

An aerial view of a soccer field at night, illuminated by stadium lights. The field is green with white markings. Overlaid on the field are various tactical diagrams in yellow and white, including dashed arrows indicating player movement, solid lines for passes, and symbols like 'X' and 'O' representing player positions. The text 'Welcome to Winline' is centered over the field in a bold, black, sans-serif font. The stadium seating is visible in the background, and a dark rectangular object, possibly a camera or light fixture, is in the bottom right foreground.

**Welcome to Winline**

# План-тайминг:

---

Время встречи  $\approx$  1 час.

- ✓ Вопросы после обучения;
- ✓ Чем мы занимаемся;
- ✓ Повторение акций;
- ✓ Работа в ПО;
- ✓ Работа на линии  $\approx$  1,5-2 часа
- ✓ Обмен впечатлениями после первой смены  $\approx$  10-15 мин.



An aerial view of a soccer field with various tactical diagrams overlaid in yellow and white. The diagrams include player positions marked with 'X' and 'O', arrows indicating movement or passes, and dashed lines representing field boundaries or specific play areas. The field is green, and the surrounding stadium seating is visible in shades of blue and grey.

Обучение уже закончилось, впереди  
адаптация.

Задай вопросы, если они остались после обучения.

Наша роль.  
Winline =  
лучший  
клиентский  
сервис.

# ПРЕМИЯ РБ 2021

**Спецприз: лучший  
клиентский сервис**

**Winline**



# Сервис

Что важно?  
Что  
делаем?



Первое впечатление клиента о компании зависит от тебя.

Клиент = наш работодатель.



Вежливое общение



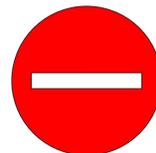
Быстрое и корректное  
решение вопросов



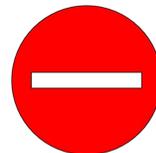
Интерес/ мотивация к игре



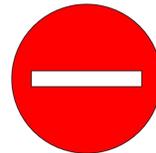
Наслаждайся игрой на WL



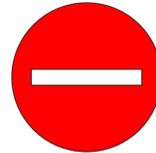
Грубость/ хамство



Дезинформация



Сброс звонка



Отсутствие интереса

# Регистрация

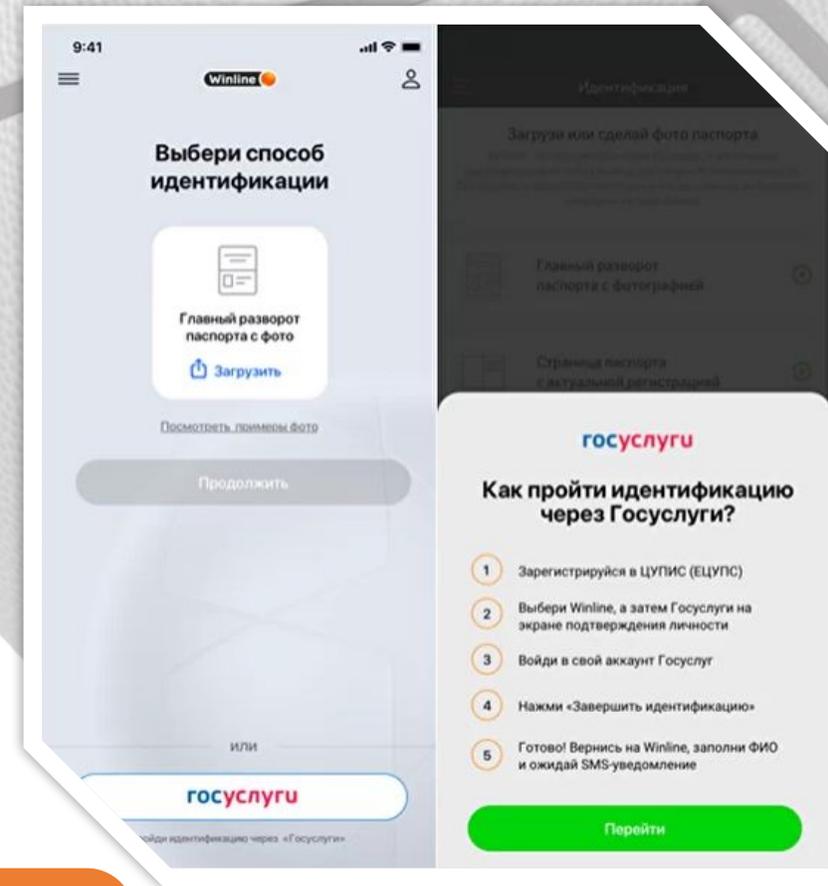
## Сайт/Приложение

Шаг 1

- Клиенту необходимо внести номер мобильного телефона и дату рождения.

Шаг 2

Идентификацию можно пройти двумя способами:  
- загрузить фотографию основной страницы паспорта;  
- через Госуслуги.



★ Если у клиента есть аккаунт в ЦУПИС, то регистрация может пройти автоматически.

# Акции

Приветственный  
фрибет  
за депозит

Условия

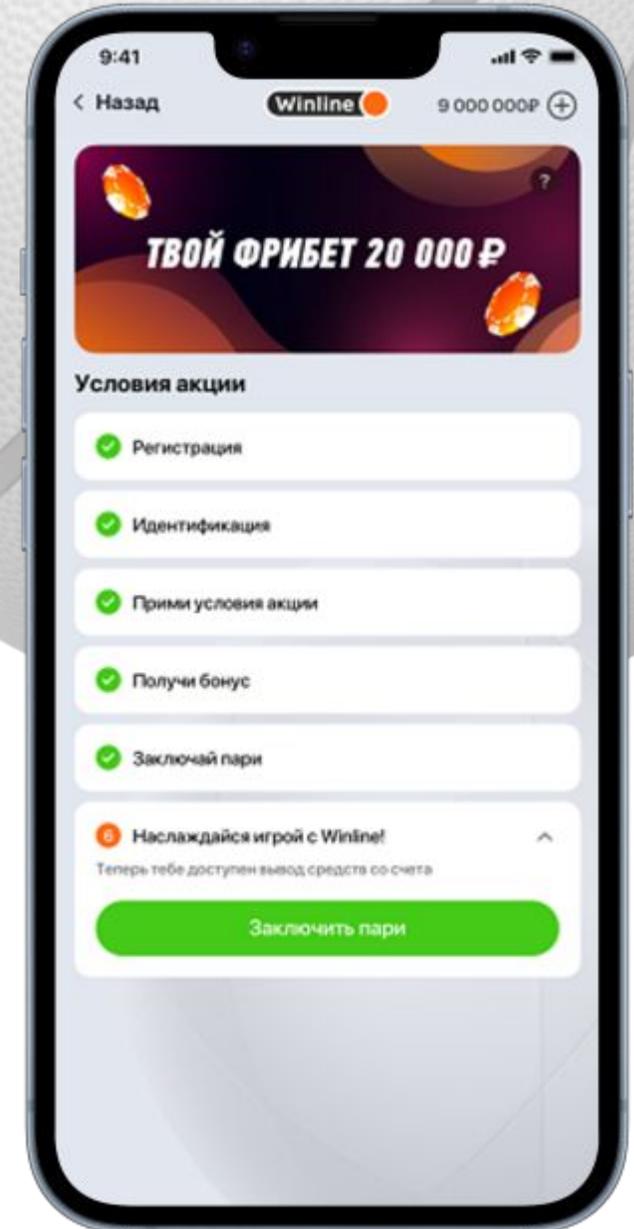
- Сумма фрибета от 2000 до 20000(рандом);
- Фрибет = сумме депозита;
- Срок действия предложения – 30 дней;
- Только в приложении;
- Для вывода нужно отыграть сумму депозита 1 или 3 раза в зависимости от результата пари.

Как воспользоваться

- Завершить регистрацию.

Чистый выигрыш

- Сумма фрибета вычитается из выигрыша;
- При возврате ставки фрибет не возвращается.



# Акции

## Дополнительный фрибет

Условия

- Размер фрибета – по усмотрению компании до 5000 рублей;
- Нет ограничений по нижнему коэффициенту

Как получить

- Может быть начислен по усмотрению компании.

Как воспользоваться

- Только в приложении;
- Только на ординар.

примеры



# Акции

## Программа лояльности Бонус-клуб



### Условия

- Сумма ставок 1000р = 1 мяч;
- Учитываются ставки с  $K \geq 1,3$ ;
- Исход не имеет значения.

### Бонус

- Фрибет в конце месяца и реальные деньги;
- Бонус зависит от количества накопленных мячей.



# Акции

## Программа лояльности Бонус-клуб

### Условия:

1. Ставка: 1000 руб., коэф. 2.0 - проиграла
2. Ставка: 1000 руб., коэф. 1.7 – выиграла
3. Ставка: 5000 руб., коэф. 3.9 – проиграла
4. Ставка 2500 руб., коэф. 1.29 – выиграла
5. Ставка 500 руб., коэф. 1,31 – выиграла.

Сколько мячей?



# Бонус клуб

0 уровень	   0	Начисление отсутствует	
1 уровень	   5	Не открыто	
2 уровень	   30	Не открыто	
3 уровень	   100	Не открыто	
4 уровень	   500	Не открыто	
5 уровень	   2000	Не открыто	

# VIP-КЛУБ



## ДВА ВИДА НАГРАД

Теперь при достижении уровня ты получишь **гарантированный** бонус и дополнительный **ежедневный** бонус на определенный срок



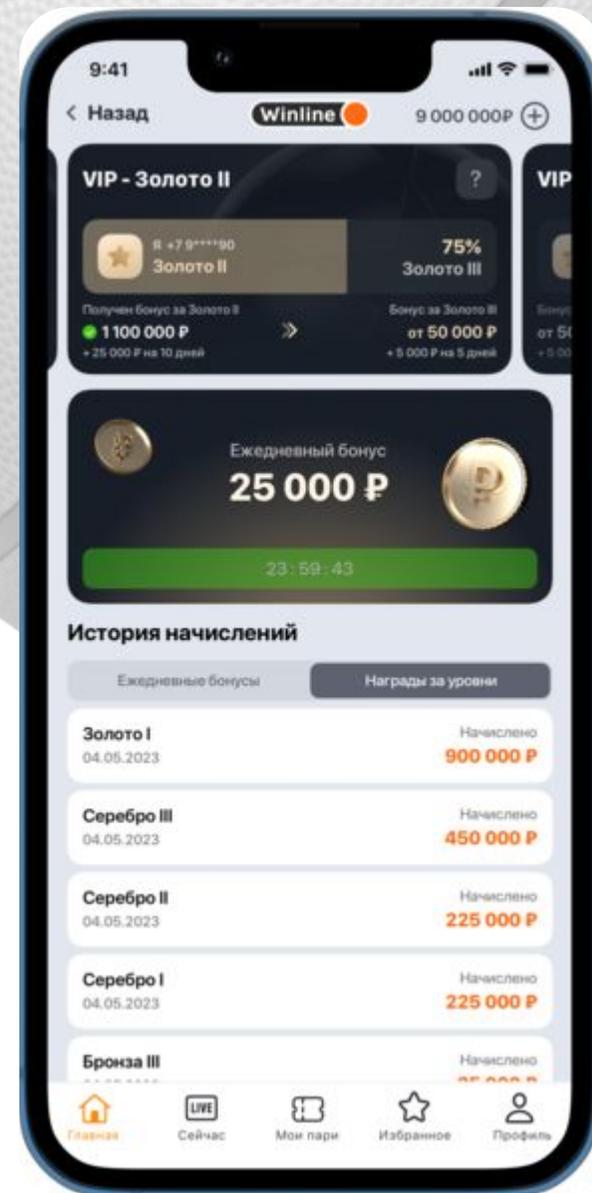
## БОНУСЫ ЗА АКТИВНОСТЬ

Ты можешь **увеличить** гарантированный бонус и **продлить** получение ежедневного бонуса, если будешь играть активно



## НАКОПИТЕЛЬНЫЙ ПРОГРЕСС

Уровни **не сторают**, а повышать их можно неограниченное количество раз в месяц



# Акция

## Игра X50



### Условия

- Нужно угадать исходы 13 матчей;
- Туры проходят еженедельно.

### Выигрыш

- 50 млн рублей сразу на счет;
- Можно вывести или играть;
- По усмотрению компании, лучший купон может быть награждён денежным призом.

### Стоимость купона

- Стоимость купона 200 рублей;
- Стоимость меняется при выборе 2+ исходов в матче.

# Акции

Любимая команда

Как выбрать команду

- Команду можно выбрать в приложении;
- Смена команды доступна один раз в 3 месяца.

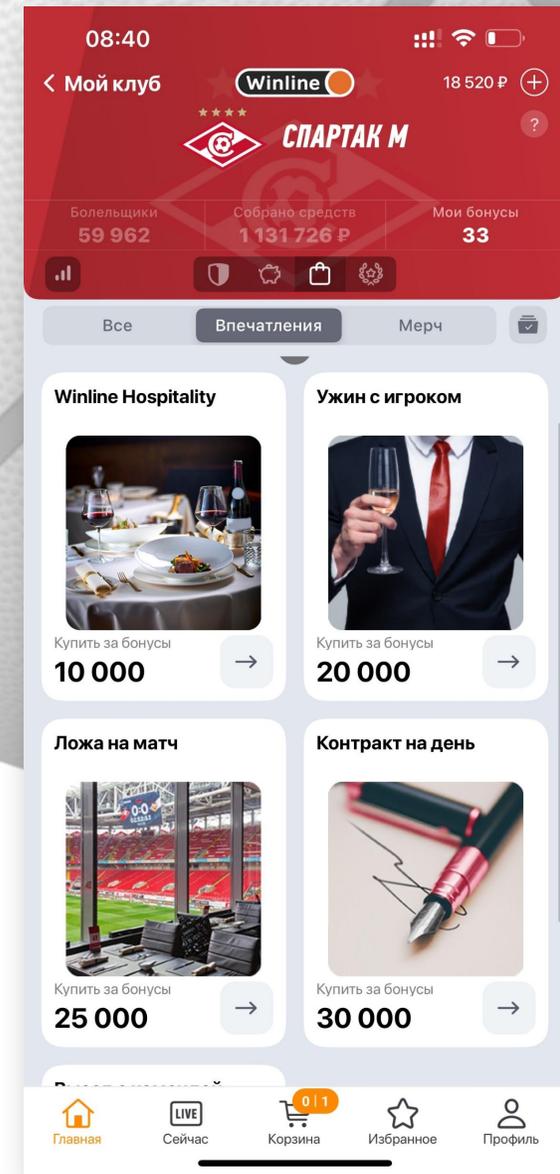
Преимущества

Для всех команд:

- Стилизованный раздел в приложении
- Повышенные коэффициенты

Только для Команд-партнеров Winline:

- Поддержка Любимой команды
- Накопление бонусов за ставки на матчи Любимой команды



An aerial view of a soccer field with tactical diagrams overlaid. The field is green with white lines. Yellow dashed arrows and circles indicate player movements and positions. The text is centered over the field.

**Акции повторили, впереди  
изучение работы в ПО.**

**Задай вопросы, если они появились.**

## Авторизация

Вход

[Узнать о нас подробно](#)



В перерыве 00:00:21

Начать тестовый звонок

19 – 25 сент. 2022 г.

сегодня



	пн 19.09	вт 20.09	ср 21.09	чт 22.09	пт 23.09	сб 24.09	вс 25.09
06							
07							
08							
09							
10	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00		
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

## Статистика:

Дата	Общее время	Время в разговоре	Время в перерыве	Время в обработке	Кол-во звонков
20.09.2022	03:19:03	00:53:59	00:34:58	00:12:18	217

## Показатели работы:

Загружен	Сохранен	Подтвержден
05.09.2022 16:54:16	05.09.2022 18:55:09	05.09.2022 19:17:18
03.08.2022 12:16:52	03.08.2022 13:06:00	04.08.2022 15:09:42
04.07.2022 17:26:46	04.07.2022 18:32:45	06.07.2022 9:58:34
03.06.2022 16:11:02	03.06.2022 16:12:40	09.06.2022 10:09:56
04.05.2022 20:25:43	05.05.2022 11:02:14	05.05.2022 11:24:01
04.04.2022 21:22:14	04.04.2022 21:24:12	04.04.2022 21:55:42
03.03.2022 19:12:06	03.03.2022 19:31:43	03.03.2022 19:54:25
03.02.2022 18:29:58	03.02.2022 20:19:18	03.02.2022 20:31:13
03.01.2022 17:30:46	03.01.2022 17:50:24	04.01.2022 18:38:58
03.12.2021 23:31:57	04.12.2021 10:02:25	04.12.2021 10:26:08
03.11.2021 16:41:41	03.11.2021 18:01:00	04.11.2021 18:01:21
03.10.2021 15:11:34	03.10.2021 18:02:06	04.10.2021 18:12:29
03.09.2021 20:41:36	05.09.2021 19:01:02	05.09.2021 19:11:31
03.08.2021 19:33:08	03.08.2021 19:34:22	03.08.2021 19:55:15
05.07.2021 17:15:02	05.07.2021 18:00:21	05.07.2021 18:42:13
03.06.2021 19:24:18	03.06.2021 19:24:44	05.06.2021 10:31:27
04.05.2021 12:57:00	04.05.2021 17:54:13	04.05.2021 18:00:07
03.04.2021 12:32:45	03.04.2021 19:08:46	03.04.2021 19:10:26

# Эхо- тест



Это тестовый звонок для проверки качества звука. Работает воспроизведение звука с вашего микрофона.

Статистика передачи данных:

От клиента к серверу: 0

От сервера к клиенту: 1

Идет проверка соединения, дождитесь завершения теста.

Завершить тест



Это тестовый звонок для проверки качества звука. Работает воспроизведение звука с вашего микрофона.

Статистика передачи данных:

От клиента к серверу: 10

От сервера к клиенту: 10

Тест успешно пройден! Можно приступать к работе.

Завершить тест



В перерыве 00:00:02

Приступить к работе

сегодня



2 – 8 авг. 2021 г.

	пн 02.08	вт 03.08	ср 04.08	чт 05.08	пт 06.08	сб 07.08	вс 08.08
06							
07							
08							
09							
10	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00	10:00 - 17:00		
11							
12							
13							
14							
15							

Статистика:

Дата	Общее время	Время в разговоре	Время в перерыве	Время в обработке	Кол-во звонков
04.08.2021	00:03:18	00:00:00	00:03:17	00:00:00	0

Показатели работы:

Загружен	Сохранен	Подтвержден
03.12.2020 15:41:37	03.12.2020 15:44:10	03.12.2020 15:44:45
11.01.2021 11:47:54	11.01.2021 11:49:19	11.01.2021 11:49:24
03.02.2021 13:38:23	03.02.2021 13:45:30	03.02.2021 13:46:28
03.04.2021 12:48:20	03.04.2021 12:51:04	03.04.2021 12:52:01
03.03.2021 15:52:26	03.03.2021 16:12:08	03.03.2021 16:13:06
04.05.2021 13:03:14	04.05.2021 13:04:53	04.05.2021 13:06:31
03.06.2021 19:43:22	03.06.2021 19:47:49	03.06.2021 19:50:12
05.07.2021 17:28:47	06.07.2021 8:28:32	06.07.2021 8:28:38
03.08.2021 19:45:01	04.08.2021 7:48:28	04.08.2021 7:49:44



В разговоре 00:00:02

\* Результат звонка

Больше не звонить

Комментарий

Дополнительные  
действия:

Отправить ссылку на приложение  
Android

Отправить ссылку на приложение  
IOS

Перенаправить в КЦ

Завершить звонок

Фрибет: 1000 р.

Купоны: 0

Дата регистрации: 17.09.2022

ФИО: Айдар Ринатович

NEW\_1деп\_допфрибет

Здравствуйте, Айдар ! Меня зовут (имя оператора), компания Винлайн!

Специально для Вас мы начислили дополнительный фрибет на 1000 рублей, но вы его не использовали. Получали уведомление?

Да

Нет

Возражение/отказ

Фрибет 0 рублей



Постобработка 00:02:01

- \* Видеозвонок ▼
- Результат звонка
- \* Сброс
- Отказ
- Успех**
- Перезвонить
- Недозвон
- Видеозвонок
- Не гражданин РФ
- Нет 18 лет
- Неверные данные
- Ошибка в номере
- Автоответчик/тишина

Сохранить и принять следующий звонок

Сохранить и приостановить работу

Фрибет: 1000 р.

Купоны: 0

Дата регистрации: 20.09.2022

ФИО:

NEWREG\_Документы\_1



Отлично! 😊 Наслаждайтесь игрой с нами:

- мы принимаем ставки всего за 3 секунды
- начисляем реальные деньги по программе лояльности
- проводим игру X50.

Уточните, Вы самостоятельно внесете вторую и третью страницы паспорта в личном кабинете?

Да

Видеоидентификация

Отказ



Постобработка 00:00:00

\* Видеозвонок 

\* Время и дата Средство связи  ID клиента для связи

Больше не звонить

Комментарий

Дополнительные  
действия:

Отправить ссылку на приложение  
Android

Отправить ссылку на приложение  
IOS

Сохранить и принять следующий звонок

Сохранить и приостановить работу

Фрибет: 1000 р.

Купоны: 0

Дата регистрации: 20.09.2022

ФИО:

NEWREG\_Документы\_1



Отлично! 😊 Наслаждайтесь игрой с нами:

- мы принимаем ставки всего за 3 секунды
- начисляем реальные деньги по программе лояльности
- проводим игру X50.

Уточните, Вы самостоятельно внесете вторую и третью страницы паспорта в личном кабинете?

Да

Видеоидентификация

Отказ

# Закрепи

## М

---

### Во всех звонках

Успех

Перезвонить

Отказ

Сброс

Автоответчик/ тишина

Уточни дату/время и  
мессенджер и номер  
телефона

Уточни дату/время

Отработай возражение

### Звонки до завершения ИЛ

Видеозвонок

Не гражданин РФ

Нет 18 лет

Неверные данные

Ошибка в номере

# Структура ведения диалога



## Сентябрь

Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота
31.08	01.09	02.09	03.09	04.09
Швеция - Нидерланды 17:30 Турция - Польша 20:30 <b>Россия - Япония 19:00</b> Арсенал - Славия Прага 21:30 Реал Мадрид - Манчестер Сити 22:00	Казахстан - Украина 17:00 Норвегия - Нидерланды 21:45 <b>Россия - Хорватия 21:45</b> Словения - Словакия 21:45 Португалия - Ирландия 21:45	<b>Венгрия - Англия 21:45</b> Италия - Болгария 21:45 <b>Швеция - Испания 21:45</b> Эстония - Бельгия 21:45 Исландия - Румыния 21:45	Барыс - Салават Юлаев 16:30 Динамо Москва - Динамо Минск 19:30 <b>ЦСКА - Парма 17:30</b> <b>Зенит - Нижний Новгород 20:00</b> Испания - Россия 21:45	<b>Кипр - Россия 19:00</b> Украина - Франция 19:00 Словения - Мальта 19:00 Нидерланды - Черногория 21:45 Словакия - Хорватия 21:45
07.09	08.09	09.09	10.09	11.09
<b>Франция - Финляндия 21:45</b> <b>Хорватия - Словения 21:45</b> <b>Россия - Мальта (21:45)</b> Нидерланды - Турция (21:45) Австрия - Шотландия 21:45	<b>Польша - Англия 21:45</b> <b>Греция - Швеция 21:45</b> Италия - Литва 21:45 Беларусь - Бельгия 21:45 Исландия - Германия 21:45	Салават Юлаев - Спартак 17:00 Нефтехимик - Сибирь 19:30 <b>Чехия - Италия 20:00</b> <b>Эстония - Франция 20:00</b>	Северсталь - Трактор 19:00 Динамо Минск - Автомобилист 19:10 <b>Витязь Подольск - Ак Барс 19:30</b> <b>ЦСКА - Локомотив 19:30</b> <b>Лорьян - Лилль 22:00</b>	<b>Лестер - Ман Сити (17:00)</b> Локомотив - Крылья Советов 14:00 <b>Зенит - Ахмат 16:30</b> <b>Спартак - Химки 19:00</b> <b>Монако - Марсель 22:00</b>
14.09	15.09	16.09	17.09	18.09
<b>Янг Бойз - Манчестер Юнайтед 19:45</b> <b>Барселона - Бавария 22:00</b> Динамо Киев - Бенфика 22:00 Мальмё - Ювентус 22:00 Челси - Зенит 22:00	Атлетико - Порту 22:00 <b>Брюгге - ПСЖ 22:00</b> <b>Интер - Реал Мадрид 22:00</b> Ливерпуль - Милан 22:00 Манчестер Сити - РБ Лейпциг 22:00	Локомотив - Марсель 19:45 <b>Лестер - Наполи 22:00</b> <b>Айнтрахт - Фенербахче 22:00</b> <b>Монако - Штурм 22:00</b> <b>ПСВ - Реал Сосьедад 22:00</b>	Сассуоло - Торино 21:45 Сельта - Кадис 22:00 Ньюкасл Юнайтед - Лидс 22:00 <b>Страсбур - Мец 22:00</b>	<b>Ливерпуль - Кристал Пэлас 17:00</b> Интер - Болонья 19:00 Манчестер Сити - Саутгемптон 17:00 <b>РПЛ. Ахмат - Краснодар 19:00</b> Алавес - Осасуна 22:00 <b>Емельяненко А. - Тарасов А. 22:45</b>

## Дальнейшие шаги

- ✓ Приступаем к работе  $\approx$  1.5-2 часа;
- ✓ Задаем вопросы в чат;
- ✓ Совместно разбираем сложности;
- ✓ По окончании рабочей смены дополнительно встретимся для обратной связи  $\approx$  10-15 мин.