

СТАНДАРТЫ ПРОДАЖ И СЕРВИСА 2023



ЦЕЛИ ИЗМЕНЕНИЙ

-  Увеличение продаж фиксированных услуг связи (Домашний интернет для абонентов Tele2 и Домашний интернет и телевидение Ростелеком)
-  Увеличение продаж SIM карт (набор качественной абонентской базы)
-  Снижение нагрузки на клиента и сотрудника



УСЛУГИ ФИКСИРОВАННОЙ СВЯЗИ



Новый сценарий – «Обращение за подключением домашнего интернета»



УСЛУГИ ФИКСИРОВАННОЙ СВЯЗИ

-  Новый сценарий – «Обращение за подключением домашнего интернета»
-  Изменение наполнения блока «Продажа продуктов Ростелеком» на **«Продажа услуг фиксированной связи»**.
Теперь этот блок можно выполнить только продвигая Домашний интернет для абонентов Tele2 или Интернет и телевидение от Ростелеком
-  Перенос оборудования Ростелеком в дополнительные продажи первого приоритета

УСЛУГИ ФИКСИРОВАННОЙ СВЯЗИ



Новый сценарий – «Обращение за подключением домашнего интернета»



Изменение наполнения блока «Продажа продуктов Ростелеком» на **«Продажа услуг фиксированной связи»**.

Теперь этот блок можно выполнить только продвигая Домашний интернет от Tele2 или Интернет и телевидение от Ростелеком



Перенос оборудования Ростелеком в дополнительные продажи первого приоритета



Информирование о возможности подключения конвергентного продукта, при подключении подходящего тарифа. Оцениваем в соблюдении обязательных условий выполнения запроса клиента.

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ SIM С СОХРАНЕНИЕМ ФОКУСА НА ДИ



В сценариях «Информирование», «Покупка простых товаров» и «Пополнение счёта» в блоке «Акция» необходимо предложить одну из двух акций: «MIXX» (акция должна завершиться предложением купить SIM) или «Домашний интернет от Tele2» (акция считается качественной, если сотрудник предложил составить заявку на подключение (после проверки ТХВ)).



Во всех сценариях, кроме подключения, при создании заявки на MNP по инициативе сотрудника в анкету добавлен бонус 0,5 балла

СНИЖЕНИЕ НАГРУЗКИ НА КЛИЕНТА И СОТРУДНИКА

-  Сокращение количества сценариев: сценарии «Покупка простых товаров», «Пополнение счёта» и «Информирование» объединены в сценарий «Прочие запросы»
-  Факт продажи продуктов первого и второго приоритетов приравнен к 1,5 балла
-  Блоки «Решение вопроса клиента» и «Соблюдение обязательных условий выполнения запроса клиента» объединены в один блок «Решение вопроса с соблюдением обязательных условий выполнения запроса» с весом 1,5 балла
-  Изменены критерии качества в блоке «Решение вопроса с соблюдением обязательных условий выполнения запроса»:
 - Предложение тарифа сокращено до озвучивания параметров, необходимых для клиента, и информирования о том, что подробности о тарифе он может узнать из ЛК.
 - В сценарии «Администрирование» для процедур, которые возможно выполнить через ПЭП, предложение ПЭП теперь является обязательным (при условии, если вопрос решается через WD)

СНИЖЕНИЕ НАГРУЗКИ НА КЛИЕНТА И СОТРУДНИКА

Блоки	Подключение	Подключение домашнего интернета	Выполнение запроса клиента (Администрирование)	Покупка оборудования/технически сложных аксессуаров или индивидуальный подбор аксессуаров/услуг	Индивидуальное решение (Не администрирование)	Прочие запросы
Акция	N/A или 1/0	N/A или 1/0	N/A или 1/0	N/A или 1/0	N/A или 1	N/A или 1/0 (только РТК и GI)
Решение вопроса с соблюдением обязательных условий выполнения запроса клиента	1,5/0 (+ДИ)	1,5/0	1,5/0 (+ПЭП)	1,5/0	1,5/0	1,5/0
Качественное предложение переноса номера (MNP)	N/A или 1/0	N/A или 1/0	N/A или 1	N/A или 1/0	N/A или 1	N/A или 1
Завершение переноса номера (MNP) + отработка возражения	N/A или 1/0	N/A или 1/0	N/A или 1	N/A или 1/0	N/A или 1	Изменение сценария, информацию смотри под таблицей.
Качественное предложение Личного кабинета	1/0	N/A или 1	N/A или 1	N/A или 1	N/A или 1	N/A или 1
Качественное предложение доп. продажи + оборудование РТК	N/A или 1	N/A или 1	1/0,5/0	1/0,5/0	N/A или 1	N/A или 1
Завершение доп. продажи + отработка возражения*	N/A или 1,5	N/A или 1,5	N/A или 1,5/1/0	N/A или 1,5/1/0	N/A или 1,5	N/A или 1,5
Качественное предложение продуктов фиксированной связи (ДИ от Tele2, ДИ от РТК)	1/0	1/0	1/0	1/0	N/A или 1	N/A или 1
Завершение сделки по продуктам Ростелеком фиксированной связи (ДИ от Tele2, ДИ от РТК)	N/A или 1,5 / 0	N/A или 1,5 / 0	N/A или 1,5 / 0	N/A или 1,5 / 0	N/A или 1,5	N/A или 1,5
Нарушение стандартов работы	1 /-1	1 /-1	1 /-1	1 /-1	1 /-1	1 /-1
Активность и заинтересованность	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Установка приложения "Мой Tele2" / заявка на MNP	0,5 (только ЛК)	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

АНКЕТА 2023

Блоки	Подключение	Подключение домашнего интернета	Выполнение запроса клиента (Администрирование)	Покупка оборудования/технически сложных аксессуаров или индивидуальный подбор аксессуаров/услуг	Индивидуальное решение (Не администрирование)	Прочие запросы
Акция	N/A или 1/0	N/A или 1/0	N/A или 1/0	N/A или 1/0	N/A или 1	N/A или 1/0 (только РТК и GI)
Решение вопроса с соблюдением обязательных условий выполнения запроса клиента	1,5/0 (+ДИ)	1,5/0 (+ПЭП)	1,5/0	1,5/0	1,5/0	1,5/0
Качественное предложение переноса номера (MNP)	N/A или 1/0	N/A или 1/0	N/A или 1	N/A или 1/0	N/A или 1	N/A или 1
Завершение переноса номера (MNP) + отработка возражения	N/A или 1/0	N/A или 1/0	N/A или 1	N/A или 1/0	N/A или 1	Изменение сценария, информацию смотри под таблицей.
Качественное предложение Личного кабинета	1/0	N/A или 1	N/A или 1	N/A или 1	N/A или 1	N/A или 1
Качественное предложение доп. продажи + оборудование РТК	N/A или 1	N/A или 1	1/0,5/0	1/0,5/0	N/A или 1	N/A или 1
Завершение доп. продажи + отработка возражения*	N/A или 1,5	N/A или 1,5	N/A или 1,5/1/0	N/A или 1,5/1/0	N/A или 1,5	N/A или 1,5
Качественное предложение продуктов фиксированной связи (ДИ от Tele2, ДИ от РТК)	1/0	1/0	1/0	1/0	N/A или 1	N/A или 1
Завершение сделки по продуктам Ростелеком фиксированной связи (ДИ от Tele2, ДИ от РТК)	N/A или 1,5 / 0	N/A или 1,5 / 0	N/A или 1,5 / 0	N/A или 1,5 / 0	N/A или 1,5	N/A или 1,5
Нарушение стандартов работы	1 /-1	1 /-1	1 /-1	1 /-1	1 /-1	1 /-1
Активность и заинтересованность	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Установка приложения "Мой Tele2" / заявка на MNP	0,5 (только ЛК)	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

Закрепим?

Что меняется в блоке РТК?

Что меняется в блоке допродажи?

Какое коэффициент я получу, если продам телефон в блоке доп продажи и если просто предложу?

Какие запросы будут входить в сценарий ПРОЧИЕ ЗАПРОСЫ?

Какие акции оцениваются в сценарии ПРОЧИЕ ЗАПРОСЫ?

В каком блоке будет оцениваться АО РТК?

Что поменяется в блоке Решение основного запроса?

В каком блоке будет оцениваться ПЭП?

Что будет дополнительно оцениваться при подключении в Основном запросе?

В Каких блоках будет оцениваться MNP?

Какой появился новый сценарий, какие обязательные блоки будут в нем оценивать?

У меня тариф МР продайте мне домашний интернет?

Итог

Меняется наполнение блока РТК и само его название, в блоке услуги фиксированной связи оценивается теперь ДИ от Т2 и ШПД/ТВ от РТК

Меняется наполнение блока Доп. продажи: уходят из оценки первого приоритета все кредитные продукты, добавляется АО РТК. Факт продажи продуктов первого и второго приоритетов приравнен к 1,5 балла

Сценарии пополнение счета, информирование, покупка простых товаров **объединены в один сценарий: Прочие запросы.** В данном сценарии **вводятся только 2 обязательные акции ДИ от Т2 и Мiхх.**

Блок Решение Основного запроса становится единым (ранее было решение основного запроса+соблюдение обязательных условий) весом 1,5 балла, вместо 2. В сценарии подключение является обязательным **информирование о подключении тарифа с домашним интернетом. ПЭП становится обязательным блоком** в сценарии Администрирования.

В бонусный блок добавлена MNP оформленная по инициативе продавца
Новый сценарий Подключение домашнего интернета (Акция+Допы)

В KMS разместили статью по пилотной форме оценки:

https://kmsm.tele2.ru/kms/CM/INTERNAL/LAYOUT?item_id=268862&homePage=%2FCM%2FT_DOPOLNITELNYE_SERVISY%2FVIEW%3Fitem_id%3D1917813&homePageEncoded=true

Акци

Анкета на 133% - ЛЕГКО!!!

Я

- **Mixx**
- **Домашний интернет для абонентов Tele2**
- **Золотой номер в подарок**
- **Combo**
- **Обмен минут**

Обязательные акции для сценария **прочие запросы**

1. Презентуй **ВЫГОДЫ** Акции
2. Предложи купить **Здесь и сейчас!**

MNP

- «Каким оператором пользуетесь?»
 - «Есть ли сим-карты других операторов?»
1. Презентуй **ВЫГОДЫ MNP + ФИШКИ Tele2/ Предложи сим-карту**
 2. Отработай возражение
 3. Предложи купить **Здесь и сейчас!**

РТК

- **Проверь тех. возможность!**
- **Презентуй ВЫГОДЫ/Отработай Возражения!**
- **Оформи заявку (ДИ от T2,ШПД, ТВ)**

ЛК



1. Покажи приложение (**ВЫГОДЫ** для клиента)
2. Предложи установить **Здесь и сейчас!**
3. Отработай возражения
4. **Установи приложение!**
5. **ОТМЕТЬ продвижение ЛК в WD!!!**

Допы

1-ый приоритет

- **Сим-карта**
- **Up-sale**
- **Mixx**
- **АО РТК**

1. Презентуй **ВЫГОДЫ** продукта
2. Отработай возражения
3. Предложи воспользоваться **Здесь и сейчас!**

ЭМПАТИЯ

- **Будь активен и заинтересован в решении вопроса клиента**

Бонусы

ЛК

- **Установи приложение «Мой Tele2» (ЛК)!**
- **Оформи заявку MNP**

Акци я

Анкета на 133% - ЛЕГКО!!!

- «Домашний интернет» -30 % от всех акций
- «Mixx»
- «Золотой номер»
- «Combo»
- «Обмен минут»

MNP

- «Каким оператором пользуетесь?»
- **Сколько платите? Что получаете?**
Можно перейти в Tele 2 на выгодных условиях с сохранением остатков, вы не будете тратить минуты внутри сети и сможете остатки продавать на Маркете, давайте подберем Вам Выгодный тариф?

Фиксированные услуги

- «Каким домашним интернетом пользуетесь, живете в доме или квартире?»
- **Сколько платите? Что получаете?**

Итого за услуги связи вы платите X рублей, я предлагаю Вам тариф 3 в 1: Интернет до 100 Мбит, до 100 ТВ, 10 000 фильмов на 7 устройствах и мобильная связь за 700 рублей. Проверим ТХВ?

Допы

- «Где, кроме телефона используете sim?» **или**
- **У нас можно подобрать вторую sim с красивым номером БЕСПЛАТНО**
При покупке тарифа МО, в котором 700 мин, 30 ГБ, Вечные мин и ГБ, Безлимит на Tele2 оплаченного на 3 месяца, вы золотой номер стоимость 3000 получаете бесплатно. Подберем красивый номер?

ЭМПАТИ я

- **Будь активен и заинтересован в решении вопроса клиента**

Бонусы

ЛК

- **Установи приложение «Мой Tele2» (ЛК)!**
- **Оформи заявку MNP**

КРИТЕРИИ УСПЕШНОСТИ ПИЛОТА



Увеличение продвижения услуг фиксированной связи в процентном соотношении от всех визитов по данным стандартной волны VMR и волны суточного мониторинга (с 38% до 50%).



Выполнение плана продаж Домашнего интернета для абонентов Tele2 и ДИ от Ростелеком в регионах пилота, по всем торговым точкам, выполнившим стандарт на значение не ниже целевого.



Выполнение плана продаж GI в регионах пилота, по всем торговым точкам, выполнившим стандарт на значение не ниже целевого.



Увеличение % операций, выполненных с помощью ПЭП на значение не ниже 65%.



Отсутствие негативных оценок и жалоб по причинам, связанным с увеличением услуг для продвижения.



Отсутствие негативных оценок и жалоб по причинам, связанным с недостаточным информированием по условиям тарифного плана.



ПРОВЕДЕНИЕ ПИЛОТА НОВОЙ АНКЕТЫ



Сроки пилота: ОП Март (20.02.23) – ОП Апрель (23.04.23)



Регионы-участники пилота:

Абакан
Воронеж
Самара
Саранск
Тверь
Пермь
ХМАО



Важные даты:

6.02.2023 коммуникация на партнёров и розницу об изменениях стандартов

7 и 9.02.2023 звонки с Розницей

8, 16, 22.02 Калибровочные сессии VMR запись по ссылке

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1u5KMevp00-HgO6fgHvMvvcvJcBSjFwuZV4uwupjrsKX8/edit?usp=sharing>

До 19.02.2023 подготовить сотрудников розничной сети к работе по новым стандартам