

Базовый курс оператора контакт-центра



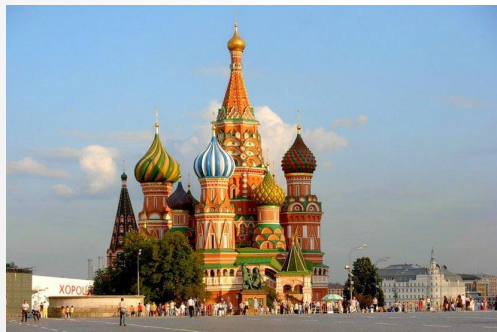
Подготовка операторов для работы на линии

О КОМПАНИИ

Компания Т – Direct была образована в 2005 году. За все время работы мы реализовали ряд разноплановых проектов и открыли три региональных площадки в Калуге, Вологде и Ярославле. На сегодняшний день мы являемся одним из крупнейших контакт – центров в России. Наша компания сотрудничает с крупными Российскими и зарубежными компаниями – лидерами своих отраслей. Среди наших постоянных партнеров такие компании как Совкомбанк, МГТС, IVI, Autodesk, Райффайзенбанк и многие другие. Для каждой из этих компаний мы не просто контакт – центр, а команда профессионалов – лучших в своем деле.



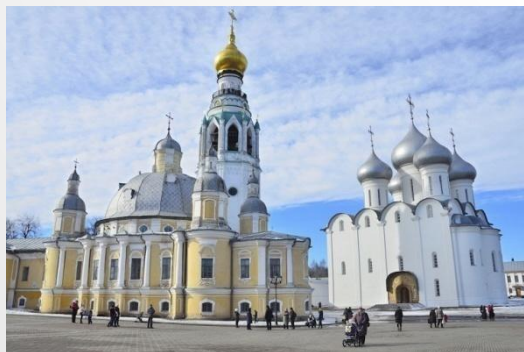
ГЕОРГАФИЯ КОМПАНИИ



**Центральный офис «Т-Direct» в
Москве (год основания – 2005 г)**



**Площадка «Т-Direct» г.
Калуга**



**Площадка «Т-Direct» г.
Вологда**



**Площадка «Т-Direct» г.
Ярославль**

СС. Проекты, звонки.

Оператор call-центра — это специалист, который помогает быстро получить информацию, решить проблему или сделать заказ по телефону.

Основные направления контакт – центра:

- Анкетирование (опросы)
- Информирование клиентов
- Горячие линии
- Телемаркетинг
- Создание и актуализация БД
- Информационно – справочная служба

Виды телефонных звонков:

- Входящие и исходящие

Карьера



- Проект - менеджер
- Супервайзер
- Оператор

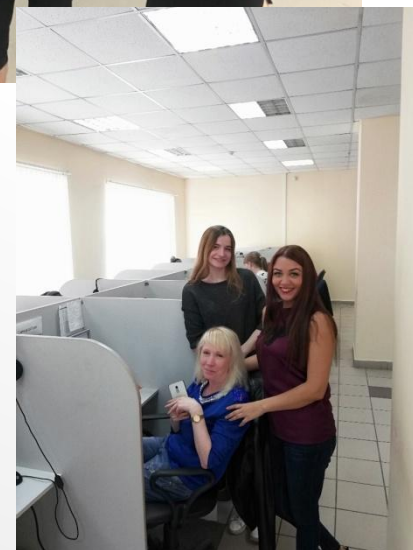
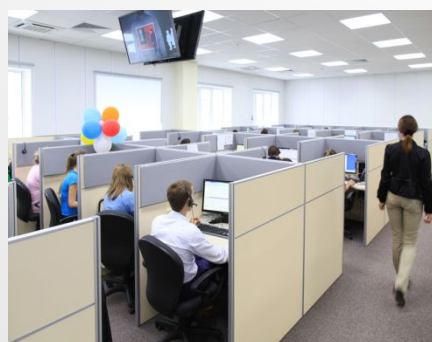
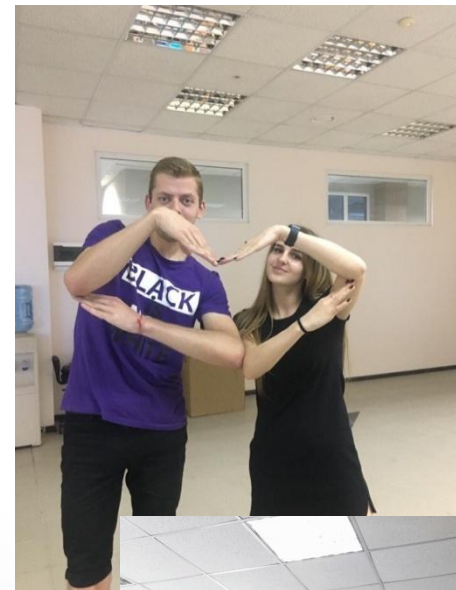
Графики работы

- **Обычный график** – дневная смена: с ПОНЕДЕЛЬНИКА ПО ПЯТНИЦУ 5 дней в неделю с 10:00 до 18:00 по Московскому времени (Для Калуги дневная смена с 12:00 до 20:00 в некоторые дни). За это время нужно отрабатывать в программе без учета перерывов 6.5 часов (для Вологды - 7 часов).
- **Вечерне-выходной** – работать нужно тоже 5 дней в неделю, выходные плавающие, выбираете вы их сами. 1 выходной в будни и 1 выходной в выходной день. Рабочий день в будни с 18:00 до 22:00, в выходной: с 10:00 до 22:00 по Московскому времени. За это время нужно отрабатывать в будни 3:30 часа в выходные 8:30 часов.

Дисциплина

- ▣ Рабочий день начинается ровно в 10:00, т. е. в это время оператор должен зайти в систему и начать работать. По каждому проекту есть планы, исходя из которых распределяется нужное кол-во операторов, и эти планы должны выполняться.
- ▣ Если по какой то причине вы не можете выйти на работу (больничный), то прошу сразу сообщать мне.

Не только работа нас объединяет



Что необходимо для успешной работы оператором:

- Знать информацию по проекту
- Уметь работать с программой



Но достаточно ли только этих знаний для качественной работы?

Правила поведения в Call-центре

Во время работы запрещается:

- ✓ *пользоваться мобильным телефоном;*
- ✓ *находиться на рабочем месте в верхней одежде;*
- ✓ *на рабочем месте жевать жевательную резинку;*
- ✓ *приносить на рабочее место пищу ;*
- ✓ *отвлекать коллег лишними разговорами;*

Требования к работе в Call-центре

ЗАПРЕЩЕНО:



- ▣ **нецензурная речь;**
- ▣ **неграмотная речь;**
- ▣ **неуважение к работникам КЦ;**
- ▣ **отказ в помощи.**

Согласование ВСЕХ рабочих моментов с супервайзером:

- ▣ **перерывы;**
- ▣ **невыход на работу (больничный, отпуск, форс-мажор и т. п.);**
- ▣ **смена графика работы.**

Мы предлагаем:

- ▣ Стабильный доход
- ▣ Работу в надежной компании
- ▣ Обучение и повышение квалификации
- ▣ Оборудованное рабочее место
- ▣ Повышение заработной платы по результатам своей работы
- ▣ Обсуждение любого рабочего вопроса с супервайзером.
- ▣ Работу в дружном коллективе

Наша общая цель:

Качественное обслуживание телефонных вызовов

Мы должны:

- выявить потребности клиента и эффективно их ~~удовлетворить~~ **удовлетворить** именно ту информацию, которая необходима абоненту, а не говорить все, что знает оператор без разбора
- иметь огромное желание помочь абоненту;
- в разговоре суметь подстраиваться под собеседника.



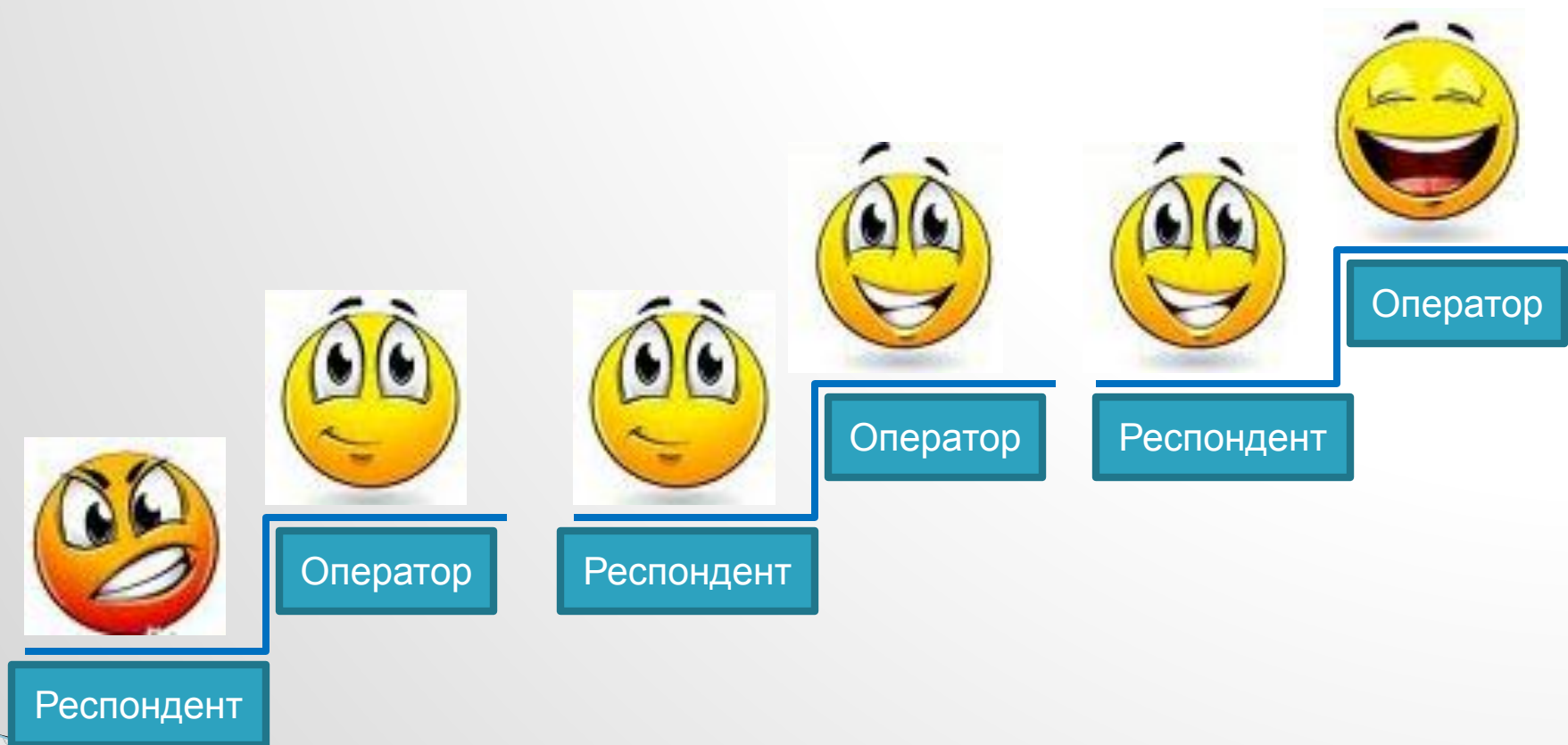
«Профессиональная манера разговора»

Пять главных факторов:

1. Доброжелательность
2. Активность
3. Внимательность
4. Корректность
5. Выразительность



Правило доброжелательности



Правило активности

Активный оператор - это оператор, из которого не нужно вытягивать информацию и задавать уточняющие вопросы



Правило внимательности

Оператор следит за:

- ✓ скоростью речи в разговоре
- ✓ громкостью голоса
- ✓ эмоциональным тоном
- ✓ удобством записи информации под диктовку
- ✓ удобством переспрашивания информации



Правило корректности

- Сохранять спокойствие в разговоре с любым собеседником
- Заверить респондента в обязательном выяснении его проблемы
- Не делать замечания собеседнику ни по какому поводу

Недопустимые действия в

работе:

- !раздраженные интонации
- !повышение голоса
- !разговор «свысока» с собеседником, трудно воспринимающим информацию
- !фразы, указывающие на некорректное поведение собеседника, например, «не грубите мне»
- !переход на личный стиль общения - смех, заигрывания, обсуждение посторонних вопросов



Правило интересного и выразительного звучания



Расстановка логических ударений, умение владеть высотой своего голоса — обязательные операторские навыки

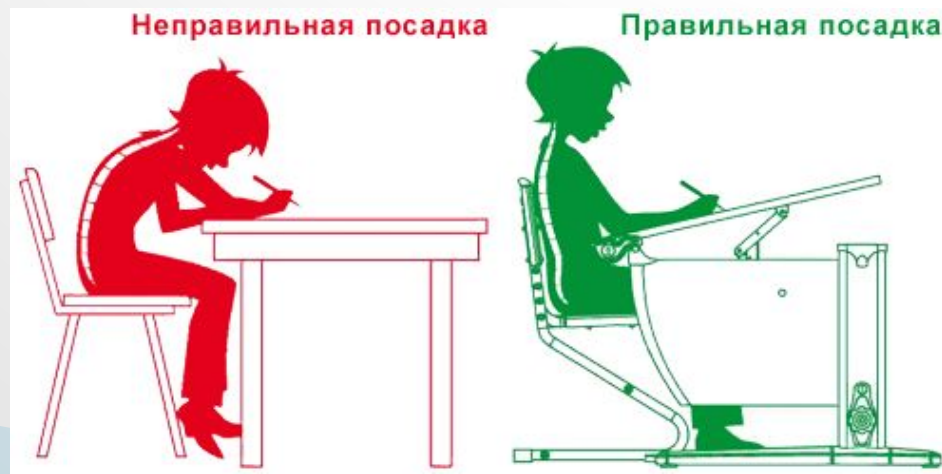


Помните, что дополнительные вопросы собеседника — это желание получить больше информации, а не показатель того, что он негативно к вам относится!

Разговаривайте с собеседником так, как желаете, чтобы разговаривали с вами

Особенности телефонного общения

- ❑ Уверенный голос и четкая дикция
- ❑ Спокойное дыхание
- ❑ Правильный темп речи
- ❑ Улыбка
- ❑ Концентрация на разговоре
- ❑ Правильная осанка
- ❑ Поменьше ненужных шумов и лишних движений



Важно на каждом этапе работы:

- ▣ клиент — всегда прав, любое его обращение приносит доход.
- ▣ каждый принимает на себя 100%-ную ответственность за свою работу, обдуманное действие залог успеха.
- ▣ удовлетворенный клиент – наша основная задача.
- ▣ если НЕ мы позаботится о клиенте, то это с удовольствием сделают НАШИ конкуренты.

Для примера послушаем несколько звуковых файлов

Идеальный оператор

- Активный слушатель и собеседник. С хорошей дикцией и грамотной речью. Может ясно формировать мысли.
- Комфортно чувствует себя работая в команде, умеет достигать общих целей.
- Готовый помочь клиенту, коллеге.
- Энергичный.
- Эмоционально уравновешенный и стрессоустойчивый.

Эти и другие качества показывают наше лицо. Оператор – голос компании, визитная карточка.

Во время работы мы- сотрудники компании заказчика, а не операторы call-центра.

ТАБУ ДЛЯ ОПЕРАТОРА CALL ЦЕНТРА: ЭТИ СЛОВА НЕЛЬЗЯ ГОВОРИТЬ КЛИЕНТУ ПО ТЕЛЕФОНУ

Существует масса словечек, которые неявно придают разговору негативную эмоциональную окраску. Они как бы существуют в контексте и смотрятся весьма прилично, но только на первый взгляд. Рассмотрим такие слова-запреты и общепринятые речевые штампы, отрицательно влияющие на профессионального оператора колл центра.

СЛОВА И ФРАЗЫ - РАЗДРАЖИТЕЛИ



«...Несмотря на...»,
«...должен...»
«...наоборот...»
«...ошибка...»
«...неправильно...»
«...спорно...»
«...это устаревшие данные»
«День добрый!»
«Здрасьте»
«Нереально»



Способ избавиться от слов-раздражителей – придумать себе несколько подводок для формирования диалога, во время проговаривания которых вы сможете придумать как дальше продолжить общение без слов и фраз-раздражителей.

СЛОВА ПАРАЗИТЫ

«Вот»

«Ну»

«...ЭТО...»

«...ЭЭ...»

«Ааа» (в контексте удивленной реакции на новую информацию»

«...как сказать...»

«...как бы...»

«...на самом деле...»

«...Это самое...»

Чтобы отучиться говорить слова паразиты старайтесь делать больше пауз во время разговора. Если ситуация совсем тяжелая, придумайте себе 3-5 вариантов собственных «слов-паразитов», которые в обычной речи применяются как обстоятельства или наречия и не имеют явной «заезженности». Применяя собственные так называемые «заменители», со временем вы отучитесь от слов-паразитов и через несколько недель забудете даже то, что сами придумали.

Запрещено обращаться к человеку по телефону:

«МУЖЧИНА»

«ЖЕНЩИНА»

«ДЕВУШКА»

«МОЛОДОЙ ЧЕЛОВЕК»



Можно обращаться к собеседнику:

«Будьте добры (любезны)...»

«Я правильно вас понял(а)...»

«Извините, что прерываю вас...»

Запрещено дублировать информацию клиенту следующим образом:

«Я же вам сказал(а)»

«Повторяю вам еще раз»

Грамотный аналог-заменитель:

«Разрешите, я вам повторю информацию»;

Никаких уменьшительно ласкательных!

«Трубочка»

«Звоночек»

«Машинка» (для операторов Такси)

«Моделька» (для продавцов одежды)

«Подождите, пожалуйста, минуточку»

Правильно говорить:

«Трубка»

«Звонок»

«Машина»

«Модель»

«Одну минуту, пожалуйста»

Запрещено выявлять интерес следующими фразами:

«Что вы хотите?»

«По какому вопросу?»

Правильный вариант:

"Чем я могу вам помочь?"

Нельзя уведомлять клиента об ошибке так:

«Вы ошибаетесь!»

Чтобы сообщить, что клиент не прав используйте:

«Будьте любезны, уточните, о чем идет речь.

Наверное произошло какое-то недоразумение»

Неверный ответ в случае замешательства:

«Я не знаю»

**Как правильно сказать, когда не знаешь
ответа на вопрос клиента:**

**«Одну минуту, сейчас я уточню для вас эту
информацию.»**

Нестандартные ситуации – вопросы клиента, ответов на которые НЕТ в скрипте

Внимательно прочитайте ситуации



Предложите свой вариант ответа в пустом столбце



Время на ответы 20 минут!

Coffee Time



Специальные термины Call-центра

- 1.Оператор call-центра** – сотрудник, занимающийся обслуживанием телефонных ВЫЗОВОВ.
- 2.Абонент** – физическое или юридическое лицо, с которым разговаривает оператор.
- 3.Соединение** – сеанс двусторонней голосовой связи между оператором call-центра и абонентом.
- 4.Вызов/звонок** – запрос на установление соединения.
- 5.Входящий вызов** – это вызов, направленный оператору call-центра.



6.Исходящий вызов – это вызов, инициированный оператором.

7.Пропущенный вызов – входящий вызов, не принятый оператором call-центра.

8.Неотвеченный вызов - исходящий вызов, не принятый вызываемой стороной (абонентом).

9.Проект - отдел в call-центре, который представляет интересы одного заказчика.

10.Проект - менеджер – главный по проекту, занимается организацией и развитием рабочего процесса.



- 11. Супервайзер** – помощник руководителя группы, который контролирует качество работы операторов и помогает им в сложных ситуациях.
- 12. Заказчик** – это представитель компании, по заказу которого открывается проект в call-центре.
- 13. Telescript** - программа, выполняющая функции телефона.
- 14. Скрипт** - информационная программа, с данными по проекту.



Как переспросить сложное название улицы или фамилию

- Переспрос при помощи букв и имен: Простите, первая буква О – Ольга, или А – Анна? (используем только полные имена для переспроса).
- Переспрос при помощи слова правильно: Соколов, правильно?
- Переспрос при помощи статуса: Простите, ваш город, пожалуйста!



Написание Интернет-сайта и электронного адреса

flower@rambler.ru



пользоват
еля

Собака
(«ЭТ»)

Название
почтового
сервера

Точка перед
доменами

Домен

Наиболее распространенные почтовые серверы

Yandex	(Яндекс)
Rambler	(Рамблер)
Mail	(Мейл)
Gmail	(Джимейл)

Hotbox	(Хотбокс)
Pochtamt	(Почтамт)
Front	(Франт)
Inbox	(Инбокс)

Латинский алфавит и транскрипция

От оператора требуется беглый спеллинг (то есть прочтение слова по буквам – на английском и французском языке).

Произношение латинских букв

Латинская буква	Название на англ. языке	Название на франц. языке
A a	эй	а
B b	би	бэ
C c	си	цэ
D d	ди	дэ
E e	и	ё(без й)
F f	эф	эф
G g	джи	же
H h	эйч	аш
I i	ай	и
J j	джей	жи
K k	кей	ка
L l	эл	эль
M m	эм	эм
N n	эн	эн

Латинская буква	Название на англ. языке	Название на франц. языке
O o	оу	о
P p	пи	пэ
Q q	кью	кю
R r	ар	эр
S s	эс	эс
T t	ти	тэ
U u	ю	ю (без й)
V v	ви	вэ
W w	дабл ю	дубль вэ
X x	экс	икс
Y y	уай	игрек
Z z	зэд	зед

СООБЩАЙТЕ О ВАШИХ ОШИБКАХ

Если вы совершили ошибку или не нашли информацию в скрипте, обязательно сообщите об этом Супервайзеру.

99% ошибок можно исправить, если о них известно.

Например, если вы неверно внесли информацию в скрипт, это можно исправить в Базе Данных. Если вы забыли, какую информацию сообщил вам абонент, можно прослушать звуковой файл.



Исправленная ошибка не влечет последствий ни для вас, ни для проекта.

Правила фиксации информации



- Открытые текстовые поля заполняются всегда **РУССКИМИ БУКВАМИ**, в том числе и иностранные слова
- Первое слово пишется в полях любого типа с заглавной буквы
- Перечисление нескольких фраз/комментариев/характеристик пишется через запятую
- Имена собственные пишутся с заглавной буквы!
- Во всех открытых вопросах нужно подробно расспросить респондента. Нельзя записать одно слово или что-то, что после прочтения нельзя никак для себя понять. Все ответы должны быть записаны подробно, чтобы Клиент и мы при прочтении, поняли, о чем тут речь.
- Часто встречаются сокращения во многих проектах:
 - **КЛ** – контактное лицо
 - **ЗО** – вариант ответа «Затрудняется ответить»

Комментарий:

Дата и время

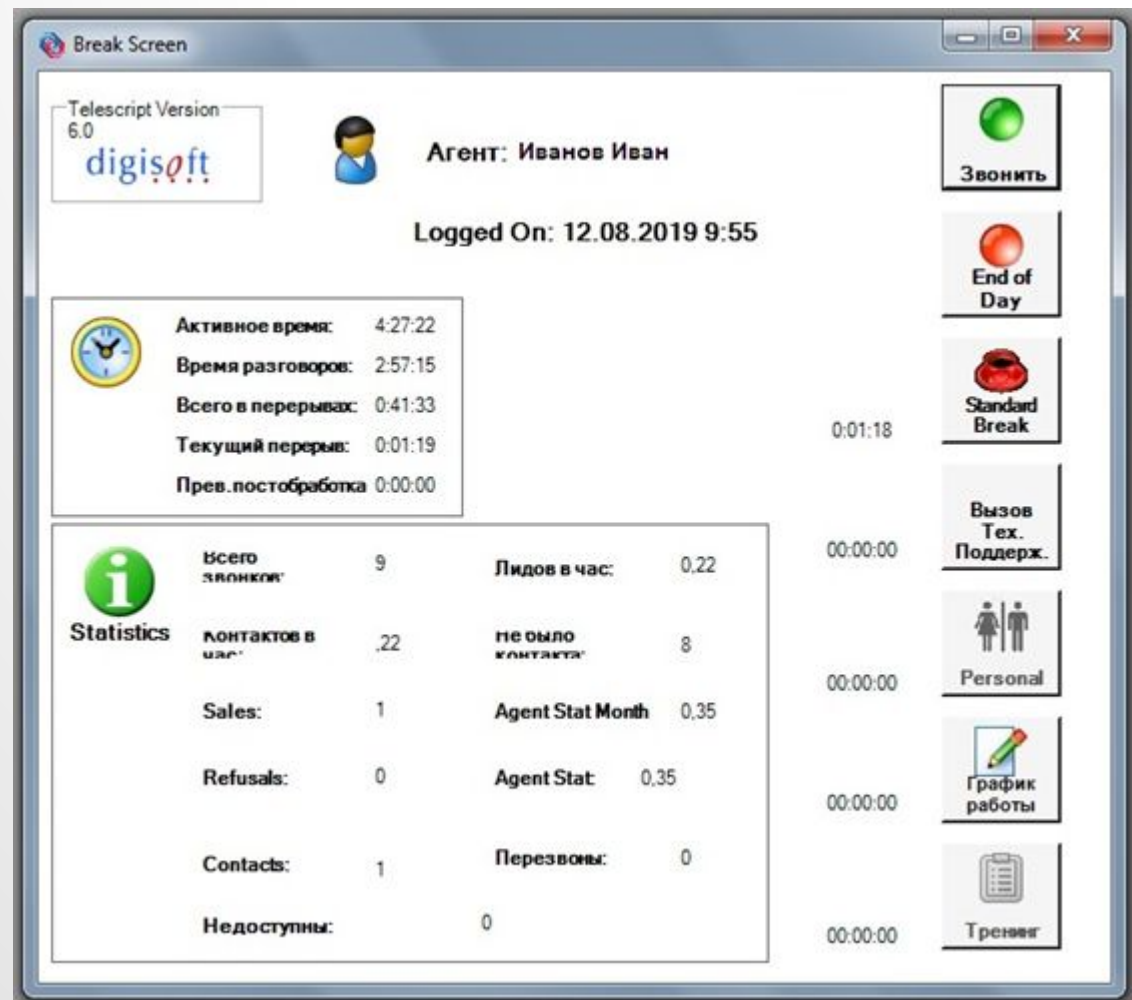
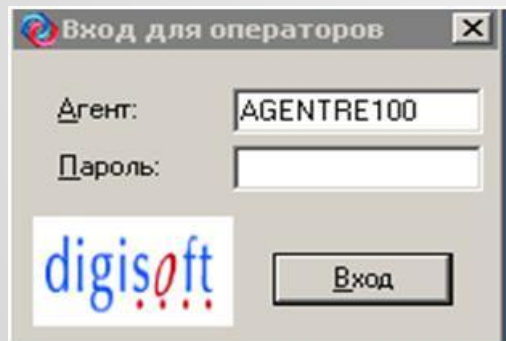
- Если мы слышим фразы: «*Мне некогда*», «*Нет времени разговаривать*», «*Мне сейчас неудобно говорить!*», - это обозначает, что респонденту требуется перезвонить. Необходимо договориться и записать дату и время, на которое будет отложен звонок.

- Дата и время пишутся фиксируется в отдельном поле для назначения времени дополнительного звонка клиенту.

The screenshot shows a software window with the following elements:

- Caller Time:** A section containing two radio buttons:
 - ☐ Agent Time:
 - ☒ Local Time
 To the right of these are two input fields:
 - Date: 16.08.2019 (with a dropdown arrow)
 - Time: 15:31 (with a time selection control)
- Interval:** A section containing:
 - A checkbox labeled "Use Interval" which is currently unchecked.
 - Below it, a numeric input field containing "60" and a dropdown menu labeled "Minutes".
- Buttons:** An "OK (1)" button is located to the right of the Interval section.
- Footer:** At the bottom left, there is a checkbox labeled "No Callback" which is unchecked.

Программа Telescript



Статистика работы операторов

Call - рабочее состояние между завершением разговора и закрытием карты.

Idle – режим, который означает, что оператор находится в ожидании звонка.

Перерыв – режим, который означает, что оператор НЕ доступен для звонка.

UserID	Team	Project	Queue	Mode (4=SupDial, 5=PredDial)	Dialer	Login	Activity	Time	Work in Progress
AGENTRE297	Subanova_D			0	1	8/14/2019 10:02:56 AM	Idle	0:00:47	
AGENTV229	Tarakanova_I			0	1	8/14/2019 10:38:52 AM	Перерыв	0:03:59	
AGENT282	Subanova_D	AUTODESK	2	4	1	8/14/2019 8:33:36 AM	Call	0:00:11	
OALINA	Уволенные	EMPLOY_TS6	50	4	1	8/14/2019 10:32:04 AM	Call	0:00:07	
AGENTV205	Buhonina_M	EMPLOY_TS6	58	5	1	8/14/2019 9:59:31 AM	Idle	0:00:35	
AGENTYA09	Buhonina_M	EMPLOY_TS6	58	5	1	8/14/2019 10:01:21 AM	Idle	0:00:39	
AGENTYA189	Sobolev_Sup	EMPLOY_TS6	58	5	1	8/14/2019 10:04:24 AM	Idle	0:00:25	
AGENT1545	Petrova_N	EMPLOY_TS6	58	5	1	8/14/2019 10:44:05 AM	Idle	0:00:40	

Мониторинг оператора и внесение комментариев в БД

The screenshot displays the MGTS_SIM - Telescript application interface. The main window has a menu bar (Project, Database, Report, Assign, Users, Scripts, System, Utilities, View, Window, Help) and a toolbar. A 'Monitoring and coaching' window is open, showing a list of agents and a table of their performance metrics.

Monitoring and coaching window:

- Agent: AGENTYA235
- Buttons: Start Monitoring, Start Coaching, Add Comment
- Table of agents and their metrics:

Name	Project	Time	Ch T	Talk Time	Avg Talk	% Talk
agentya235	MGTS_SIM	0.1	0.09	0.08	4.67	80
agentka381	MGTS_SIM	0.84	0.76	0.62	0.77	74
agentre612	MGTS_SIM	0.92	0.77	0.67	0.97	73
agentre297	MGTS_SIM	0.19	0.14	0.12	1.25	63
agentv232	MGTS_SIM	0.92	0.76	0.6	1.05	65
agentre539	MGTS_SIM	0.72	0.61	0.49	0.83	68

Monitoring Agents window:

- Agent: AGENTYA235
- Date: 14.08.2019 11:10:14
- Supervisor: NATALIAP
- Project: MGTS_SIM
- Queue: 28
- Commentary supervisor: Xtelelink 1909169
- Buttons: Очистить/Обновить, Сохранить, Выход
- Checklist of monitoring items:

- Корректность разговора в соответствии со скриптом
- Корректность фиксации результатов в БД
- Разобрана/не разобрана ошибка с оператором
- Обман оператора
- Аннулирование результата
- Корректность оценки при контрольной проверке
- Плохое качество связи
- Присутствуют посторонние шумы
- Offline button

Performance metrics table (right side):

% Corr Rec	Ag St Hour	Deviat AS	Sort Val
0	0	0	3.58
0	6.31	7.3	2.88
100	7.42	6.7	2.54
0	5.45	0	1.45
0	0	0	2.09
0	0	0	4.54

Отчет по работе операторов

Name	Time	ChT	Talk	AvgTalk	%Talk	%dle	%Post	Calls	DPH	Contact	CPH	%Ref	Finish	Lead	%Lead	HR	Super	AgSt	SPH	CountRec	AgStHour	BaseProj
agent014	0.19	0.17	0.15	0.52	79	11	11	17	89.47	2	10.53	0	0	0	0	69.07	DINARA	0	0	1	18.22	MGTS_SIM
agentautg1	0.75	0.68	0.4	0.77	53	9	37	31	41.33	0	0	0	0	0	0	0	GAYDUKL	0	0	0	0	MGTS_SIM
agentautg2	0.85	0.77	0.65	1.17	76	9	14	33	38.82	6	7.06	83	6	1	16	33.33	MARINA	7.94	1.18	0	0	MGTS_SIM
agentautg3	0.85	0.7	0.57	0.62	67	18	15	55	64.71	0	0	0	0	0	0	100	SERGEYS	0	0	0	0	MGTS_SIM
Agentauth11	0.76	0.62	0.49	0.58	64	18	17	50	65.79	1	1.32	100	1	0	0	33.33	MARINA	0	0	0	0	MGTS_SIM
agentautt18	0.47	0.41	0.25	0.63	53	13	34	23	48.94	0	0	0	0	0	0	50	GAYDUKL	0	0	0	0	MGTS_SIM
agentautT9	0.12	0.1	0.1	0.37	83	17	8	15	125	0	0	0	0	0	0	65.38	DINARA	0	0	4	0	MGTS_SIM
agentka228	0.04	0.03	0.02	0.68	50	25	0	2	50	0	0	0	0	0	0	85.57	MARINA	0	0	0	##	GL_SOVCOM
agentka370	0.03	0.03	0.02	0.28	67	0	33	5	166.67	0	0	0	0	0	0	69.23	MARINA	0	0	0	0	MGTS_SIM
agentka376	0.83	0.71	0.55	0.82	66	14	19	40	48.19	0	0	0	0	0	0	37.5	MARINA	0	0	0	0	MGTS_SIM

Пример проекта Autodesk University

Одним из наших постоянных партнеров является компания Autodesk, крупнейший в мире поставщик программного обеспечения для промышленного и гражданского строительства, машиностроения, рынка средств информации и развлечений. Компанией разработан широкий спектр тиражируемых программных продуктов для архитекторов, инженеров, конструкторов.

Цель проекта: пригласить КЛ на мероприятие Autodesk University.

Скрипт

ЗАНЯТО

Перезвон без контакта

Все номера неверны

Дубликат

Не вышли на КЛ

Непрофильная компания

Набрать другой номер

Не Отвечает

Перезвон после контакта

Перезвонить

Прервать связь (HANG UP)

История комментариев

Компания

CompanyName

Город

City

Postal

Stre

Street

Hou

House

Office

Комментарий:

Телефон

Все телефоны:

Обновить

Выбрать

phonenum

Record 0

Добавить

Агент-оператор: _____ (имя, отчество КЛ), Autodesk University — это САМОЕ масштабное мероприятие в области САПР. 4 октября организован ТОЛЬКО для ТОП-руководителей и владельцев бизнеса

В четырех залах параллельно будут проводиться доклады. Будет несколько дискуссионных сессий. Конечно, постоянно будет работать выставка технологий.

Мы приглашаем в этот день САМЫЕ крупные бизнесы России и представителей гоструктур. Могу уже ТОЧНО сказать об участии Автоваз, Урал-калий, КАМАЗ, Минстрой, ВНИИХолодмаш, ПИК, А-101 и другие, так что

Контакт с секретарем

КОНТАКТ С СЕКРЕТАРЕМ

Контакт с КЛ

КОНТАКТ С ТОП

FOLLOW UP_ТОП

Я не пойду

Я еще подумаю

Расскажите мне подробнее

Есть интерес

Мне ЭТО не интересно

не смогу именно в эту дату

Что нужно, чтобы попасть на форум?

Завершение контакта

ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА

Функциональные кнопки на проектах

Не было разговора	Длинные гудки, ждем 20 сек, Короткие гудки, тишина при соединении
БРОСИЛИ ТРУБКУ	Абонент ответил, и сам прервал связь в самом начале разговора, не выслушав суть звонка.
НЕГАТИВНЫЙ КЛИЕНТ	Абонент возмущен, грозит судом и жалобами в разные инстанции на постоянные звонки. Хуже если + Нецензурная брань.
АВТООТВЕТЧИК	автоответчик
ОТКАЗ меньше 3 отработок	Если абонент бросил трубку:
	1) во время презентации
	2) после презентации
НАЗНАЧИТЬ ПЕРЕЗВОН/ НАЗНАЧИТЬ ПЕРЕЗВОН БЕЗ КОНТАКТА	Если презентация не прозвучала, абоненту неудобно разговаривать, просит перезвонить
НАЗНАЧИТЬ ПЕРЕЗВОН ПОСЛЕ КОНТАКТА	Презентация прозвучала и абонент не готов сейчас принять решение, закрепляем перезвон за собой
МЕНЯ УЖЕ ПОДКЛЮЧИЛИ	Если есть заявка или КЛ утверждает, что заявку уже оставил

НАБРАТЬ ДР.НОМЕР ПОСЛЕ КОНТАКТА	Если пришел Ваш перезвон и ответивший просит перезвонить по другому номеру
НАБРАТЬ УКАЗАННЫЙ НОМЕР	Если это не Ваш перезвон и произошел обрыв связи и КЛ просит перезвонить по др.номеру
НЕВЕРНЫЙ НОМЕР	Проверить номер телефона и если абонент говорит, что этот номер ему не знаком или не принадлежит
НЕПРОФИЛЬНАЯ	Непрофильный клиент - клиент, который не соответствует требованиям проекта. Например, в проектах, связанных с подключением интернета - тот, кто не пользуется интернетом вообще и пользоваться не планирует (пенсионер, нет <u>компьютера</u> и т.д.)
ЗАЯВКА	Положительный результат по требованию проекта (оформлена заявка, заполнена анкета, регистрация на мероприятие)
ОТКАЗ 3 отработки	Презентация озвучена, отработано необходимое по проекту количество возражений, несмотря на это твердый отказ клиента

Спасибо за внимание!