

# Поздравляем!

наставником

Сегодня твой **первый день** с

## План на сегодня

(поставь галочки напротив каждого пункта, когда выполнишь):

**Знакомство с наставником**

Его (ее) зовут: \_\_\_\_\_

Знакомство с руководителем

Его (ее) зовут: \_\_\_\_\_

Знакомство с коллегами и рабочим местом на период стажировки

Наблюдение за работой наставника и заполнение блока вопросов

По какому вопросу обратился Клиент?	Решен ли вопрос Клиента?	Остался ли Клиент доволен? Почему?
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		

Ответь на вопросы по итогам дня:

**Что показалось тебе интересным?**

**Что показалось сложным?**

Отлично! Твоя миссия на сегодня окончена!



# 2-й день стажировки

Заполняй блок вопросов в ходе наблюдений, приведи по 3 примера:

Какие интересные на твой взгляд формулировки использовал наставник?

1

2

3

Какие заявки оформлял наставник? В каких программах?

1

2

3

Какие индивидуальные предложения клиентам сделал наставник?\*

1

2

3

\* Вернись к этому пункту в другой день, если сегодня не набралось примеров

Ответь на вопросы по итогам дня:

**Были ли негативно настроенные клиенты? Что делал наставник?**

Ответь на вопросы по итогам дня:

**Какие были позитивные клиенты? С какими вопросами они обращались?**

Вау, второй день стажировки завершён



# 3-й день стажировки

Заполняй блок вопросов в ходе наблюдений, приведи по 3 примера:

**По каким вопросам наставник переводил клиента? Куда?**

1

2

3

**Какие обращения наставник не смог закрыть в ходе беседы?**

1

2

3

**По каким вопросам клиент обращался повторно?**

1

2

3

Ответь на вопросы по итогам дня:

**Какие статьи в СУЗ использовал твой наставник?**

Ответь на вопросы по итогам дня:

**Какими программами пользовался наставник во время своей работы?**



**Повтори темы:  
«Идентификация», «Стандарты  
обслуживания» перед  
следующей стажировкой**



# 4-й день стажировки

Поздравляем!

**Ты практически эксперт! Наступил очень важный день – сегодня ты впервые ответишь на звонок Клиента.**

Наставник будет находиться рядом и поможет тебе в случае необходимости. Будь спокоен!

## Твой план на сегодня:

Поставь галочку, если повторил материалы перед сегодняшней стажировкой.

Далее следуй алгоритму:

#1. Бери гарнитуру, начинай обслуживать клиента

#2. Консультируй

#3. Обсуди звонок с наставником

#4. Вернись к пункту #1

## Фразы помощники (для разных ситуаций):

Я вас понимаю/мне понятна Ваша ситуация

Я посмотрю, что я могу для вас сделать

Я со своей стороны сделаю все возможное

Укажу необходимую информацию, Ваш запрос будет решён

Приношу извинения, за данную ситуацию

Я доведу до руководства всю необходимую информацию

Спасибо за понимание



## Не используй такие слова, как:

- Не знаю
- Проблема
- Жалоба
- Претензия
- Индексация
- Алло
- Минуту, не кладите трубку
- Вы должны
- Вы не правы
- Вы ошибаетесь

## Какой звонок показался тебе самым сложным? Почему?

# 5 день. Активная практика

Теперь наступает самая настоящая активная практика. Этот этап длится с 5-го по 9-й день стажировки\*. В это время твоя задача обслуживать клиентов, а Наставник будет рядом и поможет при необходимости. По итогам активной практики убедись, что ты знаешь ответы на вопросы ниже:

Ключевые вопросы:	Я это знаю (да/нет)
<b>Какие стандарты обслуживания действуют в Ростелеком контакт-центре?</b> Речевой модуль приветствия клиента/постановки на удержание/прощания/нецензурная лексика/клиент несколько раз одно и тоже уточняет...? Укажите этапы диалога в работе с клиентом? (можно дать в разброс ключевые слова/фразы: благодарность за звонок, приветствие, идентификация, прощение с клиентом, попытка узнать имя и тд и предложить стажеру выстроить логическую цепочку)	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Интернета?</b> - Обратился клиент по вопросу низкая скорость? - Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Телефонии?</b> - Как обслуживать клиента по вопросам Телефонии? - Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Интерактивного ТВ?</b> - Как обслуживать клиента по вопросам отсутствия изображения? - Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?	
<b>Как работать с СУЗ (включая регулярное чтение новостей)?</b> Клиент желает на время приостановить услуги?	
<b>6. Как работать с CRM?</b> Как осуществлять поиск клиента в CRM? Как регистрировать обращения/задания в CRM? Как проверять наличие ГП по адресу клиента? Как проверить основные настройки в ПО CRM? Как добавить повторное обращение к заявке? Как связать текущее обращение с заявкой клиента?	
<b>Как делать индивидуальные предложения клиентам?</b>	
<b>Как работать с негативно настроенным клиентом?</b>	
<b>Обратился клиент по вопросу подключения услуги интерактивное телевидение?</b>	
<b>Обратился клиент по вопросу подключения услуги интерактивное телевидение?</b>	
<b>Как не допустить критическую ошибку? Какие инструменты, помогут вам избежать ошибок в работе?</b>	

\*5-6 день стажировка длится по 2 часа в день, 7-9 день – по 8 часов в день

# 6 день. Активная практика

Теперь наступает самая настоящая активная практика. Этот этап длится с 5-го по 9-й день стажировки\*. В это время твоя задача обслуживать клиентов, а Наставник будет рядом и поможет при необходимости. По итогам активной практики убедись, что ты знаешь ответы на вопросы ниже:

Ключевые вопросы:	Я это знаю (да/нет)
<b>Какие стандарты обслуживания действуют в Ростелеком контакт-центре?</b> <i>Речевой модуль приветствия клиента/постановки на удержание/прощания/нецензурная лексика/клиент несколько раз одно и тоже уточняет...?</i> <i>Укажите этапы диалога в работе с клиентом? (можно дать в разброс ключевые слова/фразы: благодарность за звонок, приветствие, идентификация, прощение с клиентом, попытка узнать имя и тд и предложить стажеру выстроить логическую цепочку)</i>	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Интернета?</b> <i>- Обратился клиент по вопросу низкая скорость?</i> <i>- Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?</i>	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Телефонии?</b> <i>- Как обслуживать клиента по вопросам Телефонии?</i> <i>- Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?</i>	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Интерактивного ТВ?</b> <i>- Как обслуживать клиента по вопросам отсутствия изображения?</i> <i>- Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?</i>	
<b>Как работать с СУЗ (включая регулярное чтение новостей)?</b> <b>Клиент желает на время приостановить услуги?</b>	
<b>6. Как работать с CRM?</b> <i>Как осуществлять поиск клиента в CRM?</i> <i>Как регистрировать обращения/задания в CRM?</i> <i>Как проверять наличие ГП по адресу клиента?</i> <i>Как проверить основные настройки в ПО CRM?</i> <i>Как добавить повторное обращение к заявке?</i> <i>Как связать текущее обращение с заявкой клиента?</i>	
<b>Как делать индивидуальные предложения клиентам?</b>	
<b>Как работать с негативно настроенным клиентом?</b>	
<b>Обратился клиент по вопросу подключения услуги интерактивное телевидение?</b>	
<b>Обратился клиент по вопросу подключения услуги интерактивное телевидение?</b>	
<b>Как не допустить критическую ошибку? Какие инструменты, помогут вам избежать ошибок в работе?</b>	

\*5-6 день стажировка длится по 2 часа в день, 7-9 день – по 8 часов в день

# 7 день. Активная практика

Теперь наступает самая настоящая активная практика. Этот этап длится с 5-го по 9-й день стажировки\*. В это время твоя задача обслуживать клиентов, а Наставник будет рядом и поможет при необходимости. По итогам активной практики убедись, что ты знаешь ответы на вопросы ниже:

Ключевые вопросы:	Я это знаю (да/нет)
<b>Какие стандарты обслуживания действуют в Ростелеком контакт-центре?</b> <i>Речевой модуль приветствия клиента/постановки на удержание/прощания/нецензурная лексика/клиент несколько раз одно и тоже уточняет...?</i> <i>Укажите этапы диалога в работе с клиентом? (можно дать в разброс ключевые слова/фразы: благодарность за звонок, приветствие, идентификация, прощение с клиентом, попытка узнать имя и тд и предложить стажеру выстроить логическую цепочку)</i>	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Интернета?</b> <i>- Обратился клиент по вопросу низкая скорость?</i> <i>- Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?</i>	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Телефонии?</b> <i>- Как обслуживать клиента по вопросам Телефонии?</i> <i>- Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?</i>	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Интерактивного ТВ?</b> <i>- Как обслуживать клиента по вопросам отсутствия изображения?</i> <i>- Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?</i>	
<b>Как работать с СУЗ (включая регулярное чтение новостей)?</b> <b>Клиент желает на время приостановить услуги?</b>	
<b>6. Как работать с CRM?</b> <i>Как осуществлять поиск клиента в CRM?</i> <i>Как регистрировать обращения/задания в CRM?</i> <i>Как проверять наличие ГП по адресу клиента?</i> <i>Как проверить основные настройки в ПО CRM?</i> <i>Как добавить повторное обращение к заявке?</i> <i>Как связать текущее обращение с заявкой клиента?</i>	
<b>Как делать индивидуальные предложения клиентам?</b>	
<b>Как работать с негативно настроенным клиентом?</b>	
<b>Обратился клиент по вопросу подключения услуги интерактивное телевидение?</b>	
<b>Обратился клиент по вопросу подключения услуги интерактивное телевидение?</b>	
<b>Как не допустить критическую ошибку? Какие инструменты, помогут вам избежать ошибок в работе?</b>	

\*5-6 день стажировка длится по 2 часа в день, 7-9 день – по 8 часов в день

# 8 день. Активная практика

Теперь наступает самая настоящая активная практика. Этот этап длится с 5-го по 9-й день стажировки\*. В это время твоя задача обслуживать клиентов, а Наставник будет рядом и поможет при необходимости. По итогам активной практики убедись, что ты знаешь ответы на вопросы ниже:

Ключевые вопросы:	Я это знаю (да/нет)
<b>Какие стандарты обслуживания действуют в Ростелеком контакт-центре?</b> Речевой модуль приветствия клиента/постановки на удержание/прощания/нецензурная лексика/клиент несколько раз одно и тоже уточняет...? Укажите этапы диалога в работе с клиентом? (можно дать в разброс ключевые слова/фразы: благодарность за звонок, приветствие, идентификация, прощение с клиентом, попытка узнать имя и тд и предложить стажеру выстроить логическую цепочку)	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Интернета?</b> - Обратился клиент по вопросу низкая скорость? - Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Телефонии?</b> - Как обслуживать клиента по вопросам Телефонии? - Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Интерактивного ТВ?</b> - Как обслуживать клиента по вопросам отсутствия изображения? - Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?	
<b>Как работать с СУЗ (включая регулярное чтение новостей)?</b> Клиент желает на время приостановить услуги?	
<b>6. Как работать с CRM?</b> Как осуществлять поиск клиента в CRM? Как регистрировать обращения/задания в CRM? Как проверять наличие ГП по адресу клиента? Как проверить основные настройки в ПО CRM? Как добавить повторное обращение к заявке? Как связать текущее обращение с заявкой клиента?	
<b>Как делать индивидуальные предложения клиентам?</b>	
<b>Как работать с негативно настроенным клиентом?</b>	
<b>Обратился клиент по вопросу подключения услуги интерактивное телевидение?</b>	
<b>Обратился клиент по вопросу подключения услуги интерактивное телевидени?</b>	
<b>Как не допустить критическую ошибку? Какие инструменты, помогут вам избежать ошибок в работе?</b>	

\*5-6 день стажировка длится по 2 часа в день, 7-9 день – по 8 часов в день

# 9 день. Активная практика

Теперь наступает самая настоящая активная практика. Этот этап длится с 5-го по 9-й день стажировки\*. В это время твоя задача обслуживать клиентов, а Наставник будет рядом и поможет при необходимости. По итогам активной практики убедись, что ты знаешь ответы на вопросы ниже:

Ключевые вопросы:	Я это знаю (да/нет)
<b>Какие стандарты обслуживания действуют в Ростелеком контакт-центре?</b> Речевой модуль приветствия клиента/постановки на удержание/прощания/нецензурная лексика/клиент несколько раз одно и тоже уточняет...? Укажите этапы диалога в работе с клиентом? (можно дать в разброс ключевые слова/фразы: благодарность за звонок, приветствие, идентификация, прощение с клиентом, попытка узнать имя и тд и предложить стажеру выстроить логическую цепочку)	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Интернета?</b> - Обратился клиент по вопросу низкая скорость? - Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Телефонии?</b> - Как обслуживать клиента по вопросам Телефонии? - Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?	
<b>Как обслуживать клиента по вопросам Интерактивного ТВ?</b> - Как обслуживать клиента по вопросам отсутствия изображения? - Клиент уточняет информацию по ранее оставленной заявке?	
<b>Как работать с СУЗ (включая регулярное чтение новостей)?</b> Клиент желает на время приостановить услуги?	
<b>6. Как работать с CRM?</b> Как осуществлять поиск клиента в CRM? Как регистрировать обращения/задания в CRM? Как проверять наличие ГП по адресу клиента? Как проверить основные настройки в ПО CRM? Как добавить повторное обращение к заявке? Как связать текущее обращение с заявкой клиента?	
<b>Как делать индивидуальные предложения клиентам?</b>	
<b>Как работать с негативно настроенным клиентом?</b>	
<b>Обратился клиент по вопросу подключения услуги интерактивное телевидение?</b>	
<b>Обратился клиент по вопросу подключения услуги интерактивное телевидение?</b>	
<b>Как не допустить критическую ошибку? Какие инструменты, помогут вам избежать ошибок в работе?</b>	

\*5-6 день стажировка длится по 2 часа в день, 7-9 день – по 8 часов в день

# В последний день стажировки

Поздравляем! Сегодня твой последний день стажировки! Ты уже готов к самостоятельной работе!

План на сегодня:

## Принимай звонки

Зайди под своей учеткой, заполни Анкету обратной связи по стажировке на **Корпоративном операционном портале** (еще он называется КОП). Анкету ты найдешь в разделе **XXX**

Получи обратную связь от наставника по итогам стажировки

Поговори с руководителем по итогам стажировки

Подумай, остались ли у тебя какие-либо вопросы по итогам обучения и стажировки, запиши их и обсуди с наставником или руководителем.

Далее начинается твоя самостоятельная карьера, но не переживай, в течение еще 3 месяцев Наставник будет тебя поддерживать.