

Ежедневник УСПЕШНОГО СПЕЦИАЛИСТА



Альянс
ГРУППА КОМПАНИЙ



Уважаемый стажер, впереди тебя ждет базовое обучение основам работы в нашей компании. Ты получишь много новых и полезных знаний, которые позволят тебе быть успешным специалистом, быстро влиться в коллектив, прилично заработать и достичь всех поставленных целей.

Желаю успехов в обучении и в дальнейшей работе в нашей большой и дружной команде!»

**Виталий Александрович Ленинг
Основатель и руководитель компании**

Перед тобой Ежедневник успешного специалиста. Данное методическое пособие позволит тебе быстро и эффективно пройти Базовый Курс для специалиста офиса продаж, а также успешно адаптироваться в салоне в течение первого месяца работы.

Правила использования:

1. Методическое пособие содержит основные темы, которые рассматриваются в процессе обучения, а также ссылки на обучающие видео-инструкции, которые ты всегда можешь посмотреть и освежить свои знания.
2. Часть информации тебе необходимо будет заполнять самостоятельно, поэтому записывай внимательно всю информацию и ничего не пропускай.
3. Бережно храни врученный тебе ежедневник и нигде его не забывай!



АЛЪЯНС
ГРУППА КОМПАНИЙ

Знакомство с компанией

Наша компания основана в Оренбурге _____ году.
С тех пор мы успешно растем и развиваемся уже более 15 лет!



1. Сейчас в нашей компании более _____ салонов сотовой связи! Не только в Оренбургской области, но и

_____. Сеть салонов работает под Брендами - Билайн, Мегафон, МТС, Теле2, Мотив, Летау и имеет статус фирменных салонов. Мы являемся ключевыми и стратегическими партнерами большой пятерки Операторов сотовой связи (Билайн, МТС, Мегафон, Мотив и Теле2);

2. Следующее направление – производственно-строительная компания «Альянс». Занимается производством тротуарной плитки, керамзитоблоков, резиновых покрытий, строительством зданий и Торговых центров и т.д.

И Мы не хотим останавливаться на достигнутом!



АЛЬЯНС

ГРУППА КОМПАНИЙ

Кто такой официальный представитель?

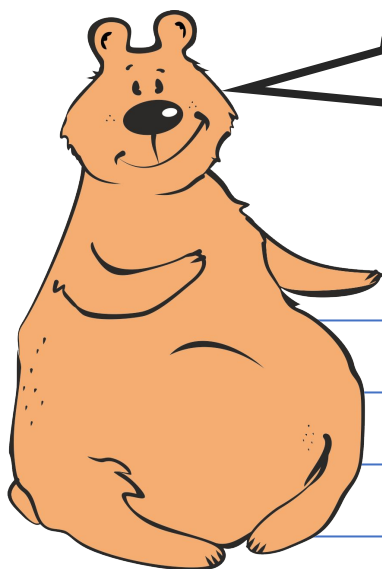
Мы сотрудничаем с самыми известными брендами и открываем свои фирменные салоны. Работа официального представителя наглядно представлена на схеме ниже.



ИП Ленинг В.А.



Фирменные салоны нашей компании располагаются в центральных районах населенных пунктов, в крупных торговых центрах, а также в собственных торговых комплексах и павильонах.



Меня зовут Валик!
И я талисман
ГК Альянс!

Структура

КОМПАНИИ



Руководитель компании

Ленинг Виталий Александрович

Департамент продаж



Финансовый отдел



Отдел по работе с гарантийным оборудованием



Отдел закупок



Отдел ревизионных проверок



Юридический отдел



Отдел информационных технологий



Отдел по работе с персоналом



Отдел развития



Производство и строительство



Департамент продаж

Департамент продаж

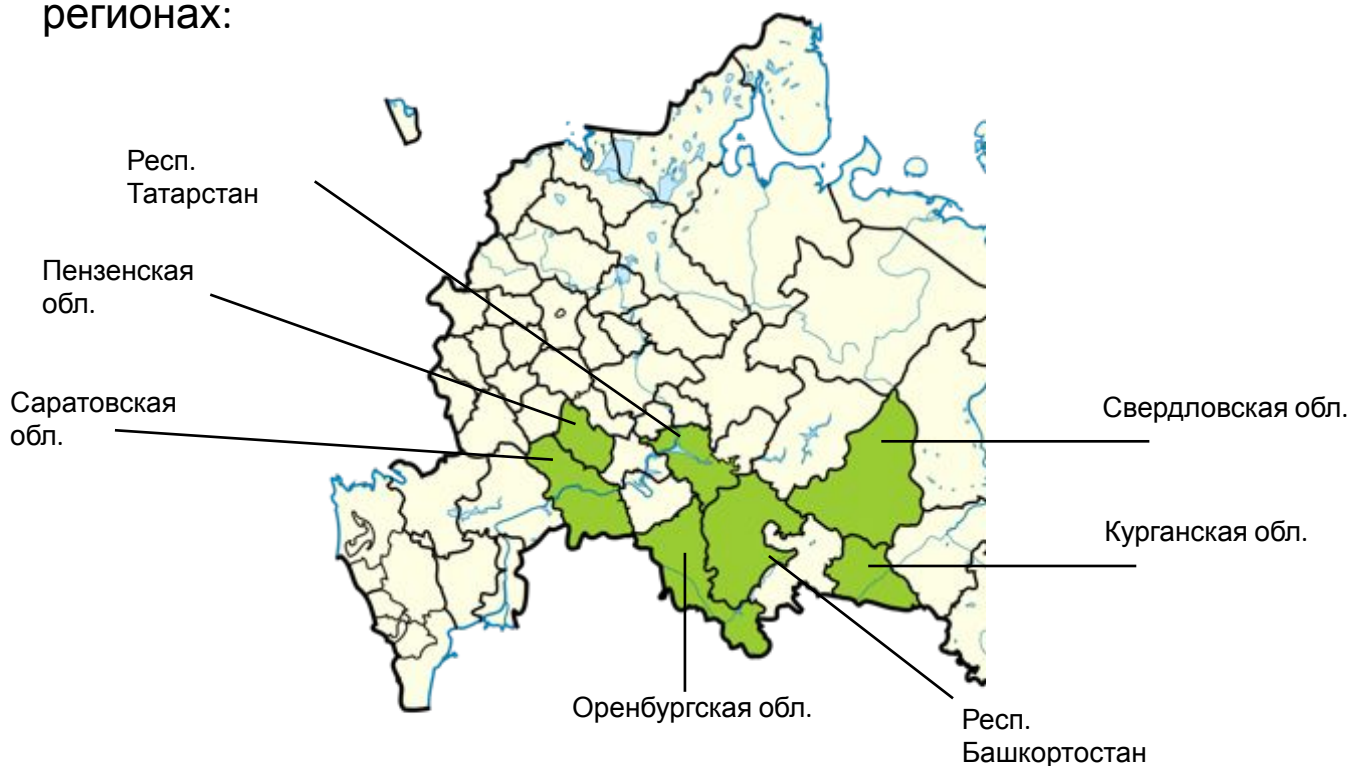
Исполнительный директор

Заместитель исполнительного директора

Руководитель розничной сети



На данный момент в компании ____ секторов в следующих регионах:



Запиши название своего сектора и контакты УМ и Эксперта

Сектор _____

УМ _____

Эксперт _____



Отдел по работе с персоналом

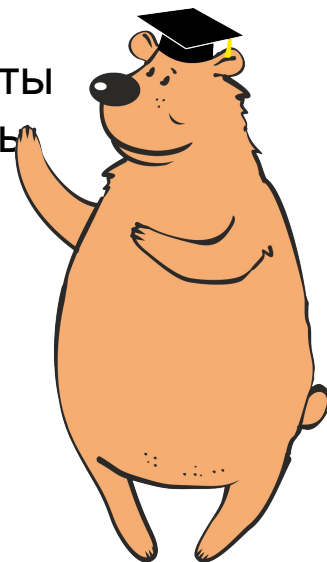


Сотрудники отдела по работе с персоналом – это те

люди, с которыми ты познакомишься в первую очередь: специалисты по набору, специалисты по кадрам, а также отдел обучения. К своему тренеру ты можешь обращаться по любым вопросам, связанным со своей стажировкой, а также по любым вопросам, касающимся абсолютно всех бизнес процессов в твоей работе.

По каким вопросам нужно звонить и писать своему тренеру:

- Вопросы по обучению и материалам для новичка (когда сотрудник приходит обучаться в ОП);
- Вопросы по обучению и материалам для сотрудника в первый его месяц работы (стажировка 30 дней);
- Вопросы которые возникают в процессе работы с программами (1С УТ, банковские платформы Битрикс и т.д.);
- Любые вопросы, связанные с изменениями в бизнес-процессах компании.



Ваш тренер с радостью поможет решить ваш запрос либо перенаправит вас на

соответствующую инструкцию или отдел нашей

Запиши имя и контактные данные своего тренинг-менеджера

Тренер

Номер телефона

Финансовый

Отдел

В нашей с тобой работе, чтобы быть на все вникнуть, важно понимать простую истину. Продажи – это движение 2-х вещей: товара и денежных средств. За все вопросы, которые касаются движения денежных средств отвечает **Финансовый отдел**.

Финансовый



Главный бухгалтер



Бухгалтер



Бухгалтер



Бухгалтер



Бухгалтер



ККМ – _____

Эквайринг – _____

Безналичный расчет – _____

1С УТ 11 – _____

Отдел по работе с операторами

Ты будешь работать в салоне сотовой связи под брендом определенного оператора. А это значит, что тебе важно разбираться не только в тарифных планах, но и в обслуживании абонентов, которые будут частыми гостями в твоём офисе продаж.

Запиши Имя своего менеджера по оператору, его контакты и вопросы, по которым ты можно обращаться:

Менеджер _____

Контакты _____

Вопросы:



Отдел закупок

Все, что связано с движением денежных средств мы разобрали, теперь необходимо разобраться в движении товара.

Всеми перемещениями товара занимается отдел закупок. В его ведение вся история жизни любого телефона, смартфона или аксессуара – от прибытия на склад, до поступления на витрины твоего ОП.

Отдел закупок



Начальник отдела закупок



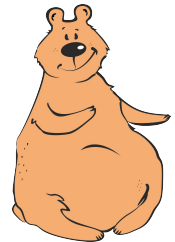
Специалист



Специалист по выкладке товара



foto@weteam.ru



Мониторинг цен конкурентов - _____

Изменение цен (Переоценка) - _____

Товары НАдлежащего качества - _____

Отдел по работе с гарантийным оборудованием

Товары НЕНАдлежащего качества - _____

Название отдела говорит само за себя. С этими людьми ты будешь решать все вопросы, которые касаются Цифровой Техники (ЦТ) НЕНАдлежащего качества – ремонт, проверка качества, брак, коммерческий ремонт и т.д. А также вылачу полменного фонда и ремонт рабочего сотового телефона.



Ремонт - _____

Проверка качества - _____

Предпродажный ремонт (Брак) - _____

Подменный фонд - _____

Коммерческий (платный) ремонт - _____

Отдел маркетинга

Твоя работа в офисе продаж связана не только с предложением товара, но и с предложением всевозможных акций как от нашей компании, так и от самих операторов. Помогает в продвижении любых акции и новостей отдел маркетинга, который делает листовки и плакаты, запускает рекламу на радио и на бегущей строке, а также сотрудники отдела освещают все новости, происходящие в нашей большой и дружной компании!



@alianz56people

е
@alianz56




Instagram



vk.com/alianz56people

ПОДПИСАТЬСЯ



 **YouTube** Канал Группа Компаний
Альянс

Какие акции запускаются в рамках компании?

Используй камеру смартфона для быстрого доступа к
КОНТЕНТУ



Ссылка
на канал
YouTube



Паблик **VK**
Люди ГК
Альянс



Аккаунт
Instagram
@alianz56people



Аккаунт
Instagram
@alianz56

Мотивация и расчет заработной платы

платы

Эта глава посвящена тому, за чем в первую очередь приходят на работу – зарплата. Внимательно изучай информацию и ты поймешь, что наша компания дает массу возможностей заработать, но обо всем по порядку.

Все способы заработать деньги и не только можно разделить на следующие:

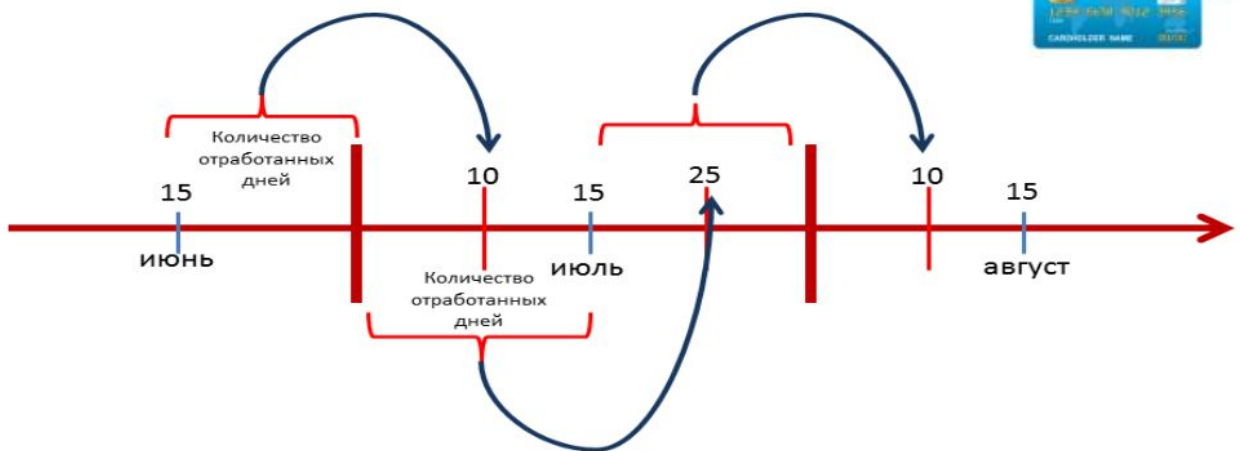
- 1) Основная мотивация за результаты продаж в ОП;
- 2) Дополнительная мотивация от производителей цифровой техники;
- 3) Периодические мотивационные программы;
- 4) ~~Супермотивация для розницы!~~



Схема начисления заработной платы

Зарботную плату можно разделить на 2 части:

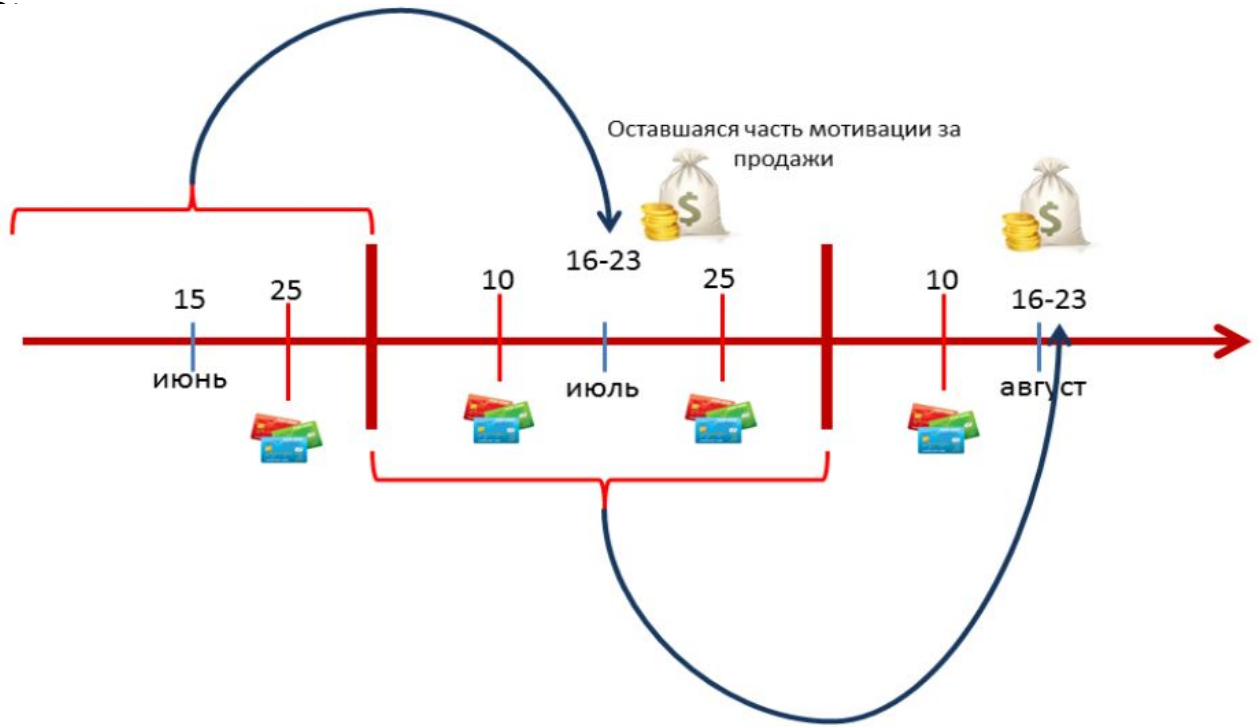
- 1) Приходящая на банковскую карту (РКО) 10 и 25 числа



К кому ты обратишься по вопросам выпуска Зарплатной карты и вопросам по начислениям?

Мотивация и расчет заработной платы

2) Выдаваемая по Расчетным листам (РЛ)



АЛЬЯНС
ГРУППА КОМПАНИЙ

Мотивация и расчет заработной платы

Сколько будет начислено за время стажировки?

После успешной сдачи аттестации и трудоустройства к нам в команду у тебя будет месяц стажировки. Во время стажировки ты на практике учишься применять всю информацию, полученную на обучении, учишься и отрабатываешь навыки продаж и обслуживания, работаешь во всех программах и принимаешь активное участие в жизни своего ОП.



Ты постепенно набираешь скорость успешного специалиста!

- Стажировка - **1 полный календарный месяц** с момента трудоустройства;
- ЗП начисляется за каждый отработанный день в ОП (за выход);
- Оплата **за обучение** производится после окончания стажировки;
- Ты наравне с действующими специалистами **участвуешь во всех**

Размер оплаты стажеру за выход зависит от эффективности его работы в течение первого месяца.

По окончании месяца стажировки – ты проходишь **адаптационный тест** и беседу по чек-листу, после чего ты становишься полноправным специалистом офиса продаж и работаешь на полноценной скорости настоящего успешного специалиста!

Пример расчета ЗП в первый месяц

работы:



Основная схема

премирования

Наша Компания позволяет тебе реализовать свой потенциал. Мы не ставим рамок и не ограничиваем своих сотрудников в зарплате, поэтому наша система премирования одна из самых простых и доступных к пониманию, однако сперва давай разберемся в простых терминах, чтобы тебе было проще рассчитывать свой заработок и планировать свои доходы!

Доля – это



Пл

ан – это

Фа

КТ – это



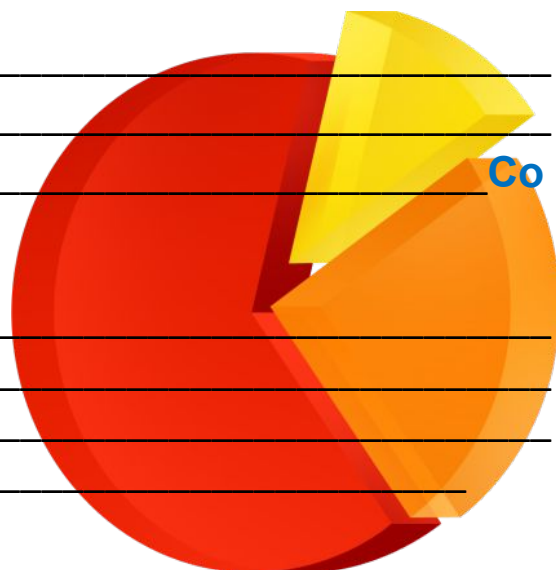
В

ыполнение – это

Пр

оцентная ставка за показатель – это

отношение – это



Со

Основная схема премирования

Актуальный файл со схемой премирования твоего региона ты всегда сможешь найти в

А теперь разберем основные показатели и рассчитаем сколько можно заработать:

Битрикс24

В основную схему премирования входят 7 показателей:

- **Сим-карты и MNP** – сим-карты и переходы между операторами;
- **Сим-карты с платежом** - единовременная продажа сим и пополнение на баланс номера не менее определенной суммы;
- **ЦТ** – Samsung, Honor, Huawei и остальные бренды;
- **Гарантия на 2 и 3 года** – услуга продленной гарантии на ЦТ;
- **Настройки** – услуги по настройке цифрового устройства;
- **Аксессуары** – аксессуары к цифровой технике;
- **Соотношение** – коэффициент, показывающий количество аксессуаров, проданных к единице ЦТ.

СПЛИТ

Основная схема премирования



Для расчета всегда используй калькулятор и файл с актуальной схемой

премирования!

Показатель	План	Факт	Выполнение	Премия и расчет
СИМ				
ЦТ				
Samsung, Honor, Huawei				
Остальные бренды ЦТ				
ГАРАНТИЯ 2 г или 3 г				
НАСТРОЙКИ				
АКСЕССУАРЫ				
ПОРТАТИВКА				
СООТНОШЕНИЕ				
Количество ЦТ шт.				
Аксессуары шт.				
СИМ+ПЛАТЕЖ				
Итого премия				



Гарантия и настройки влияют на премию по ЦТ?



Как соотношение влияет на премию за Аксессуары и какие есть условия?



Как рассчитывается премия за СИМ + платеж?

Место для формул:

Основная схема премирования



Для расчета всегда используй калькулятор и файл с актуальной схемой премирования!

ЗАКРЕПЛЯЕМ УМЕНИЕ СЧИТАТЬ ЗП!

Показатель	План	Факт	Выполнение	Премия и расчет
СИМ				
ЦТ				
Samsung, Honor, Huawei				
Остальные бренды ЦТ				
ГАРАНТИЯ 2 г или 3 г				
НАСТРОЙКИ				
АКСЕССУАРЫ				
ПОРТАТИВКА				
СООТНОШЕНИЕ				
Количество ЦТ шт.				
Аксессуары шт.				
СИМ+ПЛАТЕЖ				
Итого премия				

Показатель	План	Факт	Выполнение	Премия и расчет
СИМ				
ЦТ				
Samsung, Honor, Huawei				
Остальные бренды ЦТ				
ГАРАНТИЯ 2 г или 3 г				
НАСТРОЙКИ				
АКСЕССУАРЫ				
ПОРТАТИВКА				
СООТНОШЕНИЕ				
Количество ЦТ шт.				
Аксессуары шт.				
СИМ+ПЛАТЕЖ				
Итого премия				

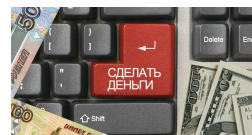
Дополнительная мотивация



Абонентские операции

Мотивационные программы от брендов

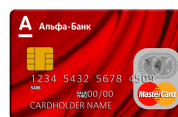
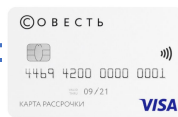
Для участия в этих мотивационных программах необходимо зарегистрироваться на сайтах производителей, а также фиксировать каждую продажу – это позволит тебе зарабатывать баллы или рубли!



Коммерческий ремонт:



Карта рассрочки Совесть и Альфа-Банк



Платежи за кредит и в сторонние организации Киберплат



Дополнительные мотивации от операторов (записи актуальные на сегодня):



Прохождение видеомониторинга от компании:



Периодические мотивационные программы

В нашей компании есть несколько привлекательных акций, позволяющих заработать приятную прибавку к зарплате или выиграть незабываемые призы!

Подробные актуальные инструкции по мотивационным программам ты всегда сможешь найти в Битрикс.

Лучший ОП



УСЛОВИЯ

УЧАСТНИКИ: ВСЕ САЛОНЫ СЕКТОРА

ПРИЗОВОЙ ФОНД: ПЕРЕХОДЯЩИЙ КУБОК, ПОЧЕТНАЯ ГРАМОТА + УВЕЛИЧЕНИЕ ЗП ЗА ПРОДАЖИ НА 15%*

ОСНОВАНИЕ ДЛЯ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ: РЕЙТИНГ ЭФФЕКТИВНОСТИ **Лучший ОП** и **Среднее**

ПРОХОЖДЕНИЕ САЛОНА ЧЕК-ЛИСТОВ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ ЗА МЕСЯЦ

СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ: РЕЗУЛЬТАТЫ ПОДВОДЯТСЯ ЕЖЕМЕСЯЧНО

**Увеличенную ЗП получают все сотрудники ОП, включая сотрудников на испытательном сроке, по итогам следующего месяца после получения звания «Лучший ОП», отработавшие не менее 15 смен в победном месяце.*

Например, в июле Ваш ОП занял первое место в секторе. Увеличенную ЗП вы получите по итогам августа.

Более подробно:

Награждение будет происходить каждый месяц. Лучшей может стать команда, у которой будет лучший результат в секторе по рейтингу эффективности **Лучший ОП** и среднему прохождению чек-листов качества обслуживания.

Оценка производится по сумме баллов за показатели.

Как начисляются баллы и определяется победитель?

- 1) Баллы начисляются по процентному выполнению показателей. Побеждает салон, у которого сумма баллов по всем показателям (**VIP SIM-карты, ЦТ, Аксессуары, Гарантия, Настройки**) наибольшая в секторе. **МИНИМАЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ДЛЯ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ – 4 балла. Ниже 4 баллов – салоне не участвует в акции.**
- 2) Средний процент прохождения чек-листов за месяц должен быть не ниже 80% по салону, в противном случае салон не принимает участие в акции и победа переходит к следующему по рейтингу салону с минимальным прохождением чек-листов не ниже 80% **и количеством баллов не ниже 4.**
- 3) В зачет среднего выполнения идут все проверки всех специалистов, работающих в салоне в течение месяца.

ЕСЛИ ЗА МЕСЯЦ ПРОВЕРОК НЕ БЫЛО НИ ПО ОДНОМУ СПЕЦИАЛИСТУ ОП, ТО ЗА ОСНОВУ БЕРЕТСЯ СРЕДНИЙ ПРОЦЕНТ ПО САЛОНУ ЗА ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ

Периодические мотивационные программы

Периодические акции «Заработай с ...»



Приведи Друга – Получи пять!



Дополнительная мотивация за продажу определенных моделей



Работай и зарабатывай больше!



АЛЬЯНС
ГРУППА КОМПАНИЙ



ИТОГ по теме Знакомство с компанией

Теперь ты знаешь, в какую крупную и серьезную компанию ты пришел работать, знаешь наши цели, нашу миссию, стратегию и ценности. Мы также с тобой рассмотрели все отделы нашей компании и как с ними взаимодействовать.

Ответь на несколько вопросов:

Сколько лет нашей компании?

В каких регионах клиенты могут посетить наши салоны?

За продажу каких брендов ты можешь дополнительно получать деньги и бонусы?

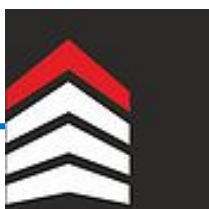
Кто такой Управляющий менеджер?

В каком секторе ты будешь работать, и как зовут твоего Управляющего менеджера?

В каких социальных сетях и сервисах есть официальные группы от нашей компании?

Когда ты будешь проводить свою первую ревизию?

Что такое эквайринг?



АЛЪЯНС
ГРУППА КОМПАНИЙ

Стандарты и регламенты организации

В любой компании есть свои определенные нормы и правила, цель которых обеспечить безопасность каждого своего сотрудника, поддержать его эффективность и создать все условия для продуктивной работы.

В нашей компании есть стандарты и регламенты, которые организуют безопасность и порядок нашей работы. Их соблюдение – неотъемлемая часть жизни каждого сотрудника. Чтобы быть успешным, важно их знать и придерживаться каждого пункта.



Правила

безопасности

С данным документом, как и с большинством других, можно подробно ознакомиться на нашем корпоративном портале Битрикс, в разделе Общий Диск – Для стажера. В приказе о безопасности – 16 правил.

1. Специалистам, а также старшим специалистам офисов продаж, при наличии в офисе продаж (салоне) камеры видеонаблюдения, обеспечить их круглосуточную работу. В случае возникновения вопросов, связанных с невозможностью работы камеры в требуемом режиме, нужно оставить задачу в БИТРИКС. Также об этом необходимо написать в чат Битрикса **Руководителю отдела контроля качества**.
2. Всем сотрудникам офисов продаж обеспечить наличие наклеек с надписью «Объект находится под видеонаблюдением» как внутри салона, так и снаружи на видимом месте. В офисах продаж, находящихся в торговых комплексах или внутри магазинов, обязательно наличие наклейки на витрине, на видном месте. В случае возникновения вопросов по наличию наклеек, нужно составить задачу в БИТРИКС.
3. Всем сотрудникам офисов продаж обеспечить нахождение дневной выручки, а также основной массы карт оплат в сейфе, закрытом на ключ. В сейфе должны находиться денежные средства с разбивкой на две стопки: выручка текущего дня и остальная выручка. Допускается иметь не более 2500-00 рублей разменных денежных средств в кассе, в недоступном для посторонних лиц месте. Сумма 2500-00 рублей берется из выручки текущего дня.
4. При пересчете основной выручки в течение дня, а также подготовки выручки к сдаче инкассаторам, специалистам необходимо временно закрывать офис продаж (салон), а также убедиться в отсутствии посторонних лиц. При сдаче инкассации любым способом, в кассе ОП должно оставаться **не более 2 500-00 рублей** разменных денежных средств.
5. Всем сотрудникам офисов продаж 1 и 15 числа каждого месяца выходить на работу всем составом, для проведения генеральной уборки в офисе продаж.
6. Всем сотрудникам офисов продаж необходимо производить инвентаризацию товаров при движении кадров (вышел новый сотрудник).

7. Всем сотрудникам офисов продаж необходимо обеспечивать и поддерживать порядок на рабочем месте, внутри салона, на витринах, на прилегающей территории 3 метра от входа. Обеспечить наличие всех ценников на товар. Цена на ценнике должна соответствовать цене в программе 1С УТ. Производить смену всех ценников 22 числа каждого четного месяца, кроме ОП Теле2. Смена ценников в ОП Теле2 с 1 по 3 число каждого месяца.

8. Всем сотрудникам офисов продаж при возникновении технической или иной проблемы, которую невозможно решить самостоятельно в рамках своих должностных обязанностей, необходимо создать задачу в БИТРИКС на имя **Руководителя отдела контроля качества** с подробным описанием проблемы.

9. Все пожелания, предложения, идеи, а также замечания необходимо присылать на почтовый ящик idea@weteam.ru. На данный ящик любой сотрудник компании может присылать абсолютно все свои идеи по улучшению работы компании. Каждое предложение рассматривается, и **может быть оплачено от 10 до 50 000 рублей!** Размер будет зависеть от того, насколько эффективным окажется ваше нововведение.

10. Всем сотрудникам офисов продаж запрещается пользоваться телефоном, смартфоном, а также планшетным компьютером в личных целях. Все личные устройства связи, должны находиться в беззвучном или вибро-режиме. Исключение – использование техники возможно в рамках рабочих задач.

11. Сотрудникам офисов продаж необходимо все письменные претензии, полученные от клиентов, отправлять только в БИТРИКС через создание задачи.

12. Всем сотрудникам офисов продаж выполнять требования менеджеров Компании в срок, который они доводят в письменном или устном виде. В связи с этим рекомендуется в течение всего рабочего дня регулярно проверять наличие новой информации на рабочих почтовых электронных ящиках и в БИТРИКС каждые 15 минут.

13. В офисах продаж Компании запрещено хранить денежные средства и товарно-материальные ценности, которые не учтены в базе 1С УТ. В офисах продаж Компании запрещена реализация товаров и услуг, которые не предусмотрены учетной базой 1С УТ и прайс-листом Компании. Все обнаруженные денежные средства и ТМЦ будут незамедлительно поставлены на учет 1С УТ.

14. **ЗАПРЕЩЕНО** разглашать информацию, являющейся коммерческой тайной: размер заработной платы и порядок ее расчета, сроки и дни выплаты заработной платы; остаток денежных средств в кассе, день и порядок инкассации; название программы, в которой отражаются продажи; размер выставленных планов от Компании, размеры продаж. Данная информация доступна только действующим сотрудникам компании.

15. При предъявлении посетителями любых видов удостоверений и/или вопросов, которые оговорены в п.14 Приказа, сообщать, что отвечать на вопросы и предоставлять любую информацию, относящуюся к коммерческой тайне, сотрудники ОП неуполномочены. В таких случаях необходимо сразу же звонить своему управляющему менеджеру и сообщить о сложившейся ситуации.

Приказ об ограничении курения



Мы предлагаем вести здоровый образ жизни и отказаться от вредных привычек. Если сейчас это сложно сделать – этот приказ специально для тебя. Обязательно ознакомься с ним (он также расположен в Битриксе, как и предыдущий документ) и запомни главные правила:



Мы лицо компании и офиса, в котором работаем, поэтому в форменной одежде курение запрещено;



Мы соблюдаем законы, поэтому курил в строго отведенных для этого местах, не менее 3 метров от салона;



Беспрерывный перекур может остановить работу, поэтому перерывы мы делаем в определенное время: 10:30, 12:00, 15:30, 17:00, 18:30, длительностью не более 5-ти минут и поочередно;



И не забывай освежать дыхание!



Ответ на несколько вопросов

Когда происходит смена всех ценников в наших ОП?

Что такое коммерческий ремонт?

Сколько денег разрешено хранить в кассе на сдачу клиентам?

Когда сотрудники обязаны производить ревизию своими силами?

Форма одежды в зависимости от оператора





Корпоративный портал Bitrix24

Корпоративный портал Bitrix24 – это основной информационный ресурс нашей компании. Он позволяет координировать работу всей организации, содержит в себе всю базу знаний и дает возможность быстро и эффективно общаться с любым сотрудником. Тебе понравится Bitrix24, потому что работа в нем не сложнее, чем использовать социальную сеть, а его функционал обеспечивает тебе постоянный доступ к информации, которая помогает тебе быть успешным специалистом.

Живая лента – это лента новостей, где появляются самые актуальные новости и сообщения, поэтому нужно обязательно обновлять ее **не реже 1 раза в 15 минут. Будь в курсе новостей!**

Нажав на **ВРЕМЯ** – ты фиксируешь открытие и закрытие салона. Не забывай сообщать всей компании, что твой офис открылся и готов к работе

Задача	Выполнено	Осталось
Делаю	7	5
Помогаю	6	1
Поручил	1	0
Наблюдаю	99+	58



Чат – это возможность переписываться и связываться с любым сотрудником офиса и ОП. А также есть тематические групповые чаты, где решаются важные вопросы по рабочим моментам.

Правила общения в чате:

Корпоративный портал

Bitrix24

Общий диск в Bitrix24 – это сервер, где ты можешь найти любые инструкции, любую информацию по работе и многое другое. Пользуйся общим диском и будешь знать все, что нужно успешному специалисту!

Диск – Общий диск – здесь и есть вся библиотека знаний, к которой ты можешь обращаться в любое время.

Все информация разбита по папкам в зависимости от содержимого – ты легко и быстро найдешь то, что тебе нужно.

А если не получилось найти необходимый материал ты всегда можешь обратиться к своему тренеру/эксперту

Скриншот интерфейса Bitrix24. Вверху логотип «Альянс ГРУППА КОМПАНИЙ» и строка поиска. В центре – панель с вкладками: «Мой диск», «Общий диск», «Диск для Windows», «Диск для macOS». Вкладка «Общий диск» активна. Под ней – заголовок «Общий диск» и строка «Фильтр + поиск». Ниже – таблица с файлами/папками:

ИЗМЕНЕН	НАЗВАНИЕ
22.08.2017 10:23	CyberPlat
03.01.2018 13:11	MNP
10.01.2018 17:19	Бухгалтерия

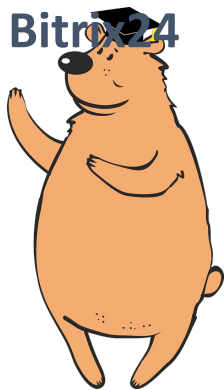
В левом меню выделены «Диск» и категория «1С УТ-Инструкции».

В Битриксе удобные ссылки на информацию, которую часто приходится искать в живой ленте:

- 1) **1С УТ - инструкции** - все инструкции, памятки, видео и сообщения, которые были за последние 6 месяцев;
- 2) **Схема премирования** - ссылка на актуальные схемы премирования по должностям;
- 3) **Техника продаж** - все видеоролики, скрипты и презентации по продажам;
- 4) **Проверка по видеонаблюдению** - актуальные шаблоны чек листов и информация по их прохождению
- 5) **Банки** - информация по банковским продуктам;
- 6) **Мобайл.Ревю** - ссылка открывает сайт, где можно почерпнуть массу полезной для нашей работы информации по гаджетам, технологиям и моделям телефонов

Памятка о поступающей информации от профилей

Bitrox24



Учебный

центр

- Акции Мотивация

- Обучающие материалы по продуктам для всей Компании
- Инструкции по работе с программами Компании (не операторские)
- Новинки в мире смартфонов
- Обновленные регламенты
- Информация о тестированиях Компании



Новости

оператора

- Акции от оператора Мотивация от оператора

- Тестирование от оператора
- Информация по тарифным планам и услугам
- Планы по направлению
- Отчет по неактивированным Sim-картам

Новости

Компании

- Творческие конкурсы Общие новости Компании



HR News

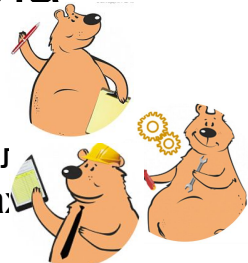
- Приказы, положения
- Вакансии Компании
- Знакомство с новыми сотрудниками Компан
- Структурные изменения Компании
- График работы в праздничные дни
- Новости о сотрудниках и событиях, связанных с ними



Профиль с названием отдела

(Гарантийный, Ревизионных проверок, Закупки/Заявки и т.д.)

- Инструкции, связанные со спецификой отдел
- Изменения в процедурах и бизнес-процесса



Департамент

продаж

- Отчеты
- Краткосрочные тренировки
- Планы по продажам



Как найти нужную новость?

Фильтр новостей



Для удобного поиска информации от конкретного отправителя отлично подходит функция фильтра в «Живой ленте» Битрикс:

1. В «Живой ленте» Наживаем на поле «**Фильтр + Поиск**»
2. В графе «**Автор**» прописываем чьи новости мы хотим прочитать
3. Наживаем «**Найти**»

Строка поиска

В случаях, когда отправитель неизвестен, лучшее решение воспользоваться поиском по всему Битрикс:

1. На любой странице Битрикс, сверху страницы нажимаем «**Искать сотрудника, документ, прочее...**»;
2. Вводим **название файла**, название акции, и прочую информацию, которая поможет в поиске;
3. Выбираем место поиска (**по задачам, в живой ленте или на Диске**). При выборе места поиска, мы увидим только те результаты, которые нам необходимы.

Задачи специалиста

Основная задача специалиста – это качественные, комплексные и полноценные продажи, а также грамотное обслуживание клиента! Однако каждый специалист – это, прежде всего, «хозяин» своего офиса продаж – поэтому он и «Специалист», а не просто «продавец».

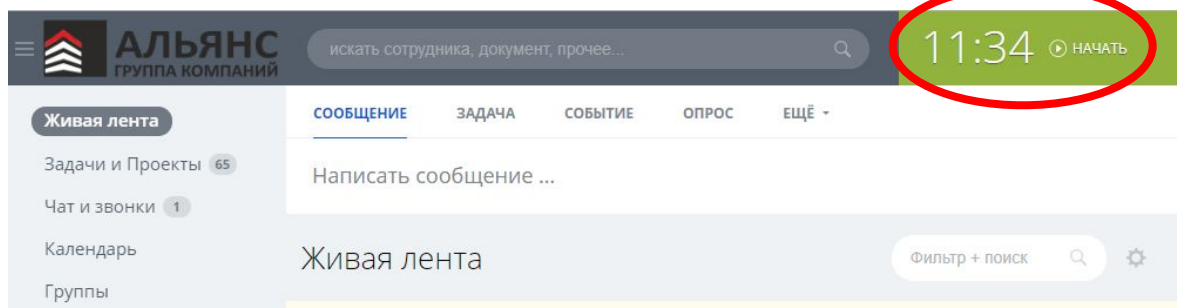
И сейчас Ты узнаешь, какие административные задачи существуют в салоне сотовой связи и как их выполнять грамотно!

Выполняя все задачи правильно и в срок – ты гарантируешь качественную работу своего Офиса Продаж! Ты всегда будешь готов ко встречи с клиентами, ну а достойная заработная плата не заставит себя долго ждать.

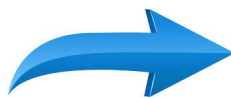
Ежедневные задачи



1. В начале рабочего дня и в конце рабочего дня фиксируем факт открытия смены в Битрикс



2. Открывать и закрывать смену в 1С УТ, перед открытием смены обязательно проставлять себя в таблиць.



3. Чтобы избежать уменьшения размера заработной платы за отработанные дни, необходимо следить, чтобы каждая рабочая смена была отражена в 1С УТ.

4. До 10:30 проверить письмо на почте о переоценке от Отдела закупок. Письмо приход на отдельную почту 1Czap@pereocenka-aliants.ru



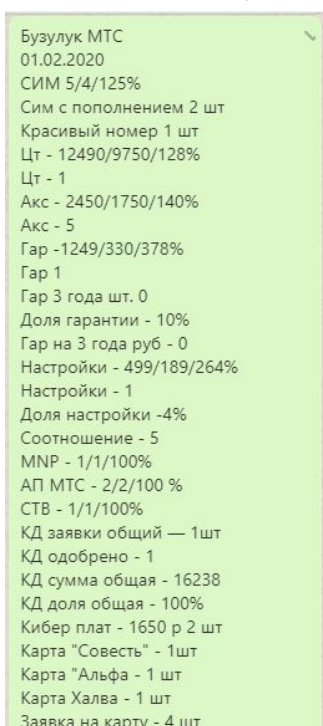
5. Обязательный пересчет кассы утром, в течение дня несколько раз и в конце рабочего дня (12.00, 14.00, 16.00 и перед закрытием)



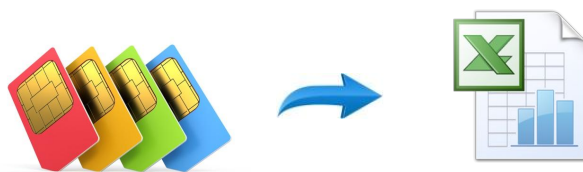
6. Обновление Живой ленты в Битрикс каждые 15 минут



7. Промежуточные отчеты по продажам и итоговый в конце дня отправлять УМ в WhatsApp (13:00, 15:00 и перед закрытием ОП). Шаблон периодически меняется, актуальный ты всегда можешь запросить у своего УМ.



8. Отправлять учет абонентов своему менеджеру по оператору, таблица Excel. Отправляется каждый вечер на электронную почту



9. Заполнять онлайн-таблицу с учетом продаж ежедневно вечером перед закрытием ОП.



10. Ежедневно проверять информацию в Bitrix24 от сотрудников отдела по работе с гарантийным оборудованием. В сообщениях будет дана информация о согласованиях обмена/возврата, принятых ранее товаров на ремонт или проверку качества. При получении ответа сразу же связаться с клиентом, а также оповестить всех специалистов ОП, даже тех, кто сегодня не в смене



11. Поддерживать ОП в чистоте и порядке, ежедневно проводить уборку



12. Ежедневно перед закрытием ОП производить сверку Киберплат, (платежи) и Эквайринга в 1С УТ на отсутствие расхождений.



Еженедельные

задачи

Сканирование Z-отчётов	Каждый понедельник до 12:00 сканируем Z-отчеты за прошедшую неделю и отправляем на эл. адрес kassa@weteam.ru
Прием посылки	Раз в неделю к вам в офис приезжает территориальный менеджер и привозит товар. Необходимо проверить внешний вид каждого грузоместа. После отъезда ТМ товар необходимо пересчитать и проверить на качество (внешний вид/комплектация/совпадение IMEI). Подписать накладные, принять их в 1С. Скан-копию накладных отправить на адрес nakladnie@weteam.ru Оригиналы накладных: один хранить в офисе, второй отправить с ближайшей посылкой через ТМ на имя своего ревизора. Выкладка товара осуществляется в день принятия товара либо, если посылка пришла вечером, до 12 часов следующего дня.
Сбор посылки в офис	С территориальным менеджером 1 раз в неделю вы передаете посылку в офис. В нее кладете всю документацию за неделю: Квитанции, ревизии, абонентские договоры, оборудование, сданное на ремонт/проверку качества, использованные картриджи для принтера и т.д., - все то, что должно уехать к ответственным сотрудникам офиса. Делаете описи груза в 2-х экземплярах и подписываете их с ТМ, один экземпляр оставляете себе, второй передаете с ТМ. Описи груза существуют 3-х видов: отдельно для кредитной документации, отдельно для оборудования, сданного в ремонт/проверку качества/предпродажный брак и отдельно на все остальное.
Инкассация	Квитанции о сдаче инкассации инкассаторам сканируем и отправляем на эл. адрес raspiski@gmail.com . После передачи денег произвести расход по кассе (создать РКО в 1С).
Выкладка товара	Еженедельно сверять стандарты выкладки всего товара в ОП в соответствии с инструкциями, расположенными на общем диске Bitrix24.
Ревизия своими силами	Каждую неделю по средам производится пересчет определенной группы товаров: <i>1 неделя месяца</i> – ЦТ, <i>2 неделя месяца</i> – Сим-карты, <i>3 неделя месяца</i> – Портативная техника и Аксессуары (чехлы, наушники) <i>4 неделя месяца</i> – Оставшиеся аксессуары (чехлы, планшеты, зарядки и т.д.)































Ежемесячные


задачи


В определенные дни месяца есть ряд задач, выполнение которых также способствует


полноценной работе ОП.


1  	2   	3  	4 	5 	6 	7 
8 	9 	10 	11 	12 	13 	14 
15   	16	17	18	19	20	21
22 Чётный месяц  	23	24	25	26	27	28
29 ГРАФИК РАБОТЫ  Отправь УМ	30 ГРАФИК РАБОТЫ  Отправь УМ	31 ГРАФИК РАБОТЫ  Отправь УМ	А также каждый месяц по запросу необходимо сделать фотоотчёт. 			


1. Прохождение ежемесячного тестирования (1-3 числа каждого месяца). По вопросам, связанным с техническими вопросами системы тестирования обращаться в  ел обучения.



2. Проходить ежемесячное тестирование, а также курсы СДО от операторов. У каждого оператора свои сроки прохождения, как правило с 1 по 15 число  каждого месяца.


3. Производить мониторинг цен конкурентов по запросу от отдела закупок, результаты мониторинга отправляются Директору по закупкам и своему УМ до 15 .

4. Производить генеральную уборку ОП 1 и 15 числа, выход на работу в эти числа в  составом;

5. Отправить посылкой через ТМ кассовую отчетность за прошлый месяц на имя  главного бухгалтера. Кассовая отчетность – это оригиналы Z-отчетов и все слип-чеки эквивалента;

6. 22 числа каждого четного месяца производить смену  всех ценников в ОП. Смена ценников в салонах связи Теле2 происходит каждый месяц с 1 по 3 число.

7. В последнюю неделю  спланировать график работы на следующий месяц и отправить его своему УМ  ждение;

8. Производить фото  по запросу ответственного сотрудника, отправлять фотоотчет на эл. адрес foto@weteam.ru

Инвентаризация

Ты будешь работать в салоне с большим количеством товара и других материальных ценностей. И для того, чтобы работа каждого специалиста была спокойной и комфортной, а все то, что компания доверяет тебе, как своему работнику, было сохранно, предусмотрена такая процедура как ревизия (инвентаризация).

- Каждую неделю **по средам** производится пересчет определенной группы товаров: *1 неделя месяца* – ЦТ, *2 неделя месяца* – Сим-карты, *3 неделя месяца* – Портативная техника и Аксессуары (чехлы, наушники) *4 неделя месяца* – Оставшиеся аксессуары (карты памяти, зарядки и прочая электрика, стекла/пленки);
- Отправлять сканы ваших ревизий (остатки подписанные с расшифровкой с отметками о наличии товара, акт пересчета денег ИНВ-15 заполненный и подписанный) на электронную почту inventarizacii@weteam.ru

Три причины проводить ревизию внимательно и по правилам:

1. _____

2. _____

3. _____

Работа с товаром ненадлежащего качества

В работе успешного специалиста важно понимать и помнить, что Ты трудишься в сфере Продажи. А там, где есть продажи, существуют и такие процедуры как обмен и возврат. Мы работаем с цифровой техникой и сложнотехническими устройствами – а это значит, что тебе необходимо знать особенности работы с такими товарами. В этом тебе поможет ЗоЗПП.

1. Правила предоставления ремонта/обмена/возврата товара

1.1. Аксессуары – несерийный товар



Товар исправен, не понравился/не подошел. Проводим возврат ДС/обмен на новый, если:

Причина обращения

Товар неисправен. Проводим возврат ДС/обмен на новый, если:

1. _____
2. _____
3. _____

1. _____
2. _____
3. _____



При несоблюдении данных условий – обмен/ возврат не производим



Аксессуары НЕ принимаются в ремонт или проверку качества.



1.2. Кнопочные телефоны

В ремонт или на проверку качества оборудование НЕ принимается, если:

1. _____
2. _____
3. _____

Принимаем в ремонт или на проверку качества, если



Внимательно прочитай основные статьи ЗоЗПП, которые пригодятся тебе в работе.



1.3. Сенсорные смартфоны и планшетные компьютеры

Причина обращения

В ремонт или на проверку качества оборудование НЕ принимается:

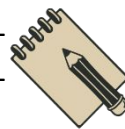
1. _____
2. _____
3. _____

Товар неисправен.
Принимаем на проверку качества, если:

1. _____
2. _____
3. _____



В остальных случаях оборудование принимается только на ремонт



Алгоритм действий специалиста при обращении клиента с неисправным оборудованием:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Документы:

- _____
- _____
- _____



Закон о защите прав потребителей – выдержки по статьям

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ

ТОВАРЫ ДРУГИХ РАЗМЕРОВ, ФОРМ, ГАБАРИТОВ, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства)

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать **сорок пять дней**.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же **основными** потребительскими свойствами

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене, продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а **при необходимости дополнительной проверки качества** такого товара продавцом - **в течение двадцати дней** со дня предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя **в течение трех дней со дня предъявления требования** о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

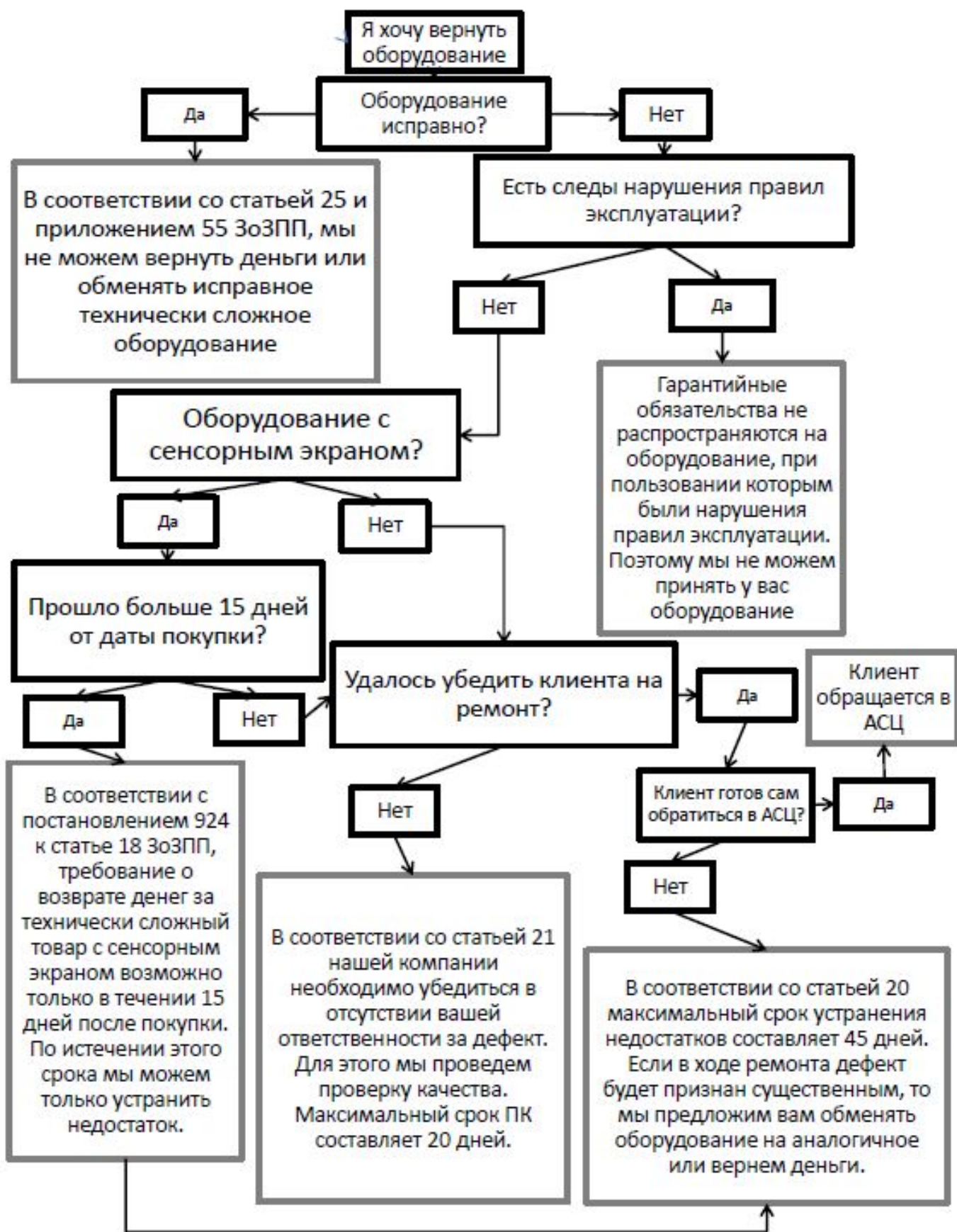
- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями [20](#), [21](#) и [22](#) настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя.



Закон о защите прав потребителей – скрипт ответа клиенту

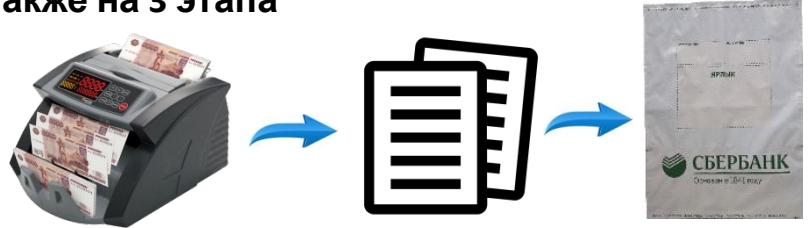


Правила сбора и сдачи инкассации

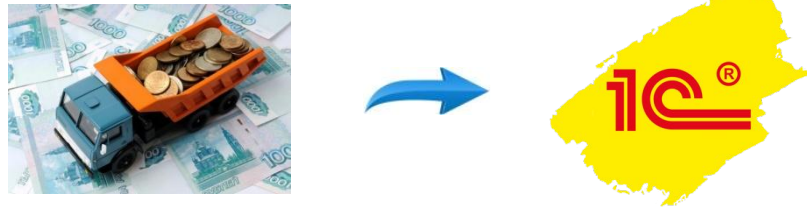
Инкассация – это одна из важнейших процедур в твоей работе. Именно инкассация обеспечивает своевременную отправку денежных средств в банк, тем самым твоя компания с успехом может следить за прибылью и своим процветанием. Задача успешного специалиста знать все тонкости этой операции.

Весь процесс инкассации можно разделить также на 3 этапа

1) Подготовка к инкассации

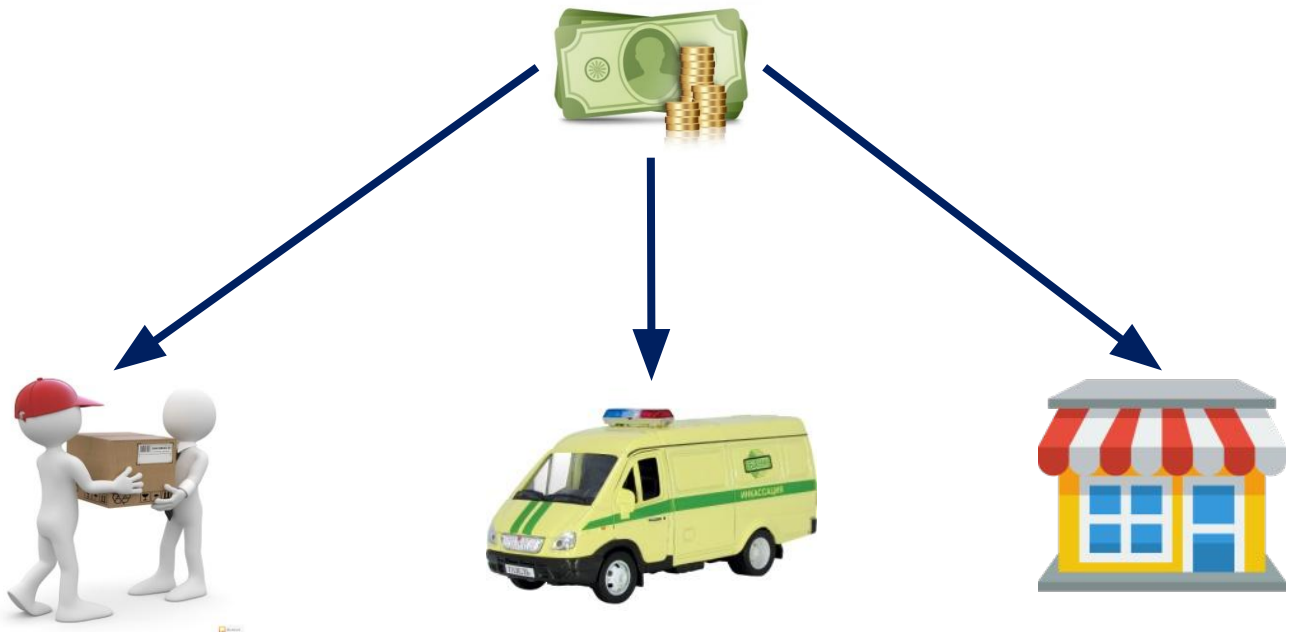


2) Сдача инкассации



3) Процедуры после сдачи

В нашей компании предусмотрено три вида сдачи инкассации

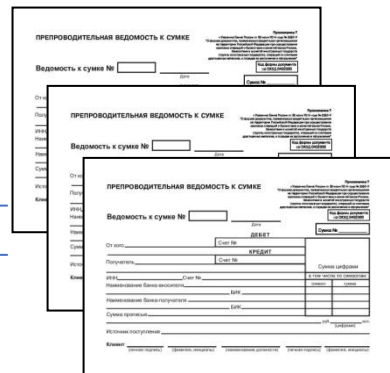
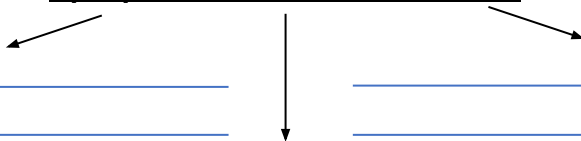


Сдача инкассации через инкассаторов

Подготовка и действия в 1С УТ



Препроводительные ведомости



Передача сумки

инкассаторам:

При себе инкассатор должен иметь:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



Заполнение явочной карточки:

Дата ¹	Время сдачи сумки ²		Номер сумки с наличными деньгами ³	Сумма наличных денег, вложенных в сумку, цифрами в руб., коп. ⁴	Номер принятой от инкассаторского работника порожней сумки ⁵	Подпись кассового работника организации ⁶
	час.	мин.				
1	2	3	4	5	6	7

Особенности работы с банковскими продуктами

Продукты банка такие, как кредиты и рассрочка – это уникальный инструмент в продажах, который позволяет успешному специалисту выполнять и перевыполнять планы продаж и, как следствие, зарабатывать больше!

Преимущества кредита

Для

клиента



Для

специалиста



Визуальная оценка клиента

Оформлению любых кредитов предшествует **визуальная оценка клиента**. Если мы будем оформлять кредиты неплатёжеспособным гражданам, то в дальнейшем они не будут оплачивать долги, и, как следствие, в ОП сильно понизится процент одобрения кредитов. Или еще хуже – банк заблокирует оформление своих продуктов в населенном пункте!

Поэтому мыслим на перспективу и оформляем честные кредиты, ниже находится список таких лиц, которым **ВЫ САМИ НЕ ПРЕДЛАГАЕТЕ КРЕДИТ, А ЕСЛИ ОНИ САМИ НАСТАИВАЮТ НА ОФОРМЛЕНИИ, ТО МЫ**

Визуальная оценка клиента

Группа	Признаки
1. Низкий социальный уровень	<ul style="list-style-type: none">• Цыганская этно-группа, а именно «кочующие цыгане»;• Знаем о низком социальном статусе (не платежеспособности) лично.
2. Алкогольное опьянение	Запах алкоголя, неустойчивые позы, нарушение речи, дрожание рук, поведение не соответствующее обстановке.
3. Психическое состояние клиента и/или нахождение под воздействием наркотиков (токсинов)	Неадекватное восприятие окружающей реальности, недееспособность, частая и резкая смена настроения (агрессия, апатия, воодушевление), несвязанная и замедленная/ускоренная речь, плохая координация движения.
4. Принадлежность к криминальной среде	Поведение, своеобразная речь и жаргон, наколки.
5. Возможность совершения мошенничества	Безразличие к условиям оформления и погашения кредита, неуверенно называет место своей работы, должность и адрес организации; прибыл на оформление кредита в сопровождении посторонних лиц, заполняет кредитную документацию под диктовку или с подсказки третьих лиц, переписывает данные с другого источника; неуверенно владеет информацией о себе и о приобретаемом товаре.

Как поступить, если **ТАКОЙ** клиент сам настаивает на оформлении:

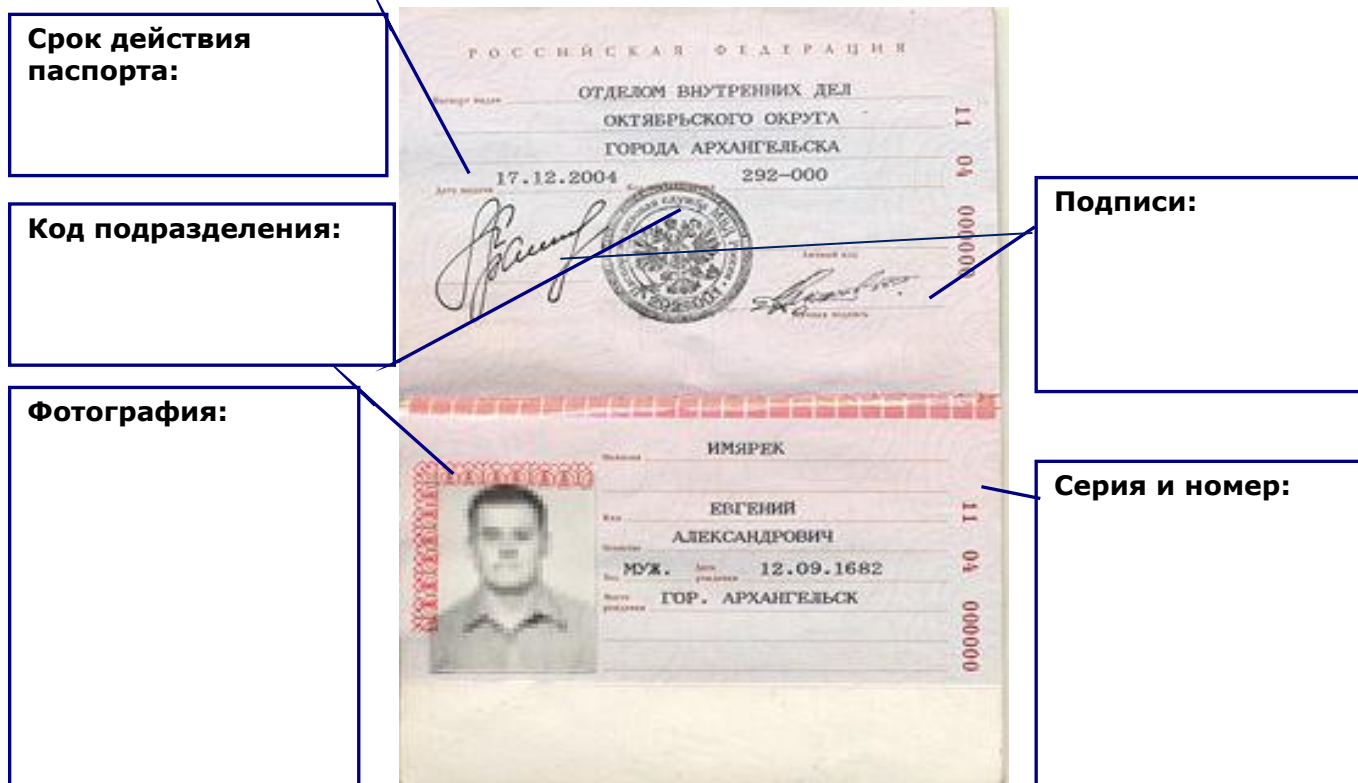


Проверка документов заемщика

Паспорт гражданина РФ – это основной документ удостоверяющий личность в нашей стране, без наличия оригинала паспорта Банковские продукты оформлять запрещено!

1. Сравнить личные данные Клиента в паспорте: ФИО Клиента, дата и место рождения;
2. Идентифицировать Клиента по фотографии;
3. Проверить документы на:
 - ✓ Действительность .
 - ✓ Целостность.
 - ✓ Подлинность. В паспорте присутствуют все признаки защиты.

ПАСПОРТ ГРАЖДАНИНА РФ



АЛЪЯНС
ГРУППА КОМПАНИЙ

Правила оформления в программе

Для оформления кредитов предусмотрены специальные программы _____, доступы к которым ты получишь в первую неделю своей работы в ОП. Очень важно оформлять каждый кредит внимательно и грамотно!

Запиши основные правила и детали оформления кредитов и рассрочек в программе:

Список товара, запрещенный в продажу в кредит:



Что делать, если возникли проблемы во время оформления?



Где найти примеры подписания Кредитного договора?



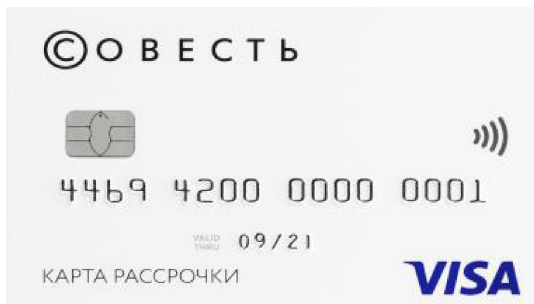
Когда, кому и как отправлять оригиналы подписанного Кредитного договора?



Как получить доступы для оформления кредитов / рассрочек / банковских карт и правила передачи логина/пароля?



Особенности работы с банковскими картами







Выпуск карты	Бесплатно	Бесплатно	Бесплатно
Обслуживание	Бесплатно	Бесплатно	1490 рублей в год Первый год 0 рублей (до 31 декабря)
Количество партнеров	более 50 тысяч	более 170 тысяч	любые магазины
Максимальный лимит покупок	до 300 тысяч рублей	до 350 тысяч рублей	до 100 тысяч рублей
Срок рассрочки	до 12 месяцев	до 12 месяцев, но с доп.услугами до 36 месяцев	до 100 дней
Штрафные санкции за просрочку	699 рублей за каждый факт просрочки 10% годовых на задолженность после окончания срока рассрочки	1 факт просрочки: 590 рублей + 19,5 % годовых 2 факт просрочки: 590 рублей +1% от задолженности + 19,5 % годовых 3 факт просрочки: 590 рублей +2% от задолженности + 19,5 % годовых	0,1 % от суммы просроченной задолженности за каждый день
Пополнение карты	С карты любого банка без %	С карты любого банка без %	С карты некоторых банков без %
Мотивация за оформление	250 рублей за выданную и активированную карту в день оформления	700 баллов за выданную и активированную карту	100 рублей

Итоги темы

Ответь на несколько вопросов:

Какой стиль одежды предусмотрен для салонов Билайн и МТС?

Что такое мониторинг и когда он проводится?

Сколько денег разрешено хранить в кассе на сдачу клиентам?

Что такое учет абонентов и кому его необходимо отправлять?

Что такое подменный фонд?

У какого отдела ты можешь запросить информацию и инструкции по оформлению кредитных продуктов?

Какие виды описей груза существуют?



АЛЪЯНС
ГРУППА КОМПАНИЙ

Работа с операторскими продуктами

Тарифные планы и услуги операторов – это то, что должен знать любой успешный специалист. Уметь разбираться в различиях, подбирать выгодные для абонента опции – неотъемлемая часть работы каждого сотрудника ОП. Все помнить невозможно – но более эффективно – уметь искать информацию на доступных ресурсах, а также разбираться в простой терминологии.

Термины и основные определения

Тарифный план – _____

Тарифные опции и услуги – _____

USSD-запрос – _____

Портал обучения оператора (СДО) _____

– _____

Портал знаний оператора – _____

– _____

Сайт оператора – _____

– _____

Программа обслуживания _____

абонентов – _____



МОТИВ
к переменам



Летай
Мобильная связь

Тарифные планы

Массовые

Корпоративные

Архивные

Эксклюзивные

Пакетные Тарифные планы

Если изучить текущие предложения любого оператора, то можно обнаружить, что особых отличий в качестве и количестве услуг связи нет. И все отличия заключаются в ФИШКАХ.

Пакетный



МИНУТЫ

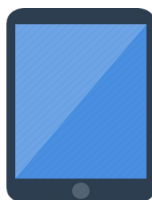
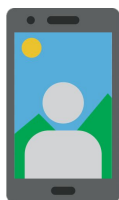
ИНТЕРНЕТ

SMS

ФИШКИ оператора

Алгоритм предложения ТП

1. Каким устройством пользуется клиент?



2. Какими услугами связи пользуетесь и сколько?



АЛЪЯНС
ГРУППА КОМПАНИЙ

Услуги и опции операторов

Условно у каждого оператора можно разделить виды услуг и опций на два типа.

Для экономии в роуминге





Для развлечений и дополнительных сервисы

Роуминг











Для экономии во **внутрисетевом**, а особенно в **международном роуминге ВСЕГДА** подключай актуальный ТП и услуги!



Сервисы самообслуживания

Как и любая клиентоориентированная компания, операторы предоставляют своим абонентам массу полезных и удобных сервисов, позволяющих решить проблемы не выходя из дома.

В наших интересах обучить клиента пользоваться специальными приложениями от оператора, ведь за это абонент будем Вам благодарен, скорость работы увеличивается, а лояльность покупателей растет!

Оператор	Мобильное приложение	Личный кабинет на сайте	Сервис USSD	Call-центр
	Мой Билайн	Есть beeline.ru	*111#	0611 8-800-700-0611
	Мой МТС	Есть mts.ru	*111#	0890 8-800-250-0890
	«Мегафон» Личный кабинет	Есть megafon.ru	Общего сервиса нет. Список полезных комбинаций на сайте megafon.ru	0500 8-800-550-05-00
	Мой Теле2	Есть tele2.ru	*111#	611 8 800 555 0611
	МОТИВ	Есть motivtelecom.ru	Общего сервиса нет. Список полезных комбинаций на сайте motivtelecom.ru	8 800 240 00 00
	Летай - Личный кабинет	Есть tatelecom.ru	Общего сервиса нет. Список полезных комбинаций на сайте tatelecom.ru	8 843 222 22 22

Что входит в функционал официальных мобильных приложений от оператора

Абонентское обслуживание и процедуры

Работа в салонах сотовой связи предполагает не только продажи, но и еще и сервисное обслуживание абонентов. Ведь наши клиенты при любых проблемах со связью, тарифом или списанием с баланса в первую очередь пойдут именно к Вам. Это хорошо, так как клиент видит в вас помощника, и если вы грамотно все сделаете, то предложить и продать продукты и услуги нашей компании не составит труда!

ЗАПОМНИ!

Конфиденциальность — необходимость предотвращения утечки (разглашения) какой-либо информации о клиенте.

Сведения о частной жизни любого гражданина нашей страны защищаются от распространения без его сог



Гражданским и Уголовным кодексом РФ.

Именно поэтому все сервисное обслуживание через программы операторов и продажу сим-карт мы ведем только с абонентом (владельцем номера) при наличии у него документа подтверждающего личность! А именно Паспорт РФ.



Также предусмотрен список дополнительных документов, которые могут удостоверить личность, а также по которым можно продавать сим-карты и осуществлять сервисное обслуживание.

У каждого оператора свой список документов, предусмотренный внутренними регламентами.

Где искать список документов, приравненных к документам удостоверяющим личность?

Самые популярные процедуры сервисного обслуживания

Разумеется, что обращения абонентов по вопросам связи могут быть различные, однако существует свой ТОП самых популярных процедур, о которых тебе рекомендуется узнать уже сейчас на этапе базового обучения

Где найти все инструкции к любым процедурам СО?



MNP (Mobile Number Portability) –

Особенности процедуры

Сроки перехода

Мотивация за правильно проведенное портирование номера



Замена SIM

Причины обращения клиентов с заменой SIM

Особенности процедуры

Сроки перехода

Какие вопросы нужно задать при замене SIM, чтобы логично перейти к продаже

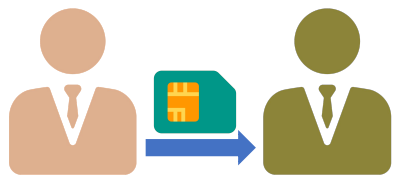
Самые популярные процедуры сервисного обслуживания



Обновление персональных данных в системе

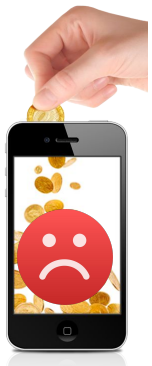
Цель процедуры

Особенности процедуры



Смена владельца

Особенности процедуры



Ошибочный платеж

Особенности процедуры

Требования к документам

Итоги темы

Ответь на несколько вопросов:

Каким категориям граждан запрещено оформлять кредиты и рассрочки?

Для каких целей нужен портал знаний оператора?

Как зарегистрироваться в СДО от оператора?

По какому документу производится подключение абонента и проведение сервисного обслуживания?

Сколько дней необходимо отработать по условиям конкурса «Лучший ОП»?

Каким образом Гарантия на 2 и 3 года, а также Настройки влияют на премию по Цифровой технике?

Что влияет на скорость мобильного интернета?

Что такое Архивный тарифный план?


В каких случаях создаются задачи в Битрикс?

Характеристики цифровой техники

В своей работе Ты будешь постоянно сталкиваться с техникой, будешь одним из первых тестировать новинки в мире электроники, а также всегда будешь в глазах своих клиентов экспертом своего дела.


А для того, чтобы разбираться в мире телекоммуникаций – важно знать основы

Акцент при предложении выбора поколения связи падает на 4G, так как в этом поколении клиент получает бескомпромиссную скорость выхода в интернет, и может с легкостью смотреть видеоролики, пользоваться любыми ресурсами сети интернет, скачивать приложения и игры за считанные секунды.

 2G - второе поколение сотовой связи основным преимуществом которой, по сравнению с предшественниками, является цифровое шифрование сигнала. Для выхода в интернет используются два протокола: EDGE и GPRS.


GPRS – протокол соединения с интернет, используемый в сети 2G. Скорость передачи данных до 171.2 кбит/с.

EDGE – протокол соединения с интернет, используемый в сети 2G. Скорость передачи данных до 474 Кбит/с.

 3G - мобильная связь третьего поколения, позволяет организовывать видеотелефонную связь, смотреть на мобильном телефоне фильмы и телепрограммы. Преимущество – улучшенная защита от обрывов связи в движении и более высокая скорость соединения с интернет через протоколы HSPA и HSPA+.

HSPA - протокол соединения с интернет, используемый в сети 3G. Позволяет достигать скорости скачивания до 42.2 МБит/с и отдачи до 2 Мбит/с.

HSPA+ - протокол соединения с интернет, используемый в сети 3G. Позволяет достигать скорости скачивания до 42.2 МБит/с и отдачи до 5.76 МБит/с.

 4G LTE - мобильная связь четвертого поколения. Максимальная скорость загрузки из Сети до 299,6 Мбит/с и максимальная скорость загрузки в Сеть от абонента до 75,4 Мбит/с.



Характеристики цифровой техники

От чего зависит скорость мобильной передачи данных?

Скорость мобильной передачи данных зависит от ряда факторов. И важно понимать, что это именно беспроводная передача информации. Провайдеры даже по проводам не могут гарантировать 100% информацию о скорости интернета, поэтому в любых тарифах мы видим примерно следующее «Скорость до 50 Мбит/сек» и т.д. Любой оператор информацию о скорости указывает с предлогом ДО. Ведь до 100 Мбит/сек - это и 0 и 100.



Влияние на скорость интернета

оказывают:

- **Загруженность сети** – если сразу много пользователей используют мобильный интернет (например, в здании вуза, на сравнительно небольшой площади, сразу много студентов смотрят видеоролики во время лекций)
- **Возможности сети** – например в удаленных населенных пунктах нет еще 4G, или на трассе есть места, где связь «плохо ловит»
- **Возможности устройства** – кнопочный телефон вряд ли будет работать в сети 4G, даже если вы находитесь в 1 метре от базовой станции
- **Погодные условия** – в пасмурную погоду, а особенно в грозу аппараты могут «сходить с ума»
- **Помехи** – здания, металлические объекты, изолирующие строительные материалы, содержащие металл
- **Ограничения** – все что закончилось графиком на ТП

Характеристики цифровой техники

Дисплеи

Сейчас большинство моделей, которые можно встретить на витрине имеют емкостный экран, который реагирует на прикосновение пальцев, также в продаже имеются специальные стилусы для таких дисплеев. Емкостные дисплеи имеют большую чувствительность и отклик, что значительно упрощает работу с устройством. Любой дисплей состоит из пикселей. **Пиксели** – точки из которых состоит изображение. Чем больше пикселей на единицу площади содержит изображение, тем более оно детально. Разделяют так же несколько типов матриц дисплеев:



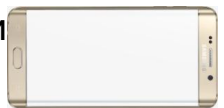
TFT – Самая популярная разновидность строения дисплеев, активная матрица, в которой каждый пиксел управляется отдельным транзистором. Имеет высокую контрастность, насыщенность, минимальное время отклика.



IPS – разновидность строения TFT дисплеев отличающаяся повышенным уровнем контрастности за счет практически идеального отображения черного цвета. Картинка получается более четкой. Использование такого дисплея порадует пользователя качественной, контрастной картинкой. Чтение и работа с приложениями становятся более удобными за счет широкого угла



AMOLED - технология создания дисплеев для мобильных устройств, подразумевает использование органических светодиодов в качестве светоизлучающих элементов и активной матрицы. Энергопотребление напрямую зависит от яркости изображения на экране, поэтому при отображении темных тонов потребление энергии низкое, но, если на экране тона преимущественно светлые, то энергопотребление такого экрана резко возрастает. Повышенная детализация изображения и высокие позволяют получить лучшую картинку почти без вреда для глаз.



Super-AMOLED - улучшенная технология создания дисплеев на основе AMOLED. В отличие от предшественников, сенсорный слой приклеен к самому экрану, что позволяет избавиться от прослойки воздуха в промежутке между ними. Это повышает четкость, читаемость на солнце, насыщенность цветов, позволяет получить меньшую толщину дисплея, что в конечном счете позволяет получать максимум удовольствия от использования устройств. Super-AMOLED дисплеи более долговечны своих предшественников.



Память



Встроенная память - используется для хранения программ, музыки, фотографий, фильмов, контактов. Объем встроенной памяти во многом определяет стоимость устройства.



Расширяемая память – расширяется при помощи карты памяти и позволяет увеличивать память телефона. Её можно использовать для хранения программ, музыки, фотографий, фильмов.



Облачное хранилище – память, в которой данные хранятся на многочисленных распределённых в сети серверах, предоставляемых в пользование клиентам. Работает за счет соединения с интернет. Основное преимущество - доступ к данным с любого компьютера, имеющему выход в интернет.



Процессор - Процессор в телефоне/планшете отвечает не только за скорость работы, но и за эффективность функционирования каждой детали.

Чем выше тактовая частота процессора (измеряется в Герцах «Hz»), и, чем больше количество ядер, тем быстрее работает устройство.

Например, если нужен телефон для игр, сложных задач, записи видео в самом лучшем качестве и для редактирования этого видео, то лучше брать многоядерные процессоры с большой тактовой частотой.

Одноядерные процессоры уже практически не используются, так как морально устарели.



Оперативная память - так же влияет на быстродействие устройства. Измеряется в Гигабайтах. И чем ее больше – тем быстрее устройство справляется с задачами. В оперативной памяти хранятся временные файлы, нужные для работы любой программы или игры в настоящее время.



Камера

С помощью камеры можно делать цифровые снимки, хранить их в памяти аппарата, передавать их на компьютер, другой телефон, отправлять на e-mail, в облако и др.

Например, имея камеру в телефоне, вы сможете выкладывать снимки в социальные сети и получать максимальное количество «Лайков», делиться с друзьями забавными моментами через «Instagram» или «WhatsApp».

Встроенные камеры различаются режимами съемки и возможностями по настройке камеры в соответствии с условиями съемки. На данный момент камеры в мобильных устройствах догоняют, а в чем-то уже перегнали по качеству популярно-профессиональные камеры для съемки.

MPx (мегапиксели) – количество мегапикселей влияет на размер распечатываемой фотографии. То есть если клиент предполагает распечатывать фотографии с мобильного устройства в большом размере, стоит предлагать камеру с наибольшим количеством мегапикселей.

На качество фотографий будут влиять такие параметры, как тип и размер матрицы, оптика камеры и алгоритм обработки, который осуществляет



Bluetooth™

Рабочая частота - **2,4 ГГц**

Радиус действия – **до 10 метров**

Bluetooth 2.0 – **до 3 Мбит/с**

Bluetooth 3.0 – **до 24 Мбит/с**

Bluetooth 4.0 – технология, предназначена для миниатюрных электронных датчиков



Рабочая частота - **2,4 или 5 ГГц**

Радиус действия – **до 100 м** вне помещения, **до 50 м** в помещениях

Скорость – до **600 Мбит/сек**

USB - способ проводной передачи данных

USB 2.0 – введение нового режима: **Hi-speed** 25—480 Мбит/с (видеоустройства, устройства хранения информации)

USB 3.0 – до 5 Гбит/с.



NFC

Оплата покупок с помощью смартфона



Навигаци

GPS – глобальная система позиционирования, которая используется во всем мире для определения местоположения на земной поверхности и навигации.



A-GPS – ускоряет работу GPS-приёмника.

ГЛОНАСС – российская система навигации. Принцип работы аналогичен GPS.

LBS – технология, основанная на определении местоположения устройства относительно базовых станций.



Операционные системы



Операционная система для смартфонов, планшетных компьютеров, электронных книг, цифровых проигрывателей, наручных часов, игровых приставок, ноутбуков, смартбуков, телевизоров, холодильников и других устройств – это то, что делает железо по настоящему «живым и умным» устройством. Комплексный набор программ для обеспечения работы техники и удобства для пользователя.



ANDROID

Google

Актуальные версии на _____
сегодня _____

Ключевые преимущества _____

Ключевые особенности _____

Эксклюзивные сервисы _____



Актуальные версии на _____
сегодня _____

Ключевые преимущества _____

Ключевые особенности _____

Эксклюзивные сервисы _____

Итоги темы

Ответь на несколько вопросов:

Когда и как начисляется ЗП?

Какие подарки можно получить при регистрации аппаратов ВQ?

У кого будешь заказывать зарплатную карту?

Что такое учет абонентов, когда и кому его необходимо отправлять?

Сколько месяцев должен отработать твой друг, чтобы ты получил премию по акции «Приведи друга – получи пять»?

Как определяется победитель в конкурсе Лучший ОП?

Вспомни и запиши алгоритм предложения сим?

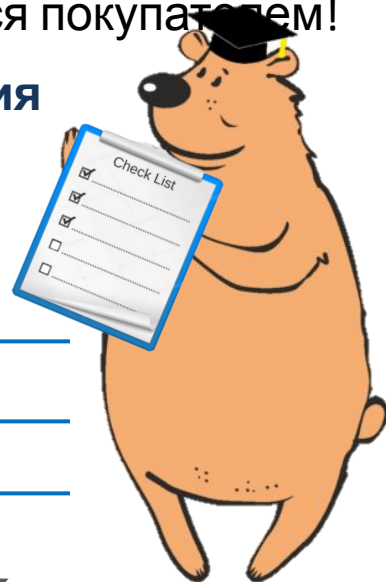


АЛЪЯНС
ГРУППА КОМПАНИЙ

Техника продаж

Техника продаж – основной фундамент качественной работы с клиентами. Она позволяет совершать качественные продажи, уметь быть гибким в общении с клиентами, понимать и принимать каждого посетителя так, чтобы он в большинстве случаев стал покупателем!

Чек-лист видеонаблюдения



Алгоритм продаж

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Установление контакта алгоритм



Для заметок:

Выявление потребностей

Воронка вопросов

1

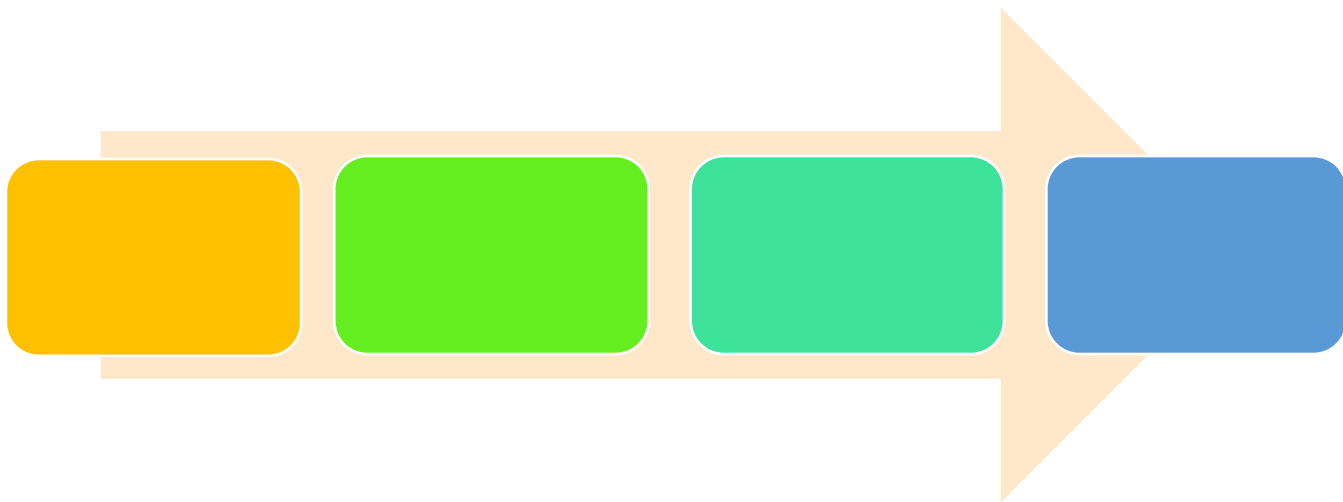
2

3

Для заметок:

Презентация

Алгоритм «Язык выгод»



Виды выгод:



Для заметок:

Лист адаптации нового сотрудника

ФИО	
ОП	
Дата выхода	

Неделя первая:

	Задача		результат
	Ревизия собственными силами		
	Регистрация в мотивационных программах от брендов (фото тренеру)		
	Открыть/закрыть смену в ОП+ расчёт дневных планов		
	Отправить отчёт УМУ в 13.00, 15.00 и при закрытии+ отправить учёт продаж менеджеру по оператору		
	Провести продажу по программе 1С УТ за наличный расчёт, оформить продажу по банковской карте		
	Оформить сим карту+ занести данные в учёт абонентов		
	Выучить базовые ТП оператора		
	Отработка этапов продаж «Установление контакта и презентация». Работа с клиентами, ролёвка с действующим сотрудником		

Неделя вторая:

	Задача		результат
	Выучить основную информацию по БК совесть, свобода и Альфа 100 дней		
	Сделать реальную заявку на кредит		
	Выучить по 2 ТП конкурентов		
	Принять участие в сборе инкассации		
	Принять участие в приёмке нового товара и сборе посылки в офис		
	Отработка этапов продаж «презентация». Работа с клиентами, ролёвка с действующим сотрудником		

Неделя третья:

	Задача		результат
	Переместить товар в соседний ОП/ Принять товар с соседнего ОП		
	Сделать возврат товара в день покупки		
	Сделать возврат товара не в день покупки		
	Выучить по 1 ТП конкурентов (дополнительно)		
	Собрать инкассацию		
	Создать бизнес процесс в Битрикс «Заказ нового товара»		
	Собрать посылку в офис+ принять товар		
	Отработка этапов продаж «работа с возражениями». Работа с клиентами, ролёвка с действующим сотрудником		

Неделя четвертая:

	Задача		результат
	Принять аппарат на гарантийный ремонт/проверку качества		
	Выдать подменный фонд		
	Выдать телефон из гарантийного ремонта/проверки качества		
	Ролёвка с тренером		
	Устный опрос по ТП		
	Устный опрос по процедурам		

Операторский блок

	Задача		результат
	Подключить клиенту личный кабинет Мегафон/ Теле2/ МТС/ Билайн		
	Подключить клиенту авто платёж МТС		
	Оформить заявку на подключение СТВ (спутниковое ТВ МТС)		
	Подключить целевое предложение в программе УДОЛ (Билайн)		
	Подключить UPsale в программе Web Diller T2 (Теле2)		
	Создать реальную заявку на MNP (перенос номера)		
	Установить приложения на телефон используя Яндекс адаптр (Теле2, Билайн)		
	Сделать замену Sim карты реальному пользователю		
	Сделать процедуру "Переоформление номера"		

Критерии успешного прохождения стажировки

Критерии прохождения стажировки в 30 дней :

- Тестирование – минимальный порог 80%;
- Чек-лист - 80%;
- Кейсы по 1С и Битрикс 4 из 5 выполнены правильно.

Запиши дату выхода в ОП _____

Запиши даты, когда тебе будет звонить тренер и разбирать этапы стажировки

Запиши дату окончания

с

Успехов в работе! 😊



Альянс
ГРУППА КОМПАНИЙ

