

**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 картинка 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



**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.

**Графики работы филиал Урал:**

**График 2/2** - с 08:00 до 20:00, с 09:00 до 21:00, 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 5/2** – с 08:00 до 17:00, с 09:00 до 18:00, 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 плавающие выходные (9 часов смена, включая перерыв 1 час).

**Обучение** длится 9 дней с 08:00 до 17:00 МСК ( пн-пт, сб-вс выходной), включает теорию и практику



## **Графики работы филиал Юг:**

**График 2/2** – 10:30 до 22:30, 11:00 до 23:00, 11:30 до 23:30 и с 12:00 до 24:00 МСК (12 часов смена, включая перерыв 1,5 часа)

**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 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)

## 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 |
|-------------------|------------------------------|---|--|----------------------------|
| 3 класс           | 125,00                       | 20 000,00                                 | 11 250,00                                | 10 000                     |
| 2 класс           | 143,75                       | 23 000,00                                 | 12 937,50                                | 10 000                     |
| 1 класс           | 175,00                       | 28 000,00                                 | 15 750,00                                | 10 000                     |
| Эксперт           | 206,25                       | 33 000,00                                 | 18 562,50                                | 10 000                     |

## Показатели премии:

СОК (85%)

ПВО (не более 4 минут за месяц)

Итого:

До 50 баллов

До 50 баллов

До 100 баллов  
(10000 руб)

Где:

СОК – средний балл оценки качества за месяц

ПВО – поствызовная обработка



## 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 менеджеру Дарье Печерской и заполнить все бланки, которые она направит Вам в личные сообщения в Скайп. 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 обязательно 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 с Вашим будущим руководителем, который подробно расскажет о трудоустройстве, подробнее познакомит Вас с мотивацией, расскажет про основы телефонного этикета.

РТК Юг Велком 13.02.2023 в 16:00 МСК

РТК Сибирь Велком 14.02.2023

РТК Урал Велком 14.02.2023



О дате и времени проверки ТВ сообщат дополнительно в чате обучения

## Личные документы для трудоустройства:

1. Паспорт (все заполненные страницы)
2. СНИЛС
3. ИНН
4. Документ об образовании
5. Военный билет (все страницы) или приписное (для мужчин)
6. Справка ПФР о трудовой деятельности, которую можно выгрузить на ГосУслугах.

## Бланки документов к заполнению:

1. Анкета для СБ
2. Обязательство о неразглашении
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)

**Документы нужно распечатать, заполнить и отсканировать, после чего отправить Дарье.**

