы аннулируются
- ✓ **Плата за изменение тарифного пакета НЕ взимается**, если сумма абонентской платы в тарифном пакете, на который абонент желает перейти, больше или равна сумме абонентской платы в действующем тарифном пакете абонента.
- ✓ Стоимость изменения тарифного пакета составляет **30 грн.**, если **сумма абонентской платы** в тарифном пакете, на который абонент желает перейти, **меньше**, чем сумма абонентской платы в его действующем тарифном плане.
- ✓ При подаче заявки на замену тарифного плана, остаток должен составлять более 30 грн.
- ✓ Заявка на изменение будет выполнена с 1-го числа месяца, следующего за месяцем подачи заявки.



Начисление абонентской платы

- Абонентская плата по ТП и дополнительным услугам начисляется 1-го числа каждого месяца в полном объеме.
- Если на первое число месяца сумма средств на лицевом счете меньше общей суммы абонентской платы по ТП и дополнительным услугам, то предоставление услуги приостанавливается, абонентская плата не начисляется.
- Если в течение всего календарного месяца услуга была отключена, то абонентская плата за месяц не начисляется.
- Если хотя бы один день в календарном месяце услуга была подключена, то абонентская плата начисляется в полном объеме за весь месяц
 - Порог отключения составляет 0 грн.
 - Возобновление предоставления услуги происходит автоматически после пополнения счета на сумму, которой будет достаточно для оплаты абонентской платы по ТП и дополнительным услугам
 - При условии успешного начисления АП, пользоваться услугой до конца месяца абонент сможет при наличии на счете 0,01 грн и более.



Услуга «Неделя доверия»

- ❖ **Услуга «Неделя доверия»** позволяет всем пользователям услуги "Домашний интернет», при недостаточной сумме для оплаты стоимости ТП и дополнительных услуг получить доступ к сети Интернет на 7 дней
- ❖ **Услуга «Неделя доверия»** дополнительно не оплачивается, просто начисляется абонентская плата, предусмотренная условиями ТП.
- ❖ **Подключить услугу можно** только при условии, что на лицевом счете нет задолженности.
- ❖ **SMS-информирование абонента:**
 1. в день отключения услуги Интернет;
 2. при подключённой услуге «Неделя доверия» - за 3 дня до окончания её действия;
 3. в день отключения услуги «Неделя доверия».
- ❖ **Услуга не предоставляется** если Интернет отключен в течение **10 и более дней**





«Временное прекращение предоставления

УСЛУГИ»

- Абоненту **предоставляется возможность** временно приостановить действия услуги «Домашний Интернет» на один календарный месяц.
- Если по истечении месяца абонент не подключает услугу после временного приостановления, то "Временное прекращение предоставления услуги" автоматически продлевается.
- **Автоматическое продление** возможно только при условии достаточной суммы на счете для снятия АП (10 грн/мес). Если денег недостаточно, то услуга отключается.
- **При возобновлении действия услуги** "Домашний Интернет" у абонента будет снята абонентская плата по ТП **пропорционально количеству оставшихся дней в месяце** (сразу за весь остаток текущего месяца), а также в полном объеме абонентская плата за дополнительные услуги. Если на счете недостаточно средств, то абонентская плата не начисляется, и возобновление предоставления услуги не осуществляется.
- **Заявка на приостановление услуги выполняется** с 1-го числа следующей даты. Подать заявку на приостановление будущей датой возможности нет.
- В случае если абонент желает **полностью прекратить пользоваться усл** «Домашний Интернет» от Киевстар – ему нужно обратиться в **ЦОА с пасп** для написания соответствующего заявления.



Услуга «Роутер»

Подключив услугу «Роутер», Вы сможете:

- с удобством пользоваться услугой «Домашний Интернет» из любой точки квартиры **без необходимости прокладывать провода**
- **одновременно с нескольких устройств** осуществлять доступ к сети Интернет
- для доступа к Интернету использовать **легкое портативное оборудование** вместо громоздких стационарных компьютеров
- на протяжении 10 месяцев, с момента её подключения, **получать скидку** на ежемесячный обязательный платеж

Клиент может подключить 1 услугу «Роутер» для 1 лицевого счета.



Вид платежа	Сумма, грн
Стоимость активации услуги «Роутер»	200
Стоимость роутера (сетевое устройство с поддержкой Wi-Fi)	1 (включена в стоимость активации услуги «Роутер»)

Статический IP-адрес

На данный момент пользователи услуги «Домашний Интернет» получают **белый динамический (Public) IP -адрес**, который меняется при каждом интернет- соединении. Для абонентов, у которых есть потребность в статическом (неизменном) IP- адресе, введена услуга «**Статический IP-адрес**».

Подключив услугу «Статический IP-адрес» Вы сможете :

- обращаться к информационным ресурсам с ограниченным доступом, где пользователи идентифицируются по IP-адресу (корпоративные сети и почтовые сервера);
- создать собственный web -сервер и обмениваться информацией в собственных виртуальных сетях (VPN - сети);
- переводить средства и управлять своим счетом, благодаря удаленному доступу к банковской платежной системе;
- пользоваться такими дополнительными сервисами, как видео-конференции , видео- надзор и т.п.



Каналы подключения:

- Система «**Мой Киевстар**»;
- **Call Center**(460; 0-800-300-460);
- **Центр обслуживания абонентов**

Тип платежа	Сумма, грн.
Стоимость подключения услуги «Статический IP-адрес»	10
Ежемесячная абонентская плата (снимается ежедневно равными частями)	15 / 25 / 35 (в зависимости от тарифного плана)

Дополнительные услуги:

Тест Драйв	Тариф
Заявленная скорость доступа, Мбит/с	100
Плата за подключение	не взимается

Турбо Неделя День	Тариф
Заявленная скорость доступа, Мбит/с (с 09:00 до 17:00)	100
Плата за подключение, грн	10

Турбо Неделя Ночь	Тариф
Заявленная скорость доступа, Мбит/с (с 01:00 до 09:00)	100
Плата за подключение, грн	10



Дополнительные услуги:

Услуга «**Мастер**» позволит:

- ✓ продиагностировать оборудование абонента;
- ✓ настроить Wi-Fi сеть на роутере абонента;
- ✓ продемонстрировать работоспособность услуги «Домашний Интернет» на оборудовании абонента;
- ✓ настроить подключение ПК абонента к сети Киевстар, а также к Wi-Fi сети абонента;
- ✓ предоставить консультации по особенностям настройки оборудования абонента;

(эта сумма должна быть на счету абонента в момент заказа и в момент предоставления услуги), оплата производится через личный кабинет и только с основного счета.



Центр семейной безопасности в себя включает:

1. «**Родительский контроль**»:
 - использование «веб-фильтра», благодаря которому Ваш ребенок сможет просматривать только одобренные сайты;
 - настройка получения предупреждений о «взрослом» контенте;
 - получение отчета, что делал Ваш ребенок на компьютере/в интернете;
2. «**Антивирус**» (Microsoft Security Essentials) – нахождение и «лечение» зараженных вирусом программ.
3. «**Брандмауэр**» (Windows Firewall) – предотвращение взлома компьютера хакерами или проникновения вредоносных программ
4. «**Сканер безопасности**» (Microsoft Safety Scanner) – нахождение и обезвреживание вредоносных и шпионских программ.



Личный кабинет.

Система самообслуживания «Мой Киевстар»

Услуга позволяет:

Самостоятельно контролировать затраты:

- контролировать баланс личного счета;
- просматривать детальную информацию по трафику и начислениям;
- просматривать историю платежей;
- пополнять баланс личного счета.

Управлять лицевым счетом:

- просматривать и редактировать персональную информацию (имя, на кого оформлен договор, контактные телефоны и e-mail);
- приостанавливать пользование услугой «Домашний Интернет» в случае перерыва использования, например отпуск, командировка и возобновлять обслуживание

Управлять тарифным планом и услугами:

- получать информацию о текущем тарифном плане, а также о подключенных услугах и акциях;
- заказывать изменение тарифного плана, участие в действующих акциях, а также подключать / отключать дополнительные услуги;
- подключать услуги Турбо Неделя День/Ночь, Тест Драйв, Двойная Скорость, Неделя Доверия

Экономить время:

- быстрый доступ к данным: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Получение информации без обращения в СС и ЦОА;



Абоненты услуги «Домашний Интернет» в любой момент могут получить профессиональную помощь от экспертов справочной службы



Центр Телефонного Обслуживания(ЦТО)

Один из лучших Call Center в Европе

460

(звонки с номеров сетей Киевстар и Veeline не тарифицируются).

0 800 300 460

(звонки с номеров сетей фиксированной связи не тарифицируются, звонки с номеров других операторов мобильной связи — согласно действующим тарифам)

Центр Обслуживания Абонентов

(ЦОА)

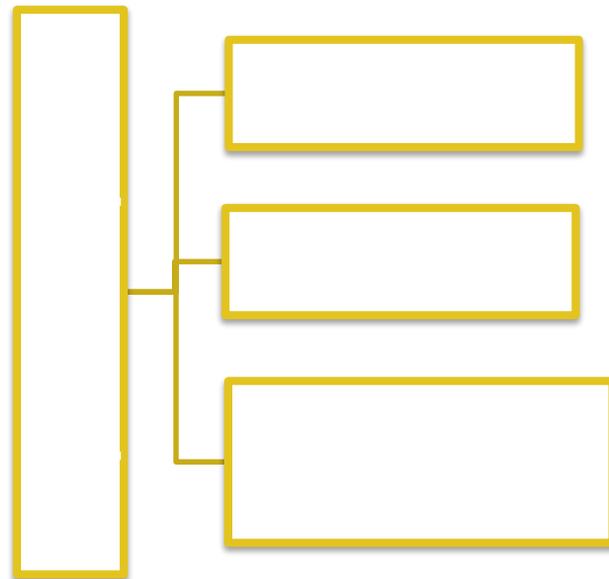


**«Online- помощник»:
обслуживание абонентов в чате. Кнопка чата находится в разделе «Помощь», подразделе «Обратная связь».**

График работы ЧАТ-обслуживания:

Заказ услуг:

Временное приостановление	Неделя доверия
Мой Киевстар, Центр Обслуживания Абонентов (ЦОА), Центр Телефонного Обслуживания(ЦТО)	
Статический IP	Смена тарифного плана



Турбо Неделя День/Ночь +ЦТО

Тест Драйв

Способы проверки счета

Для удобства клиента разработаны несколько способов проверки состояния счета

Через Интернет

Мой Киевстар

В центрах обслуживания абонентов

Обратиться владельцу с документом, подтверждающим личность

С помощью телефона

Позвонив в справочную службу 460 (для абонентов сети Киевстар) или 0800300460 (для абонентов других сетей)

С контактного номера, сети Киевстар, указанного в договоре набрать *460#

Способы пополнения счета

С помощью платежной банковской карты Visa или MasterCard:

1. На **web-сайте «Киевстар»**, в системе **«Мой Киевстар»**, сайтах **Portmone.com, easypay.ua** и др.
2. Позвонив по номеру **999** – с номера сети «Киевстар»
3. Через услугу **«Мобильный Платеж»**, позвонив по номеру 989.



С помощью скретч-карты:

1. В системе **«Мой Киевстар»**
2. Позвонив на короткий номер **460**.
3. С мобильного телефона Киевстар набрать команду: ***166*XXXXXXXXXXXXXXXX*YYYYYYYY#** и нажав **«ВЫЗОВ»** (где **XXXXXXXXXXXXXXXX** – код пополнения счета, указанный на скретч-карте, а **YYYYYYYY** – номер лицевого счета пользователя «Домашнего Интернет»)



Как пополнить счет?



Первоначальный платеж, в размере одного ежемесячного платежа, можно передать **инсталлятору(монтажнику)** дилера, после выполнения работ по подключению услуги «Домашний Интернет»



Наличными - в терминалах приема платежей, ЦОА, эксклюзивных магазинах, розничных торговых точках



С помощью услуги **«Мобильные деньги»** со счета мобильного телефона на сайте

Основы продаж

Этапы продаж

Приветствие. Установление контакта



Выявление потребностей



Презентация



Работа с возражениями



Завершение сделки



Приветствие. Установление контакта

Инструменты, улучшающие коммуникацию:



Голос - высота, тон, интонация, скорость, четкость

Позитивный язык - использование позитивных формулировок

Активное слушание - невербалика, стимулирование разговора, уточнение, резюме, подстройка

Присоединение - к позам, к эмоциям, к содержанию разговора, к речи, к голосовым характеристикам, к метапрограммам

Выявление потребностей

Потребность – это желание человека получить что-либо, то без чего человек не хочет или не может. Потребности могут быть **явные или скрытые**.

Потребительская ценность – это решение проблемы клиента, получение им выгоды.

Четыре главные группы мотивов совершения покупок и принятия решений:



- ❖ потребность в безопасности;
- ❖ потребность в престиже;
- ❖ потребность в достижении;
- ❖ потребность в комфорте.

Цели выявления потребностей:

- ❖ определить индивидуальные проблемы,
- ❖ презентовать преимущества ДИ для конкретного клиента,
- ❖ совершить продажу.

Чтобы выявить потребность необходимо задавать правильные вопросы в правильной последовательности, используя схему: **Определить – Исследовать – Подтвердить**





Презентация

Презентация должна быть **лаконичной, яркой** и самое главное **понятной**.

Модель двухэтапной презентации «Ценность-Факт»:

1. Озвучьте пользу для клиента.
2. Подтвердите это фактом, основанном на преимуществе нашей услуги.

*Создайте собственную WI-Fi сеть у себя дома благодаря услуге «Роутер».
Хотите экономить деньги в отпуске? Воспользуйтесь услугой «Временное прекращение предоставление услуги»*



Презентация

Трех этапная модель презентации:

1. Раз! Назовите **ОДНУ** техническую характеристику с **ОДНОЙ** важной конкретной деталью
2. Два! Свяжите ЭТУ техническую характеристику с **ОДНОЙ** выгодой для клиента
3. Три! Дайте связанную с ЭТОЙ выгодой **ОДНУ** яркую картинку, которая будет действовать на эмоции клиента



1. Роутер поддерживает технологию b/g/n.
2. Это дает возможность пользоваться Интернетом на нескольких устройствах без потери скорости.
3. Представьте: Вы будете играть в танки на ноутбуке, жена смотреть любимую программу на ТВ, а дети скачивают реферат на планшете и при этом никакой

потери скорости на всех устройствах

Работа с возражениями

Возражение - реакция человека на разницу между полученной и имеющейся информацией.

При возникновении возражения необходимо:

- ❖ Выслушать клиента до конца,
- ❖ Задать уточняющий вопрос,
- ❖ Согласиться: «Да, я вас понимаю...», «нет» и «но» употреблять нельзя, альтернатива: «и в тоже время», «при этом», «исходя из»
- ❖ Аргументировать.



Три основных правила работы с возражениями

Правило 1. Никогда не спорьте с клиентом. Подстраивайтесь и ведите.

Правило 2. Никогда не нападайте на клиента. Любой человек имеет право иметь свое мнение.

Правило 3. Всегда старайтесь сделать так, чтобы человек **сам возражал** на свои собственные **возражения**.



Завершение продажи

Завершение продажи. Не стоит ожидать, что это произойдет по инициативе клиента: клиент может еще «не дозреть», вполне вероятно и такая ситуация, что человеку нужна «последняя капля» для того, чтобы принять решение.

Методы завершения продажи:

- Альтернативный вопрос
- Дефицит и выгода от принятия решения прямо сейчас.
- Сужение вопроса
- Вовлечение
- Частичная уступка, скидка, подарок
- Метод суммирования достоинств

Главное, помните, что:

- нельзя ждать, пока клиент скажет: «Заверните» — можно не дожидаться;
- после фразы «Я подумаю» необходим только один уточняющий вопрос;
- инициатива должна исходить от вас;
- помогая человеку принять решение, вы содействуете ему в том числе и в сохранении душевного спокойствия.



Главное правило успешного продавца:

Уверенность в себе + Вера в продукт + Настойчивость!

Спасиб ●●