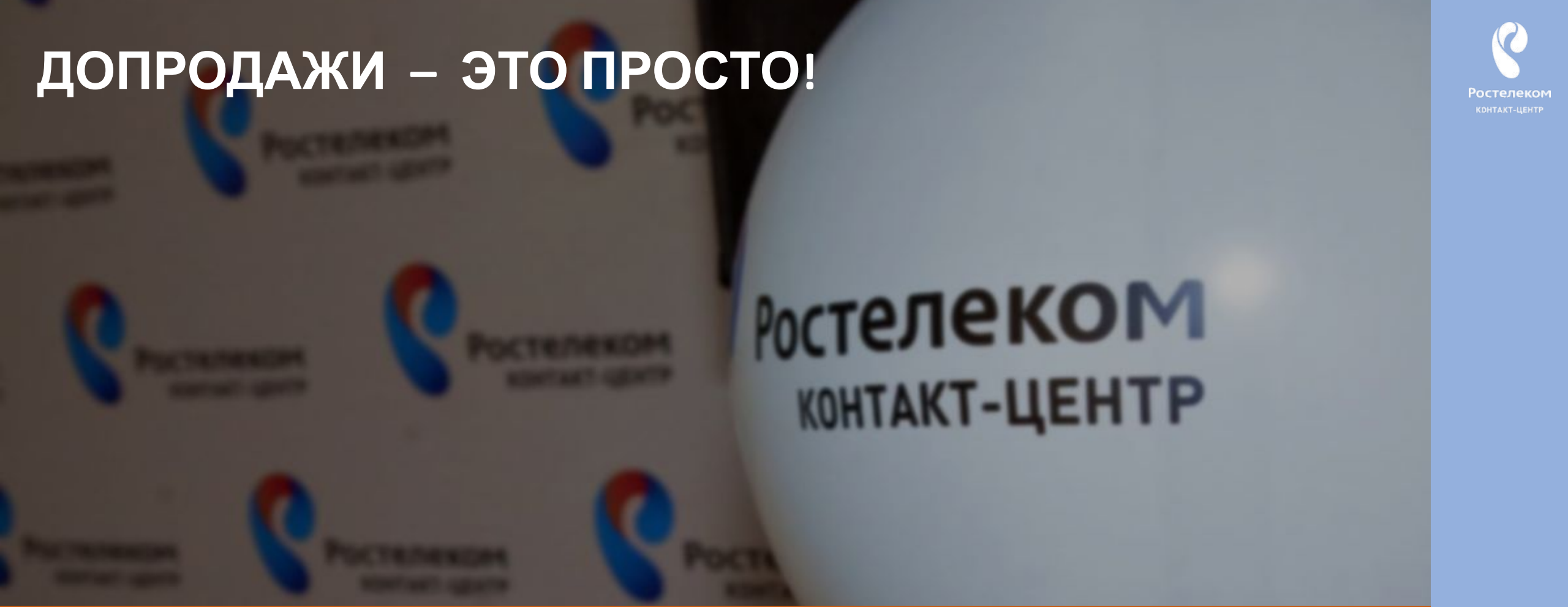


ДОПРОДАЖИ – ЭТО ПРОСТО!



Ростелеком
КОНТАКТ-ЦЕНТР

Развитие отношений с Клиентом с помощью продвижения дополнительных услуг Компании



ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

Увеличение ARPU клиентов, используя максимальное вовлечение их в пользование услугами компании.

Профиль сотрудника: все категории сотрудников ИТП

ПАКЕТ
Ы

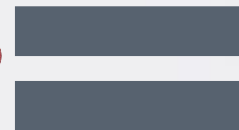
ПОДПИСКИ

ОПЦИ
И



Ростелеком
КОНТАКТ-ЦЕНТР

Допродажи вокруг



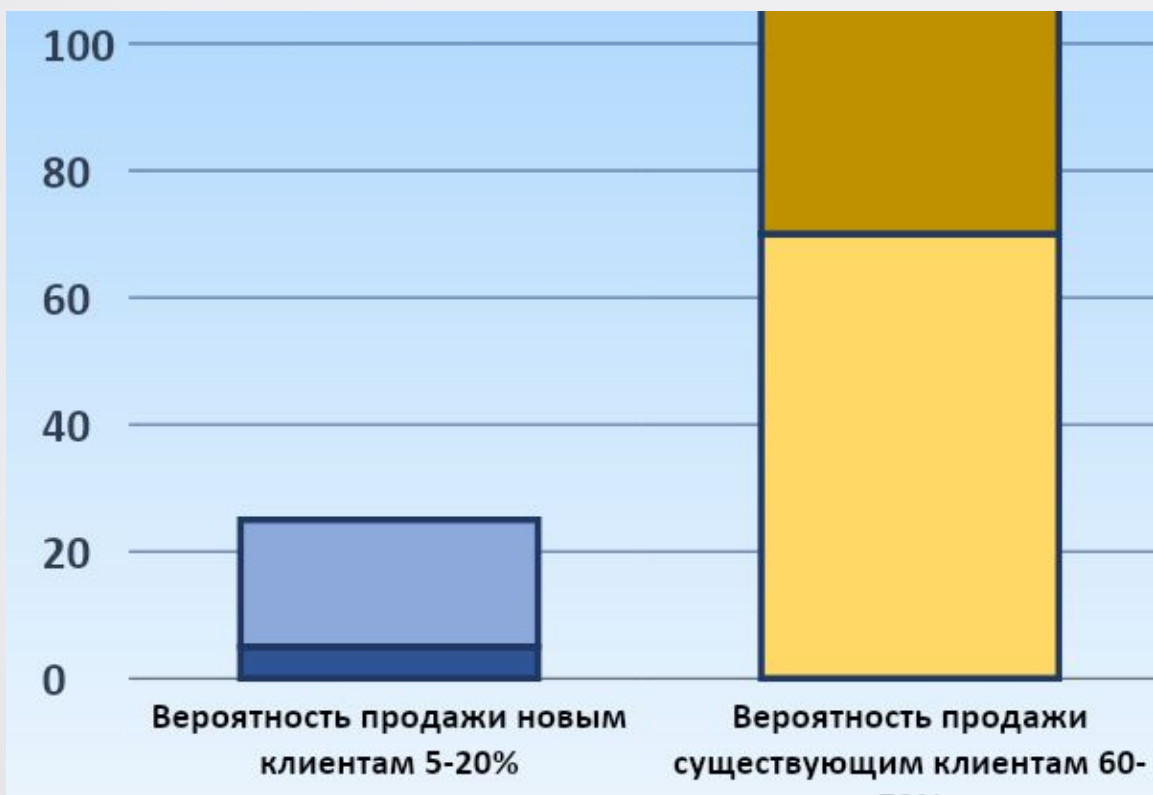
1500₽

3000₽





Вероятность продажи новому Клиенту 5-20%. Вероятность продажи существующему Клиенту 60-70%".



Это **большая** разница.

Мы вероятнее всего купим у Компании, которой уже доверяем, чем у той, с которой мы до этого не были знакомы.



Что дает Клиентам?

1

- **Индивидуальный подход «меня знают», «для меня есть персональное предложение».**

2

- **Открываются новые возможности в пользовании услуг.**

3

- **Клиент приобретает действительно выгодный и интересный пакет, подписку или опцию.**

4

- **Повышение лояльности и удовлетворенности Клиента.**



Что дает Компании?

1

- **Дополнительный доход**

2

- **Реклама продуктов
Компании**

3

- **Повышение индекса NPS**

4

- **Развитие сотрудников
компании**



Что дает Сотрудникам?

1

- **Навык продаж позволит чувствовать себя удобно не только на работе, но и в жизни**

2

- **Повышение своих коммуникативных навыков**

3

- **За каждое успешное задание – дополнительное денежное вознаграждение!**

4

- **Поощрение специальными подарками сотрудников за активное участие в продвижение услуг**



Алгоритм продвижения услуг

1. Совершение допродаж в благоприятный момент.

(как только Вы поняли, что контакт с Клиентом налажен, и его вопрос решен, переходите к этапу допродаж! Красивый сервис, помощь в основном вопросе – успешный старт для перехода к допродаже)

2. Проверка финансовой возможности.

(отсутствие финансовой блокировки у кредитной модели расчета/отсутствие отрицательного баланса или недостаток ДС на балансе у авансовой модели расчета)

3. Грамотная презентация услуги для клиента.

(озвучить преимущества продукта уверенным и позитивным голосом, что получит для себя Клиент, подключив допакет, показать выгоду, преимущества).

4. При несогласии Клиента обязательно отработайте сомнения Клиента

(Помните, нельзя работать больше, чем с двумя возражениями в допродаже! Умение грамотно подносить цену за услугу (**подключение в середине месяца, деление цены на количество дней**))

5. Совершение продажи. **Допродал Клиенту – увеличил свой доход!**



БИЗНЕС-МОСТИКИ/ СВЯЗУЮЩИЕ ФРАЗЫ

Абонент в интернете
«подхватил» вирус

Для обеспечения безопасности предлагаю Вам подключить антивирус на два устройства...

Низкая скорость на услуге
«Домашний интернет»

Параметры Вашего тарифного плана предусматривают скорость до __ Мбит/с. Предлагаю увеличить скорость до максимально возможной, подключив опцию + 100 Мбит/с

Консультация по ЕЛК

Разрешите уточнить, кто в основном пользуется Интернетом у Вас в семье? Для защиты Вашего ребенка от нежелательного контента предлагаю подключить опцию «Kaspersky Safe Kids»

Настроить пульт ДУ

Вам, как абоненту Интерактивного ТВ, доступны дополнительные сервисы: управление просмотром и ...

ВОЗРАЖЕНИЯ



Ростелеком
КОНТАКТ-ЦЕНТР

Возражение – с одной стороны
– это несогласие Клиента, на предложение, запрос на действие и т.п.

но – в то же время,

Возражение - это отличная возможность наладить контакт с Клиентом, выяснить его мотивы, интересы, создать более доверительную атмосферу!

К тому же, эффективная работа с возражениями Клиентов повышает наш профессионализм и уверенность в себе.



КАК РАБОТАТЬ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



ТЕХНИКА В.З.О.Р

Пример: Ваш продукт слишком дорогой



В – выслушать/проявить понимание

«Понимаю, что для вас важно не переплачивать за предоставляемые вам услуги.»

З – задать уточняющие вопросы

«Цена, это единственно, что вас останавливает?»

О – ответ по существу (выгоды продукта)

Давайте сравним, что вы получаете с тем, какую сумму вы платите:

- возможность выбора из более чем 170 телеканалов, именно того, что вам нравится, высококачественная картинка
- возможность управлять просмотром – ставить эфир на паузу, перематывать и смотреть программы из архива
- возможность смотреть все подключенные телеканалы еще на 5 устройствах без дополнительной оплаты
- линия поддержки 24/7, которая консультирует по всем вопросам

Р – резюмировать итог:

И все это по одной из лучших цен на рынке – всего за N рублей в день. Как вы считаете это выгодно?

«Я подумаю» — Аккуратно задать вопрос: «Скажите, пожалуйста, о чем Вы будете думать? Давайте подумаем вместе?»

«У вас дорого» — Клиента интересует, какую он получит выгоду, если купит этот продукт у вас и сейчас. Что делать: рассказать о качестве и надежности продукта, а также о преимуществах, которые получит Клиент купив товар прямо сейчас.



ПОДВЕДЕНИЕ К ПРИНЯТИЮ РЕШЕНИЯ



Убедитесь, что у клиента не осталось вопросов.

- **И.О., какие вопросы у Вас еще остались?**
- **Вы хотели бы что-то еще узнать об этом пакете каналов/подписке**
- **И.О., я достаточно подробно объяснил(а), или нужно рассказать что-то еще?**

Если клиент задает вопросы – ответьте на них, после чего снова спросите – остались ли еще вопросы.

Если клиент говорит, что вопросов нет – отреагируйте позитивно.

- **Отлично!**
- **Замечательно!**

Предложите подключить услугу прямо сейчас.

- **Я могу прямо сейчас оформить подключение и уже завтра услуга Вам будет предоставлена.**
- **Оформляю/подключаю услугу?**



ЗАВЕРШЕНИЕ

Закончите на позитиве!
Для этого не забудьте о последнем этапе беседы с клиентом:



**Этап 5. Завершение
контакта с клиентом**

- Закрепить позитивное впечатление клиента






Как делать предложение через вкладку «Рекомендации»?



Файл Подключение Вид Создать Поиск Работа с объектами Действия Справка

ЖУРАВЛЕВ ЕВГЕНИЙ МИ... л/с: 352011070411
Удост. № 2204451880 Код: **ЕВГЕНИЙ** **кнопка**
Как обращаться: **₽ 224,55** Авансовый
<добавить>

Орг.: В2С-Эконом сегмент-Н.. 

Панель Обращения Обраще
Наименование обращения: ^ Детали те

онный ключ

Вызовы/VOD Обещанные платежи Блокировки ДЗ Атрибуты клиента Приложения Трафик **Рекомендации**

Телефон 601346168 Email Карточка Физ. лица

оль

Посмотреть 20+ Записей

Подразделение ▼ Направление ▼
▼ Начинается с ▼ = ▼

Для того чтобы приступить к допродаже, необходимо перейти по кнопке на панели инструментов в CRM Amdocs для перехода к актуальным предложениям на вкладку «Рекомендации».



Интерфейс вкладки «Рекомендации»



Быстрые действия SMS Состояние ресурсов и услуг Задание База знаний АСР СУПЛ Push OTT-сервисы ЕСД Активационный ключ

Организация Профили и ЛС Услуги Задания по услуге ГП Расчеты Счета Платежи Начисления Вызовы/VOD Обещанные платежи Блокировки ДЗ Атрибуты клиента Приложения Трафик **Рекомендации**

Идентификация клиента

- TEST_CRM_MR03_W4 Интернет **П.1**
- Антивирус Клиент думает
- TEST_CRM_MR03_W3_CI Интернет
- Антивирус Клиент думает **П.2**

Описание:

Рад(а), что смог(ла) помочь решить Ваш вопрос.
В связи с частыми хакерскими атаками в интернете, мы предлагаем Вам 30 дней бесплатного пользования услугой антивирус Касперского и приложением для защиты детей SAFE KIDS.
С помощью антивируса Вы сможете защитить любые 2 устройства от вирусов и кражи информации. Бесплатный промо-период составит 30 дней, за это время Вы можете почистить Ваше оборудование от вредоносных программ. Со второго месяца оплата за антивирус 139 руб., а с приложением SAFE KIDS 238руб. Этими приложениями можно пользоваться также и по отдельности. Для подключения мы Вам отправляем промо-код на мобильный номер телефона в течении 4 часов, активируете Вы его сами на два устройства, которые необходимо защитить. И.О. подключим Антивирус и приложения Safe kids с бесплатным промо-периодом?
Если ДА - переходим к оформлению заявки; Если НЕТ - прощаемся.

История коммуникации:

Действие	Дата и время	Комментарий
Проинформирован	26.03.2018 14:04:52	Клиент думает, Антивирус, Подразделение - ЦОО П.4

Идентификация клиента **П.5** CAM7665 **П.6** Сохранить

1. - п.1 - наименования всех доступных продуктов для предложения абоненту;
2. - п.2 - выпадающий список результатов предложения абоненту - согласие на подключение, отказ и др. По умолчанию выбрано значение «Не предлагалось»;
3. - п.3 - содержит текстовое описание предложения для озвучивания абоненту;
4. - п.4 - содержит историю обращений по продуктовым предложениям для абонента;
5. - п.5 - идентификатор абонента, предлагаемого продукта;



Алгоритм допродажи по вкладке

«Рекомендации»

- Абоненту необходимо озвучить информацию из речевого модуля, размещенного в поле «Описание».
- По итогам предложения необходимо изменить результат в выпадающем списке (п. 2) на значение, совпадающие с результатом предложения:
 - "Не предлагалось" (выставлен по умолчанию)
 - "Клиент не заинтересован"
 - "Клиент думает"
 - "Клиент согласен"
- Обязательно сохранить выбранные значения нажав кнопку «Сохранить»

Скриншот интерфейса CRM-системы. В центре экрана отображается запись обращения с номером 20180515420244. В выпадающем списке «Результат» выбран вариант «Клиент думает». В нижней части экрана, в блоке «История коммуникаций», также отмечено «Клиент думает». В правом нижнем углу интерфейса, в панели быстрого действия, выделена кнопка «Сохранить».

Тема	Детализация	Результат	Связано с
Выберите	Выберите	Выберите	Выберите
Доп. Продажи	Маркетинговая кампания	Клиент думает	Выберите

Быстрые действия: SMS, Состояние ресурсов и услуг, Задание, База знаний, АСР, СУПЛ, Push, OTT-сервисы, Активационный ключ

Наименование кампании: Антивирус_vo12_CRM_MR03

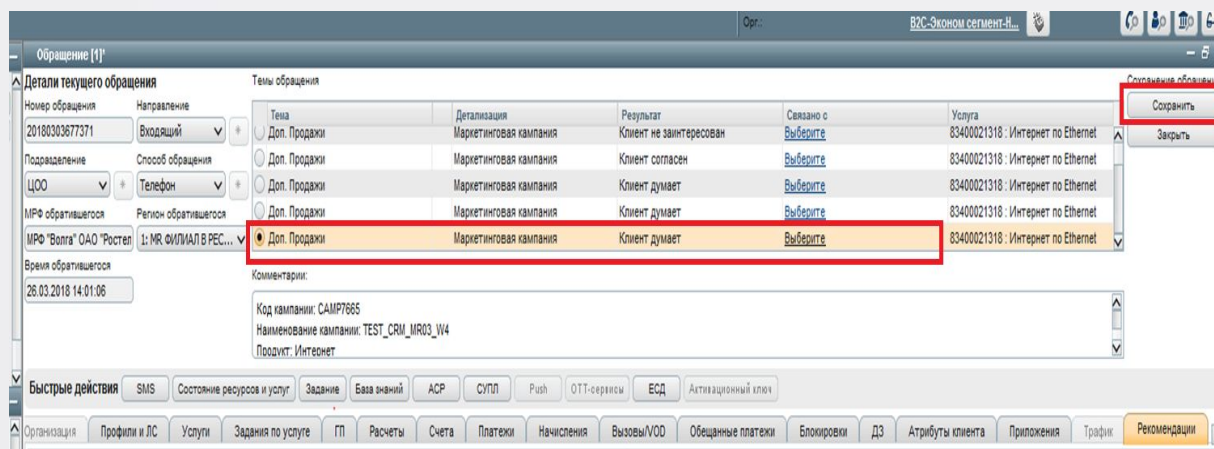
Описание: Кампания 2 «Антивирус _ вопрос/ответ_или подключение»
Подключение: И.О. с вашего согласия подключаю Вам антивирус Касперского/ антивирус Касперского + опцию Safe kids. Для подключения мы Вам отправим SMS с уникальным адресом и промо - кодом на мобильный номер, необходимо активировать его на два устройства, которые необходимо защитить. Лицензия на два устройства. Первый месяц пользования - бесплатно, со 2-го месяца стоимость подписки 139 руб/мес / 238 руб антивирус на Ваши устройства или нет. Абонентская плата будет начисляться на Ваш лицевой счет, который Вы оплачиваете за интернет. Вам нужно установить антивирус на Ваше устройство и указать в нем Вам понятны условия пользования услугой? (должно прозвучать четко «ДА») /Остались ли у Вас ко мне какие-либо вопросы? Я могу направить Вам на электронную почту пошаговую инструкцию по активации

Действие	Дата и время	Комментарий
Проинформирован	03.05.2018 14:05:00	Клиент думает,
Проинформирован	03.05.2018 13:39:58	Клиент думает,



Алгоритм допродажи по вкладке «Рекомендации»

1. Все выбранные и сохраненные результаты автоматически подтягиваются в контекст обращения абонента. **Все обращения необходимо сохранить!!!**
2. В случае согласия абонента на подключение перейти к стандартной процедуре регистрации задания по соответствующей услуге.



3. При отображении на л/с 2-ух кампаний по Антивирусу, выбрать результат на всех кампаниях!!!



Регистрация задания на подключение ШПД/ИТВ в ДК



Панель Обращения

Наименование обращения:
*Продажи - Пакет (Интернет + IPTV)

[Перейти к Быстрым действиям](#) *

Тема обращения:

Тема:
Продажи

Детализация:
Пакет (Интернет + IPTV)

Результат:
Создан наряд во внешней системе

Связано с:
Выберите

Услуга:

Время обратившегося: 18.01.2019 09:28:35

Комментарии:

Вид удержания: Реактивное

Предиктор: Выберите

Быстрые действия: SMS, Состояние ресурсов и услуг, Задание, База знаний, АСР, СУПЛ, Push, OTT-сервисы, **ДК**, Активационный ключ

Физ. лицо, Организация, Профили и ЛС, **Услуги**, Задания по ПИУУ, Задания по услуге, ГП, Расчеты, Счета, Платежи, Начисления, Вызовы/VOD

Физическое лицо Организация Клиент Лицевой счет Услуга

Продукт: Не определена

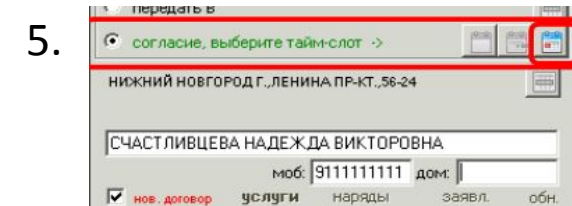
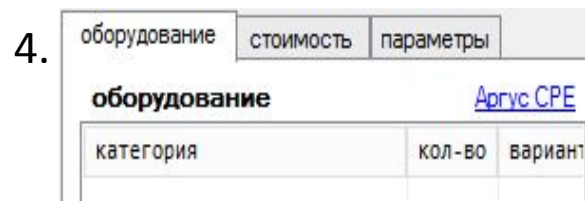
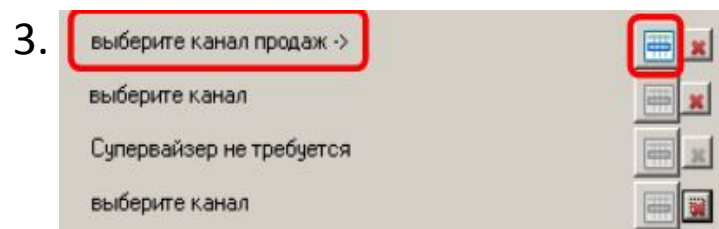
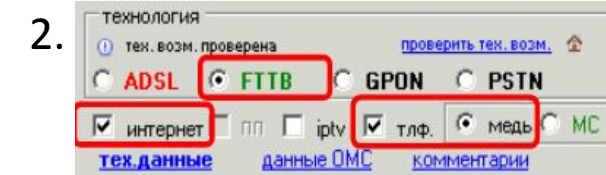
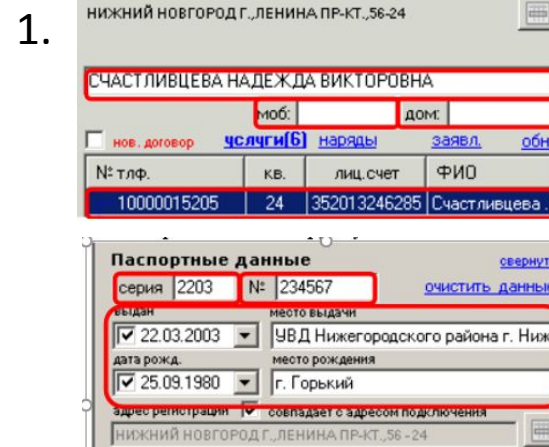
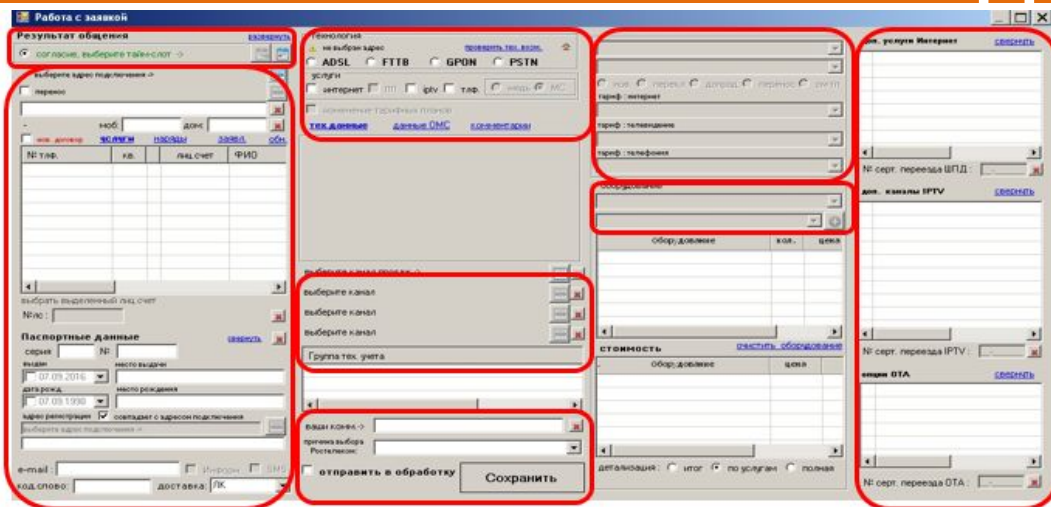
Все типы услуг

Идентификатор	Логин сервиса	Продукт	Тип	Наименование	Тарифный план	Порог блокировки руб.
83100259095	030397526503	Интерактивное ТВ по Ethe...	Основная	ФЛ_ТНГ_Польз. IPTV_FTTx_абонентом трех услуг (TRIPLE)		-9 999 999,0
83100311123	030398127942	Интерактивное ТВ по Ethe...	Основная	ФЛ_ТНГ_Польз. IPTV_FTTx_абонентом трех услуг (TRIPLE)		-9 999 999,0

Создать Обращение с Темой «Продажи» и Результатом «Создан наряд во внешней системе». Станет доступна кнопка перехода в ДК



Регистрация задания на подключение ШПД/ИТВ в ДК



Сверить/Заполнить поля заявки:

Блок «Данные по клиенту»: адрес подключения, ФИО, к/т, паспортные данные, адрес регистрации

Блок «Технология»: выбрать технологию подключения, услугу

Блок «Канал продаж»: выбрать канал продаж «26 Обслуживание МЦ НТТ»

Блок «Тарифные планы и оборудование»: выбрать ТП и оборудование

Блок «Дополнительные услуги»: заполнить поля «Доп. услуги Интернет» и «Доп. каналы IP-TV»

Назначение времени выхода инсталлятора: назначить время выхода инсталлятора.



Информация в СУЗ

1. Категория «Услуги и продукты»/Допродажи

Категории

Поиск по базе знаний

Поиск по названию отключен

- ▼ Справочники 2
- ▼ Тарифы и Акции 22
- ▼ Технологические Карты 10
- ▼ Техподдержка 2
- ▲ Услуги и продукты 9
 - MVNO
 - Дополнительные услуги 1
 - **Допродажи**
 - Интернет
 - Клиентские сервисы 3
 - Прочие услуги и услуги партнеров 2

Допродажи

Поиск по категории

Поиск в названии статьи отключен

Количество статей: 4

Предложения для клиентов с пакетом услуг (допродажи)
✍ 7 июня 2019 в 14:52

Предложения для клиентов МОНО услуг (допродажи)
✍ 7 июня 2019 в 14:51

Скрипты для работы с доп. продажами

Доп. опции | Описание доп.услуги | Речевой Модуль | Управление услугами/договорами

✍ 8 апреля 2019 в 16:47

Инструкция Campaign Managment

CRM | CRM Amdocs 8.1

✍ 4 апреля 2019 в 16:08

2. Предложения для клиентов с пакетом услуг

<p>Сегмент ШДП+ТВ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пакет "Кино" • Амедиатека • Видеонаблюдение 	<p>Сегмент ШДП+ТВ+ОТА</p> <ul style="list-style-type: none"> • Детский клуб • Амедиатека • Видеонаблюдение
---	---

Смена тарифного плана - Согласно классификатор [CRM](#).

Доставка оборудования по услуге видеонаблюдение - Инструкция по оформлению заданий в МПЗ на доставку оборудования. ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ.

Подключение новых услуг - Инструкции "ПиУУ-SLIM"

3. Предложения для клиентов МОНО услуг

<p>Сегмент МОНО ШПД</p> <ul style="list-style-type: none"> • Амедиатека • Видеонаблюдение • Все и сразу • Для своих 	<p>Сегмент МОНО ОТА</p> <ul style="list-style-type: none"> • ТП "Для Интернета" • ТП "Для впечатлений" 	<p>Сегмент МОНО ТВ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Амедиатека • Видеонаблюдение • Все и сразу
---	--	---

Основные инструкции:

Смена тарифного плана - Согласно классификатор [CRM](#).

Доставка оборудования по услуге видеонаблюдение - Инструкция по оформлению заданий в МПЗ на доставку оборудования. ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ.

Подключение новых услуг - Инструкции "ПиУУ-SLIM"



Что предлагаем

Наименование доп. опции	Услуга	Сумма вознаграждения за подключенную услугу
Опция "Управление просмотром"	IP-TV	25
Подписка "Волшебный мир Disney"	IP-TV	87,5
Подписка "Amediateka Home of HBO"	IP-TV	75
Подписка «Детский клуб»	IP-TV	50
Доп. пакет «Кино»	IP-TV	40
Доп. пакет «VIP»	IP-TV	75
Подключение тарифа "Безлимитная Россия"	ОТА	35
Опция ОТА «Твоя страна 200»	ОТА	15
Опция ОТА «Твоя страна 500»	ОТА	40
Перевод на тарифный план "Игровой"	ШПД	150
Опции «Ускорение» и «Двойное ускорение» ШПД	ШПД	15
Kaspersky Internet Security для 2-х устройств	ШПД	15
Kaspersky Safe Kids	ШПД	15
Продажа комплекта «Умный дом. Видеонаблюдение»	ШПД	400
Допродажа услуги ШПД	ШПД	0,75 ARPU
Допродажа услуги ИТВ	IP-TV	0,75 ARPU
Смена ТП ШПД на более дорогой	ШПД	15/50/100



Исключения при которых предложения не отрабатываются

По часам:

- ЧНН (часы наибольшей нагрузки)/работа по аварийному скрипту

Особенности взаимодействия с клиентом:

- Требовательный клиент/ негативно настроенный/ в частности создание жалобы на качество услуг или качество обслуживания /угроза расторжения договора
- Вопрос Клиента не решен
- Глобальная проблема
- Финансовая блокировка/недостаточно денег на счёте (невозможно технически)
- Обратился ребёнок/клиент не является пользователем услуги (инсталлятор, соц.работник и т.д.)



Основные положения



Количество допродаж напрямую зависит от того как вы работаете с возражениями.



Допродажи не получаются только у тех, кто их не делает!



Всегда необходимо выполнять личный процент конвертации, равный **10 заданиям на подключение в месяц!**



Ростелеком
КОНТАКТ-ЦЕНТР

Успешных допродаж!!!