

**Дом.ру
продажа
роутеров**

О проекте



Цель проекта

Оформление заявок с действующими абонентами на приобретение роутеров качества выше, чем у них есть сейчас (в рассрочку или единовременный выкуп).

Действующие абоненты Дом.ру, у которых разный набор услуг, но обязательно наличие услуги интернета от Дом.ру и роутер уже не поддерживает высокую скорость их тарифа.

Целевая аудитория

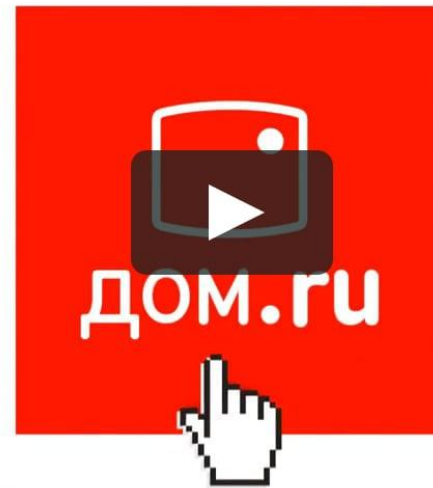
Главный результат и география

Корректно оформленная заявка на:

- **Роутер D3 (рассрочка или полная стоимость);**
- **Роутер D6(рассрочка или полная стоимость).**
- **Роутер**

8-800-333-7000
<https://domru.ru>

О КОМПАНИИ



ЭР-Телеком (Дом ру) - ведущий независимый федеральный оператор телеком-услуг в России. Работает с 2001 года. Поставщик quadro-play услуг: широкополосный доступ ШПД в интернет, кабельное и HD-телевидение, мобильная и городская телефонная связь.



Особенности проекта



01

У Клиента может быть любой набор услуг, но интернет должен быть обязательно.

Очень важно вести мягкий клиентоориентированный диалог, даже если Клиент излишне эмоционален. У абонента не должно быть ощущения, что ему что-то навязывают.



02



03

У части абонентов в обзвоне не будет роутера именно от компании Дом.ру, при продаже роутера делаем акцент на сервисные преимущества: гарантия, автоматическое обновление ПО, СПАС и т. п.

Ближайшую дату прихода мастера ставим не раньше, чем на следующий день.



04



05

Если звонок приходится на выходные, то ориентируем клиента на подключение во вторник!!!

Мастера работают ежедневно с 11:00 до 20:00. **Только при звонках по пятницам, субботам и воскресеньям не планировать подключения на субботу и воскресенье, в остальные дни можно**



06



07

Если примерная дата прихода мастера превышает 7 дней, то заявку не оформляем, ставим таких абонентов на перезвон.

Скорость по wi fi - роутеру не может быть выше, чем заявленная скорость по тарифу.



08



09

В рамках проекта можем оформить заявку с ЛПР, которому уже есть 18 лет. Вопрос о праве принятия решения задаем обязательно. Если на этапе оформления заявки владелец договора говорит, что не сможет присутствовать при установке, сообщаем ему, что необходимо написать доверенность в свободной форме на того, кто будет присутствовать.



10

После оформления заявки, с Клиентом свяжется специалист Дом.ру для согласования даты и времени, а также подтверждения условий предоставления нового роутера. Если у клиента на текущий момент установлен роутер марки ZTE или Sagemcom, то их техник забирает, все же остальные роутеры остаются клиентам в подарок (*кроме г. Казани, у клиента забирают арендованный роутер в любом случае*). В обоих случаях за аренду клиент платить уже не будет. В базе указано какой конкретно у клиента роутер.

В карте клиента будет указана информация: город, адрес (без номера квартиры, только дом), ИО владельца договора, марка имеющегося у абонента роутера и дата его установки (*п. "Дата появления роутера в мат. затратах"*), а также скорость по ТП и скорость по вай-фай сети со старым оборудованием. Используем эту информацию в качестве преимущества при работе с возражениями.



11



12

ВАЖНО!!! В Пензе, Ярославле, Нижнем Новгороде, Липецке? Санкт-Петербурге и Волгограде техники подключения не принимают наличные, в остальных городах принимают.



13

Если абонент задает вопрос, ответа на который нет в сценарии (по договору, оплате, начислениям, называет какие-то сложности с качеством предоставления услуг и т.д.), а также если абонент хочет приобрести роутер на другой договор, ставим статус "Непредвиденный вопрос", в СОДе фиксируем ИО клиента, контактный телефон, суть вопроса и говорим: *Имя клиента, ваш вопрос зафиксирован в ближайшее время с вами свяжутся специалисты компании.*

В рамках проекта при покупке роутера (*единоразовый платеж или в рассрочку*), клиентам предоставляется один из бонусов (*только 1, любой на выбор, сначала предлагаем тот, который указан в карте клиента*). Активация бонуса после установки роутера происходит через некоторое время, от 1 до 10 дней. Если клиент не может сейчас определиться, предлагаем ему выбрать самостоятельно в ЛК. После выбора бонуса сменить его нельзя!



14

Бонусы с пакетами каналов предлагаем ТОЛЬКО клиентам с типом договора «комплексное предложение» (*будет указано в КК*) и при этом с отсутствием кабельного на договоре. Остальным предлагаем ТОЛЬКО скоростные бонусы, если скорость по ТП меньше 80 Мбит/с, в других случаях ничего. При презентации сначала озвучиваем все условия по роутерам, далее рассказываем про бонусы: *"Имя клиента, я вам сейчас расскажу все условия предоставления роутеров, а затем отвечу на все вопросы по бонусам, хорошо?"*

При отказе от роутера D3/D6 после работы с возражениями предлагаем роутер D1.

предложение



Модели роутеров

D1 TP-Link Archer C20-AC750





Модели роутеров



D3 - TP-Link Archer C5

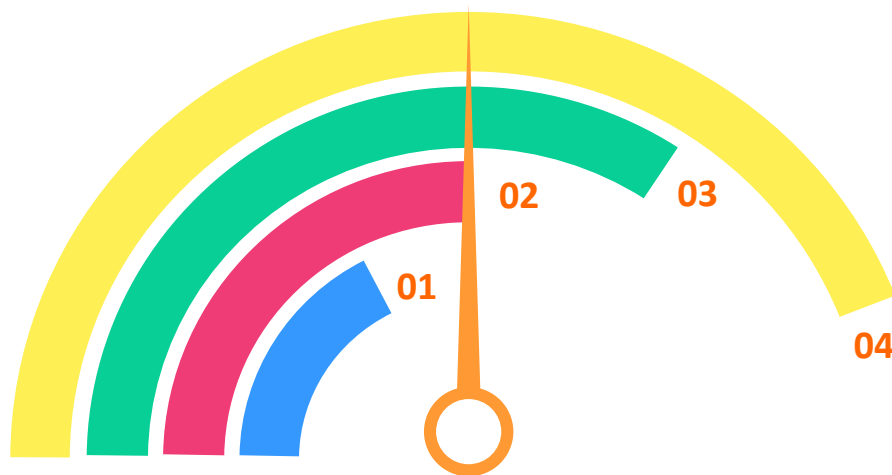
D6 - TP-Link Archer C9





Характеристики D1

Увеличенная зона покрытия, легкая настройка, Защита от атак DoS, Порт USB.



I Максимальная скорость по Wi-Fi - до 100Мбит/с

II Кол-во подключаемых устройств - до 32

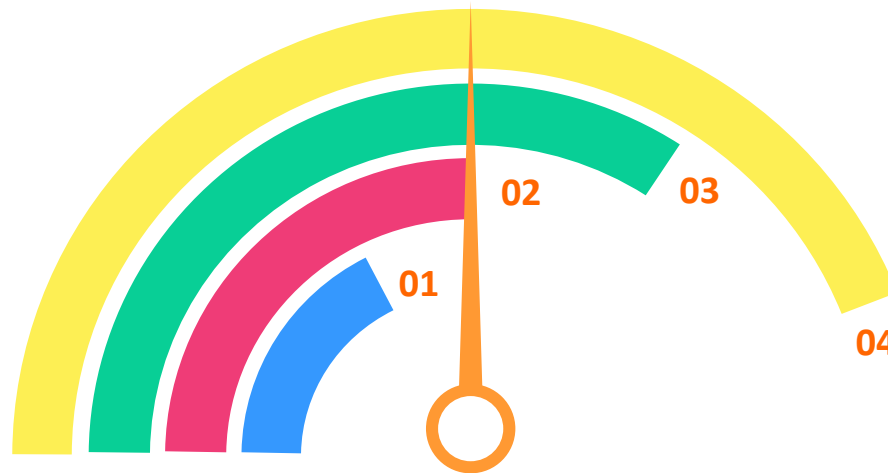
III Зона покрытия сети - до 45 м 2

IV Гарантия – 1 год.
Проводной доступ -до 100 Мбит/с



Характеристики D3

Увеличенная зона покрытия, легкая настройка, Защита от атак DoS, Порт USB.



I Максимальная скорость по Wi-Fi - до 300 Мбит/с

II Кол-во подключаемых устройств - до 32

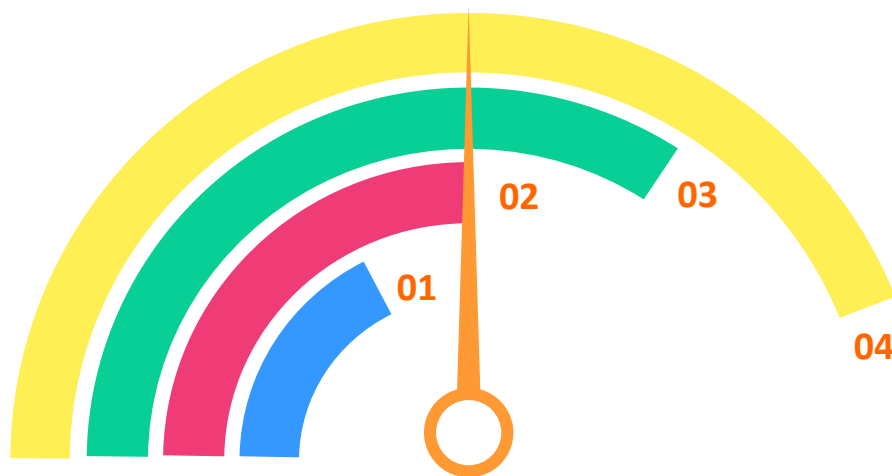
III Зона покрытия сети - до 60 м²

IV Гарантия – 3 года.
Проводной доступ - до 1 Гбит/с



Характеристики D6

Увеличенная зона покрытия, легкая настройка, Защита от атак DoS, Порт USB.



I Максимальная скорость по Wi-Fi - до 600 Мбит/с

II Кол-во подключаемых устройств - до 32

III Зона покрытия сети - до 80 м²

IV Гарантия – 3 года.
Проводной доступ - до 1 Гбит/с



СТОИМОСТЬ

D1

Стоимость при единовременном выкупе - **1980** рублей

Стоимость в рассрочку на **12** месяцев - **165** руб./мес.

**В Санкт-Петербурге рассрочка не доступна*





СТОИМОСТЬ

D3

Стоимость при единовременном выкупе - **3240** рублей

Стоимость в рассрочку на **18** месяцев - **180** руб./мес.

**Воронежа*

Стоимость в рассрочку на **24** месяцев 135 руб./мес.



Воронеж – D3 в рассрочку на **12** месяцев, **270**руб./мес



СТОИМОСТЬ

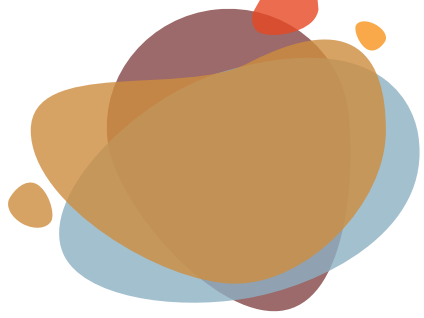
D6

Стоимость при единовременном выкупе - **8640** рублей

Стоимость в рассрочку на **18** месяцев - **480** руб./мес.

Стоимость в рассрочку на **24** месяцев - **360** руб./мес.





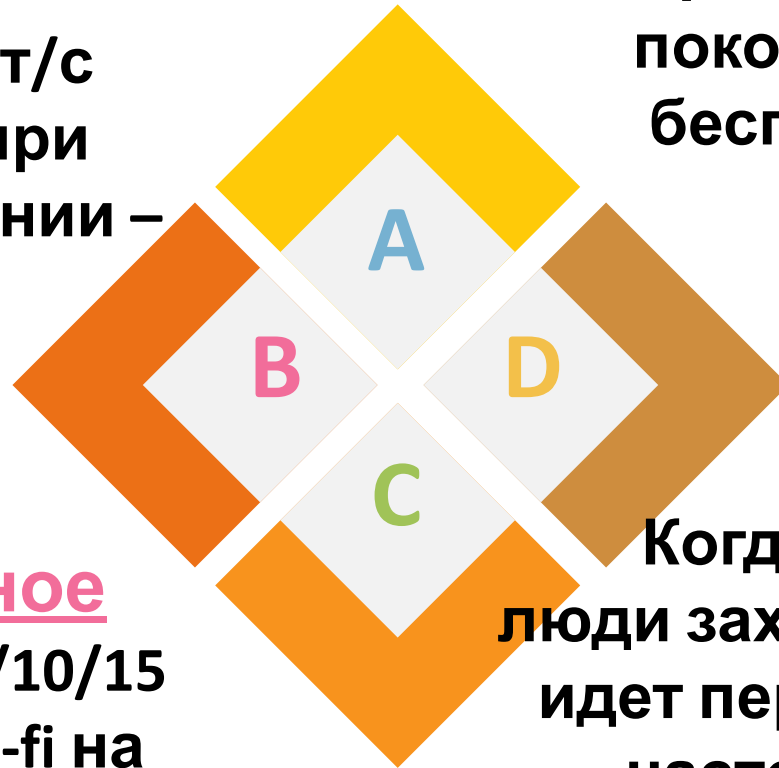
Преимущества

Стабильно

100/300/600 Мбит/с
до 45/60/80 м2 при
большем удалении –
скорость
незначительно
снижается.

Одновременное

подключение 6/10/15
устройств по wi-fi на
максимально
возможной скорости
вашего тарифа



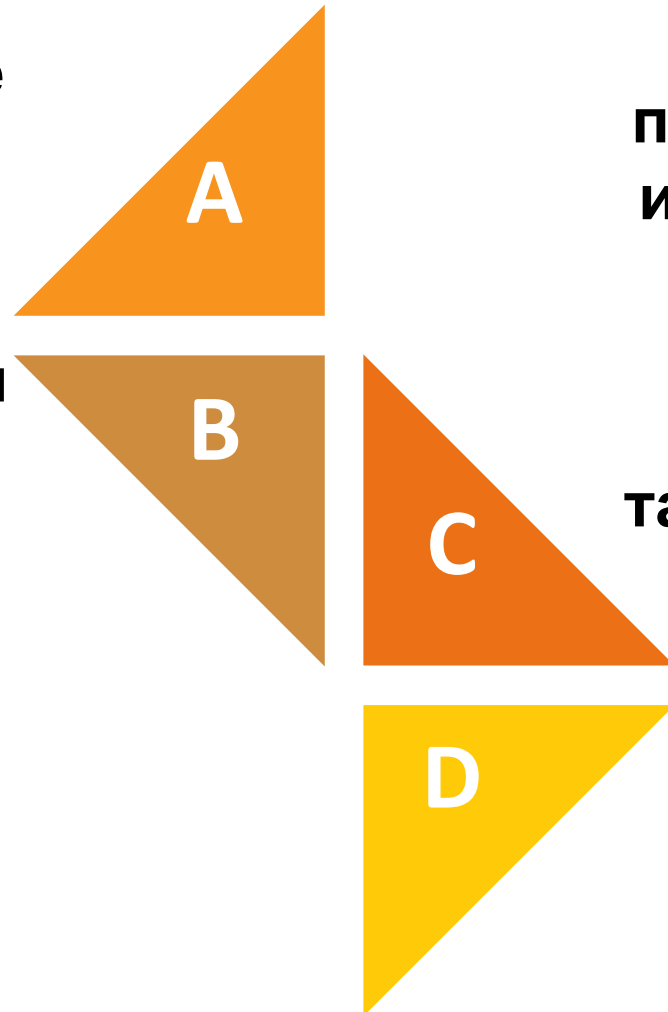
Поддержка следующего
поколения стандарта
беспроводной связи

Когда вечером многие
люди заходят в интернет и
идет перегрузка на одной
частоте, новый роутер
АВТОМАТИЧЕСКИ начинает
работать на менее



Сравнение с конкурентами

- Автоматические обновления программного обеспечения;
- Доставку на дом нового роутера и настройку специалистом всего за 1 рубль;
- 100% совместимость роутера с сетью провайдера;



- Возможность получить ускорение или пакет каналов в подарок;
- Возможность подключения на тариф со скоростью более 100 Мбит/с;
- Устройства будут работать по Wi-Fi быстрее за счет поддержки обновленных протоколов Wi-Fi.



Бонусы при покупке

Подписки:

START

More D

Амедиатека

Детская подписка

**Скоростной
бонус**

**Для клиентов
со скоростью
интернета
менее 80
Мбит/с.**

**Если клиент не может сейчас
определиться, предлагаем ему
выбрать самостоятельно в ЛК.
После выбора бонуса сменить его
нельзя!**





Бонусы при покупке

Пакеты каналов:

Amedia Premium HD

Спорт и увлечения HD

Кино и музыка HD

Удивительная планета

Русское кино

Настрой кино!

Матч! Спорт

Матч! Футбол

МАТЧ ПРЕМЬЕР

Национальный

КХЛ HD

Дождь

Умка

Геймер

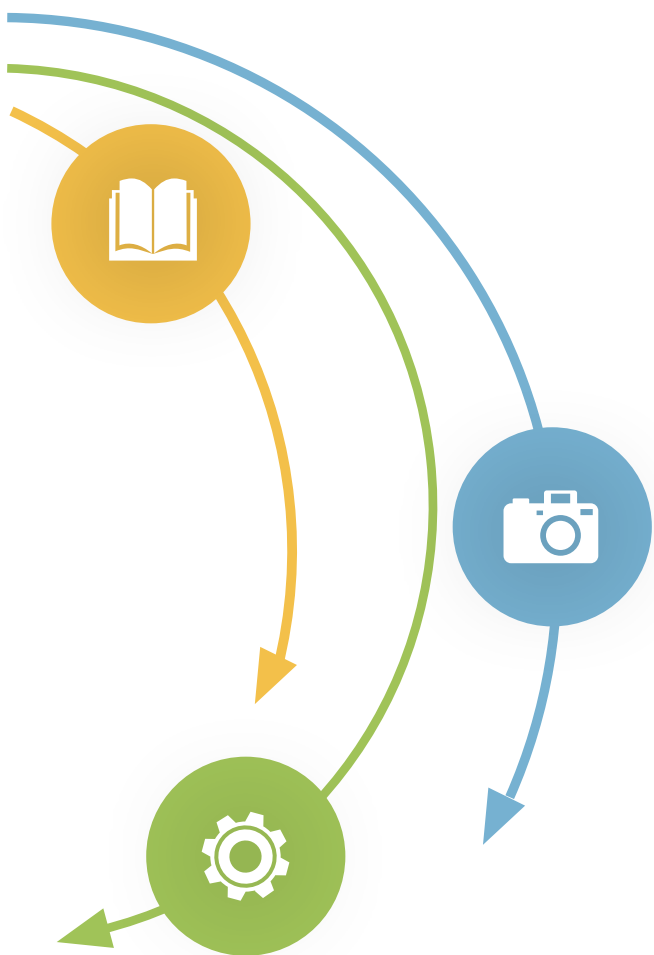
Шант Premium HD

Настоящий мужской

Удивительная планета HD



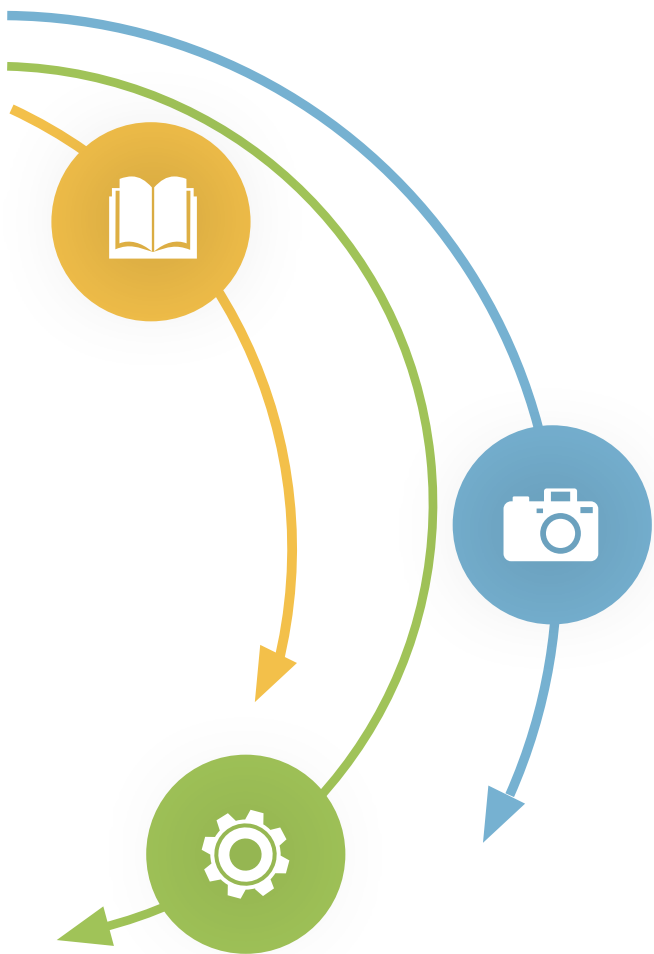
Условия предоставления

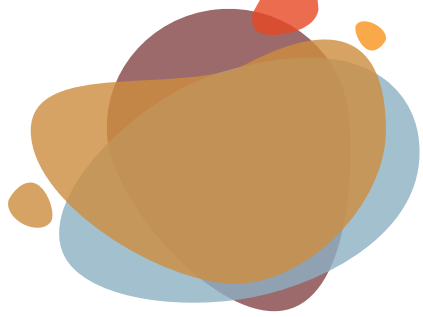


1. Бонусы доступны при покупке роутера в любой из видов собственности (рассрочка/полная стоимость);
2. Бонусы доступны при покупке любого типа роутеров: D1, D3, D6;
3. В карте клиента будет указан бонус с наибольшей вероятностью подключения, но можно предложить любой из списка в зависимости от потребностей клиента;
4. Если клиент хочет, то он может отказаться от бонуса, либо активировать его самостоятельно в личном кабинете после установки роутера;

Условия предоставления

5. При досрочном погашении рассрочки клиент продолжает пользоваться выбранным бонусом до окончания срока действия;
6. По прошествии 12 месяцев бонус отключится автоматически, никаких дополнительных действий от клиента не требуется;
7. Увидеть активированный бонус клиент сможет в личном кабинете после установки роутера техником;
8. Сменить бонус после его активации нельзя.





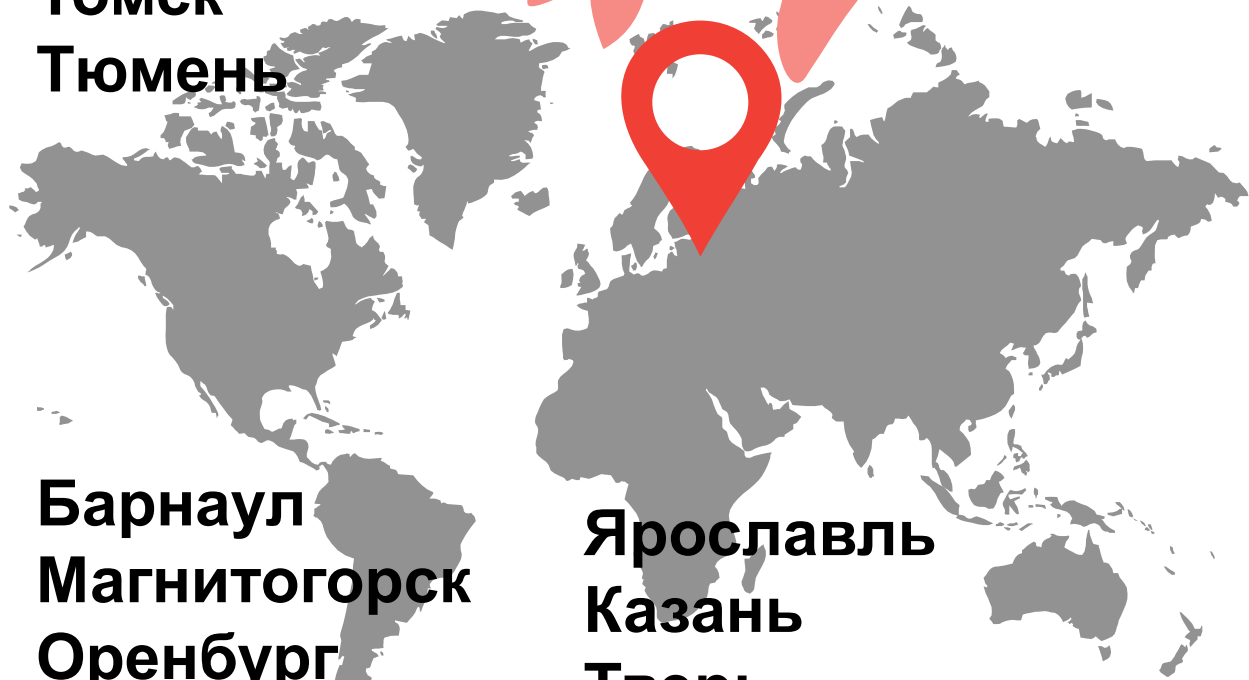
Список городов (>100 Мбит/с)

Брянск
Санкт-Петербург
Липецк
Иркутск
Саратов
Омск
Уфа
Ростов-на-Дону
Пенза
Пермь
Воронеж
Нижний Новгород
Самара

Томск
Тюмень

Барнаул
Магнитогорск
Оренбург
Йошкар-Ола
Рязань

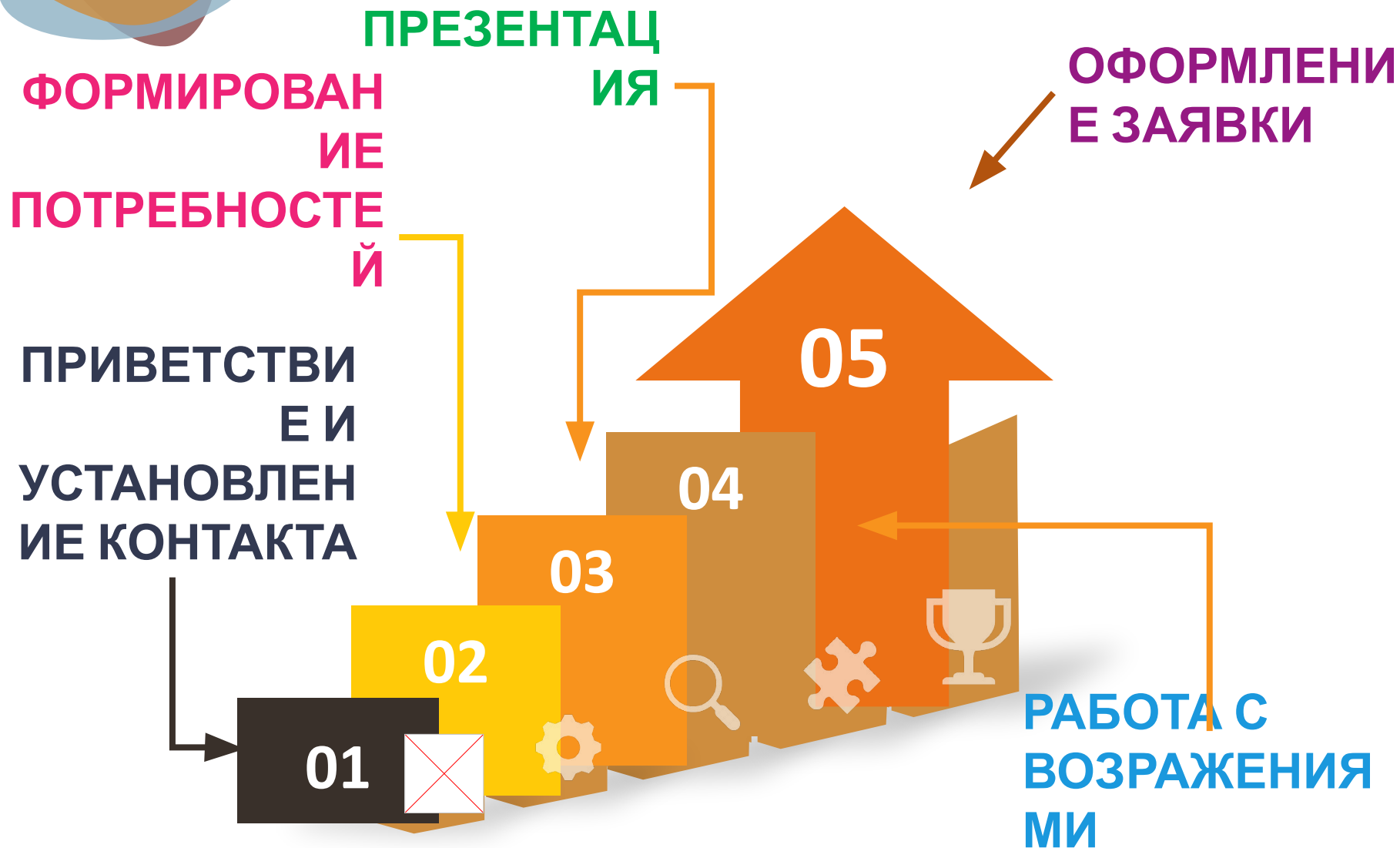
Ярославль
Казань
Тверь
Курск
Красноярск



Диалогы



Структура диалога





Приветствие

Добрый день, Сергей Иванович? Специалист компании Дом.ру меня зовут Татьяна. У меня для Вас очень важная информация, Вам удобно разговаривать?

Услугами нашими пользуетесь по адресу Ленина 2 кв. 12, верно?!



Если говорим не с ИО:

- С вами могу поговорить по поводу интернета?
- Вы же тоже можете принимать решение по вопросам интернета, верно?

Если нет, договариваемся о перезвоне, чтобы поговорить с ЛПР.



Выявление потребностей

Как долго у вас скачивается фильм в качестве HD?

В онлайн игры играете?

На скольких устройствах используете домашний интернет?

Сколько лет вашему Wi-Fi роутеру?

Важны ли для вас скидки и бонусы?

Как часто бывают скачки скорости?

Бываю проблемы с загрузкой файлов, видео?

Скажите, вы единственный пользователь интернета в семье?

Скорость интернета, которую вы получаете, соответствует заявленной?



Презентация



Иван, как нашему абоненту вам доступна замена/покупка роутера от компании Дом.ру класса D3, который идеально подходит для стандартной квартиры, т. к. зона покрытия составляет 60 кв. м. Роутер работает на двух частотах, то есть при нагрузке на сеть на одной частоте автоматически переключается на вторую, а это значит, что вы всегда будете получать высокую стабильную скорость по вай-фай сети. Сейчас мы предоставляем оборудование на условиях выкупа в собственность за 3240 рублей, для удобства можно приобрести роутер в рассрочку на 18/24 всего за 180/135 руб./мес. (на 1 год всего за 270 руб./мес. (для г. Воронеж)или 24 мес.). Наш мастер самостоятельно установит роутер всего за 1 рубль, гарантия на оборудование 3 года. Когда было бы удобно принять мастера?



Работа с возражениями

Не надо

Вера, приобретая роутер именно у нас вы можете быть уверены в его надежности. Гарантия на наше оборудование действует целых 3 года, в отличие от розничной покупки, где за доп. гарантию нужно доплачивать. А бонусом для вас будет доставка и настройка всего за 1 рубль. Скажите пожалуйста, оформим для Вас роутер нового поколения на выгодных условиях?

Дорого

Павел, на этот случай мы и даём возможность приобрести роутер в рассрочку, а не за полную стоимость. Вы сможете сразу пользоваться интернетом лучшего качества, а потихоньку оплатите. Сумма ведь на самом деле маленькая. Ну что, Имя Клиента, оформляем?

Выслушать

Уточнить

Присоединится

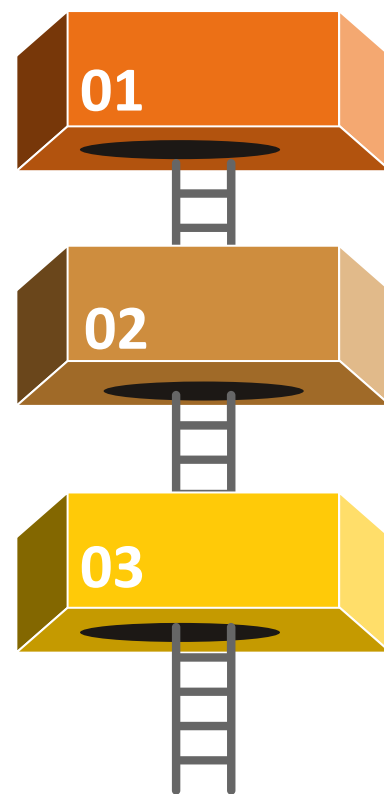
Аргументировать



Оформление заявки

Иван, для оформления заявки на подключение уточните пожалуйста:

- 1.Роутер оформляем в рассрочку или за полную стоимость?
2. Мастера у нас работают каждый день с 11:00 до 20:00. Уточните, в какой день было бы удобно принять техника? *(если звонок приходится на выходные, то ориентируем клиента на подключение во вторник).*
Спасибо, Ваше пожелание записал(-а), с Вами дополнительно свяжется наш координатор в течение суток *(если звонок приходится на выходные, то ориентируем клиента на звонок в понедельник)* и вы сможете с ним назначить конкретное время прихода техника».





Резюмирование

Итак, *Иван*, на основании нашего разговора, мы оформляем заявку на покупку роутера D3/D6.

Стоимость составит ____ рублей единовременно. Доставка и установка 1 (один) рубль. Оплатить можно через пополнение лицевого счета на услугу интернет. Платеж нужно будет внести в момент подключения или пополнить баланс заранее, на момент прихода инженера баланс на договоре должен быть положительным. Все верно, все понятно?

При установке роутера вам будет доступен один из бонусов, ознакомится с которыми сможете в личном кабинете.

И еще уточните – вы сами будете присутствовать при установке роутера?
/Владелец договора сможет присутствовать при установке роутера?





Резюмирование

Если сам – завершаем диалог.

Если не сам:

Разговор с владельцем договора:

Если вы не сможете присутствовать во время установки роутера, необходимо написать доверенность в свободной форме, указав ваши паспортные данные, паспортные данные того, кто будет присутствовать и номер договора. В доверенности необходимо написать, что вы доверяете ему любые действия по договору [номер договора] от своего лица.

Разговор с ЛПР:

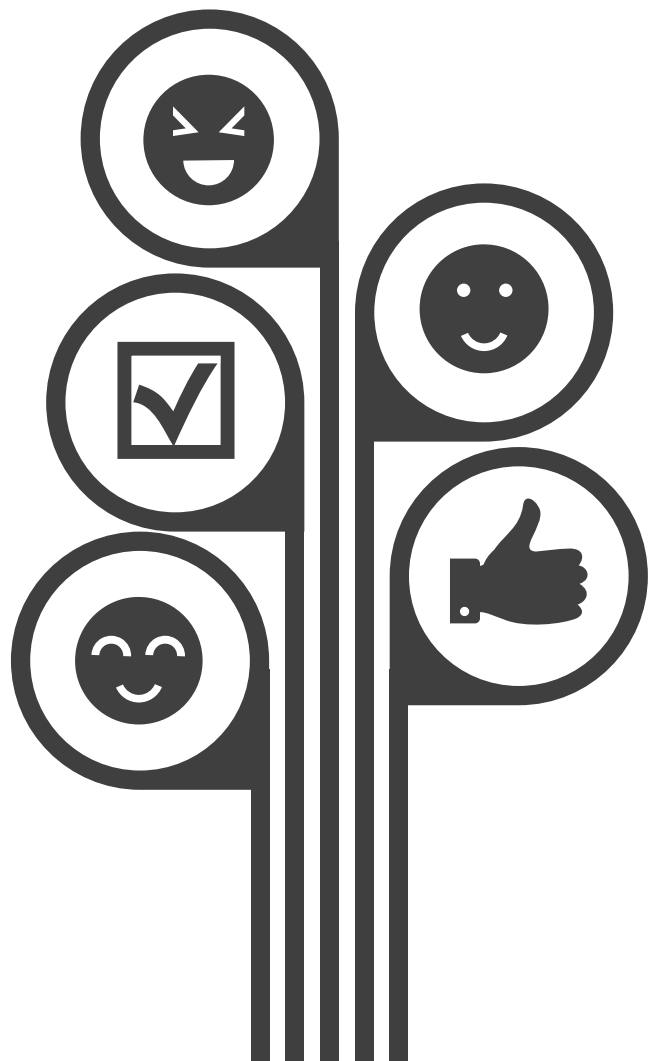
Если владелец договора не сможет присутствовать при установке роутера, ему необходимо написать доверенность в свободной форме на вас или на того, кто будет присутствовать, указав паспортные данные обеих сторон.

В доверенности необходимо написать, что владелец договора доверяет Вам любые





Требования к реализации проекта



- 1. Обязательно уточняем все необходимые данные для оформления заявки и фиксируем в СОДе.**
- 2. Не допускается грубый тон беседы. С абонентами нужно вести живой диалог, мягко общаться.**
- 3. Важно соблюдать в своей работе схему ведения диалога, не пропускать важные вопросы или блоки диалога, предусмотренные на проекте.**
- 4. Недопустимо оформление заявки с Клиентом, у которого отсутствует Интернет-подключение.**
- 5. Недопустимо оформление заявки с несовершеннолетним.**
- 6. Обязательно задаем вопрос о праве принятия решения, если оформляем**

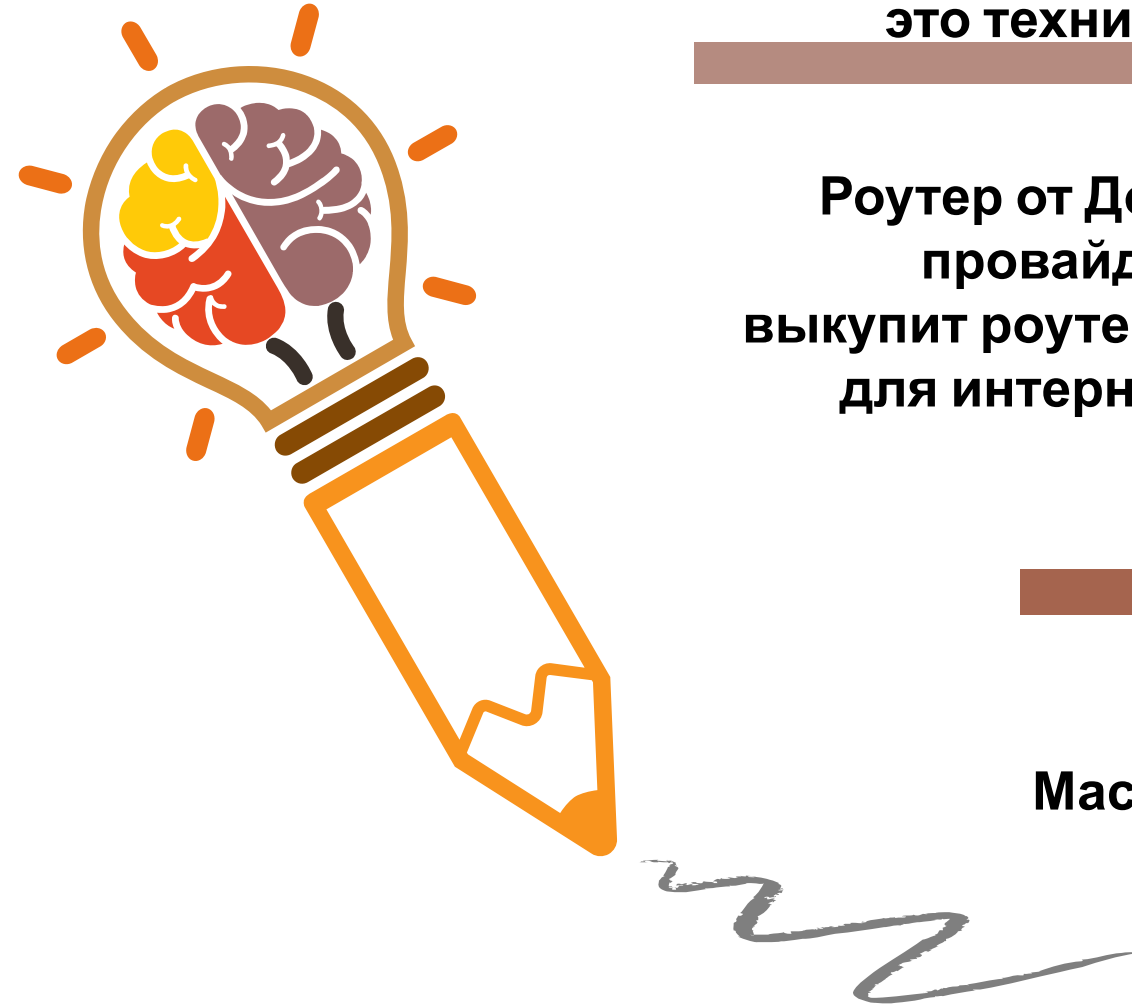
Важные нюансы



Гарантия на роутер D1 - 1 год, D3/D6 3 года и обмену/возврату устройство подлежит только в случае реальной технической неисправности. Вернуть его в течение первых 14 дней, в случае отсутствия технической неисправности, например, по причине «не понравился цвет/не почувствовал прироста в скорости» нельзя, т.к. это технически сложное устройство.

Роутер от Дом.ру совместим с другими провайдерами. Даже, если абонент выкупит роутер, и будет использовать его для интернета от другого провайдера. Роутер будет совместим.

**График работы мастера:
Мастера работают ежедневно с
11:00 до 20:00 .**




Если звонок совершён в выходной день, то заявка будет обработана в ближайший рабочий день. То есть, если заявка оформлена в пятницу, то обработана она будет в Понедельник.

Оплата: если единовременный платеж, то оплата производится по факту наличным/безналичным расчетом/через пополнение лицевого счета на услугу интернет. Если приобретаете в рассрочку, то сумма платежа будет начисляться на лицевой счёт, который Вы оплачиваете за интернет

Активация бонуса после установки роутера происходит через некоторое время, от 1 до 10 дней.

Роутеры Дом.ру на базе TP-Link, производство Китай.





**Спасибо
за
внимание!**