

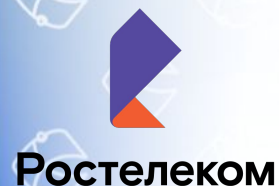
Ростелеком – крупнейший в России интегрированный провайдер цифровых услуг и решений, который присутствует во всех сегментах рынка и охватывает миллионы домохозяйств, государственных и частных учреждений.

Суть проекта – техническая поддержка, то есть это прием входящих звонков от действующих клиентов компании, большая база знаний и разные вариации запросов: от консультации по вопросам баланса, способов оплаты, действующих тарифах и акциях, до помощи в решении вопросов относительно возникших неполадок, таких как: отсутствие сигнала, помехи, прерывание звука, рассыпание картинки и многое другое, фиксирование информации в CRM заказчика.

Добавлен блок по расширению услуг сервисного обслуживания. В конце диалога в карточке каждого клиента будет всплывать индивидуальное предложение по увеличению тарифного плана, подключению дополнительных услуг и тд. Предложение по скрипту. Плана по продажам нет, это делается для увеличения процента загрузки на проекте.

Обязательное условие для работы на проекте:

- бесперебойный **ПРОВОДНОЙ** интернет, через кабель от роутера до ПК (не раздача через WI-FI),
- минимальная скорость проводного интернета 20 Мбит/с,
- Windows 7 и выше, 64-разрядная версия операционной системы Windows,
- оперативная память минимум 4 ГБ,
- клавиатура, мышь,
- исправная рабочая гарнитура с USB-разъемом



Графики работы филиал Юг:

График 2/2 с 09:30 до 21:30, 10:30 до 22:30, 11:00 до 23:00 МСК (12 часов смена, включая перерыв 1,5 часа)

График 2/2 с 10:00 до 19:00, 11:00 до 20:00, 12:00 до 21:00 МСК (9 часов смена, включая перерыв 1 час)

График 2/2 с 12:00 до 18:00, 13:00 до 19:00, 14:00 до 20:00, 15:00 до 21:00 МСК (6 часов смена, включая перерыв 30 минут)

График 5/2 с 10:30 до 19:30, с 11:30 до 20:30 МСК выходные как стандартные, так и плавающие (9 часов смена, включая перерыв 1 час)

График 5/2 с 10:00 до 16:30, с 11:00 до 17:30 МСК выходные как стандартные, так и плавающие (6,5 часов смена, включая перерыв 30 минут)

График 5/2 с 17:30 до 21:30 МСК выходные как стандартные, так и плавающие (4 часа смена)

Обучение длится 11 дней, с 09:00 до 17:00 МСК, из них 5 дней теория и 6 дней практика (пн-пт, сб-вс выходной)

Графики работы филиал Центр:

График 2/2 - с 10:00 до 22:00, с 11:00 до 23:00 и с 12:00 до 24:00 МСК (12 часов смена, включает перерыв 1,5 часа),

График 2/2 - с 17:00 до 23:00 и с 18:00 до 24:00 МСК (6 часов смена, включает перерыв 30 минут),

График 5/2 - с 10:00 до 19:00, с 11:00 до 20:00, с 12:00 до 21:00, с 13:00 до 22:00, с 14:00 до 23:00 и с 15:00 до 24:00 МСК выходные плавающие (9 часов смена, включает перерыв 1 час).

График 5/2 - с 17:00 до 23:00 и с 18:00 до 24:00 МСК выходные как стандартные, так и плавающие (6 часов смена, включает перерыв 30 минут).

Обучение длится 9 дней с 08:00 до 17:00 МСК (пн-пт, сб-вс выходной), далее 5 дней практики и выход на стажировку

Графики работы филиал Сибирь:

График 2/2 с 08:00 до 20:00, с 09:00 до 21:00 МСК (12 часов смена, включая перерыв 1,5 часа)

График 5/2 с 09:00 до 18:00, с 10:00 до 19:00 и с 11:00 до 20:00 МСК выходные как стандартные, так и плавающие (9 часов смена, включая перерыв 1 час).

Обучение длится 8 дней с 08:00 до 16:00 МСК (пн-сб, вс выходной)

Графики работы филиал Северо-Запад:

График 2/2 с 08:00 до 20:00, 09:00 до 21:00, 10:00 до 22:00, 13:00 до 01:00 МСК (12 часов смена, включая перерыв 1,5 часа)

График 2/2 с 08:00 до 14:00 МСК (6 часов смена, включая перерыв 30 минут)

График 5/2 с 09:00 до 18:00, с 10:00 до 19:00, с 11:00 до 20:00 МСК выходные как стандартные, так и плавающие (9 часов смена, включая перерыв 1 час)

Обучение длится 8 дней, с 09:00 до 18:00 МСК, (пн-пт, сб-вс выходной)

ОБУЧЕНИЕ НА ПРОЕКТЕ ОПЛАЧИВАЕТСЯ 700 руб. день ПРИ УСЛОВИИ:

- 100% присутствия на обучении без пропусков;
- При успешной сдаче тестового звонка;
- Отработке в линии 160 часов.



Условия оплаты

ВТК .

Класс специалиста	Ставка за 1 час работы, руб.	Почасовая часть за 160 часов работы, руб.	Почасовая часть за 90 часов работы, руб.	Максимальный размер премии
2 класс	168,75	27000,00	15 187,50	10 000
1 класс	218,75	35000,00	19 687,50	10 000
Эксперт	262,50	42000,00	23 625,00	10 000

Показатели премии:

СОК (85%)

% загрузки (80%)

Итого:

До 50 баллов

До 50 баллов

До 100 баллов
(10000 руб)

Где:

СОК – средний балл оценки качества за месяц

% загрузки – время, которое Вы проводите в разговоре с клиентами делится на количество отработанных часов



Дальнейшие шаги:

1. Прямо сейчас записаться на обучение в чате собеседования, заполнить анкету соискателя и отправить скриншот измерения скорости печати (минимум 120 зн/мин).
2. Предоставить личные документы моему помощнику, менеджеру по сбору документов, Дарье Печерской и заполнить все бланки, которые она направит Вам в личные сообщения (Skype, Telegram, WhatsApp). Коллеги, незамедлительно направляйте все документы Дарье, так как проверка службы безопасности длится 2-3 дня и нам с Вами важно успеть попасть на обучение.
3. После получения заполненных файлов Дарья добавит Вас в чат обучения. На обучении важно находиться под своим именем. Поэтому обязательно нужно прописать имя в скайпе (ФИО или Имя Фамилия) и в Телеграм. Для прохождения обучения нужна камера.
4. Официальное трудоустройство на 1-й день обучения. Оформление по ТК РФ с предоставлением и заполнением всех сопутствующих документов.
5. До начала обучения у Вас будет проведена проверка технической возможности и Велком-встреча, где Вам расскажут о трудоустройстве, более подробно познакомят Вас с мотивацией, расскажут про основы телефонного этикета. А также Вы познакомитесь с Вашим будущим руководителем.

Личные документы для трудоустройства:

1. Паспорт (все заполненные страницы)
2. СНИЛС
3. Номер ИНН (скрин на ГосУслугах)
4. Документ об образовании
5. Военный билет (все страницы) или приписное (для мужчин)

Бланки документов к заполнению:

1. Анкета для СБ
2. Согласие на электронный документооборот
3. Согласие на обработку персональных данных
4. Соглашение о конфиденциальности
5. Заявление на приём
6. Заявление о перечислении ЗП
7. Согласие на передачу данных
8. Лист ознакомления с ЛНА (локально-нормативными актами)
9. Заявление о госслужбе (указать двухлетний период)

Дарья с Вами свяжется в личных сообщениях (Skype, Telegram, WhatsApp) и поможет заполнить все необходимые документы.

