

**Обучение
сотрудника
направления МнЧ
Компания**



День 1

Сегодня ты узнаешь:

- Что такое услуга «мастер на час»
- Про целевые и нецелевые звонки
- Список услуг и цены
- Что такое оффер и как его проставить
- Работу с физ. и юр.лицами



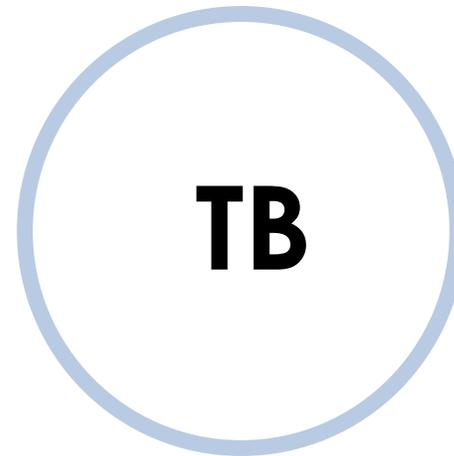
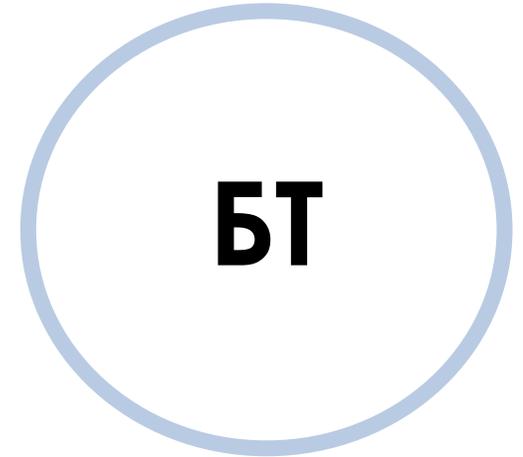
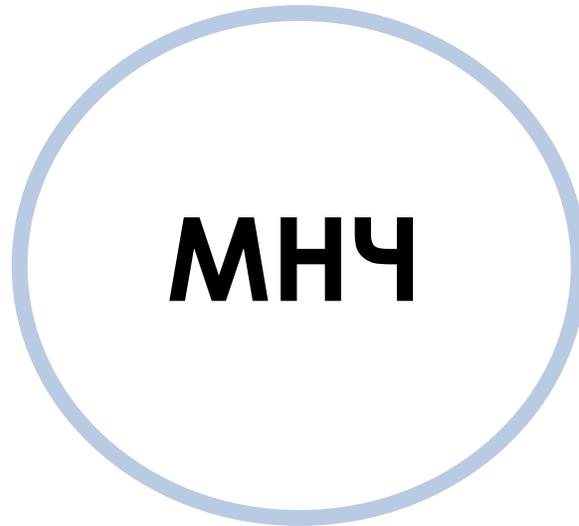
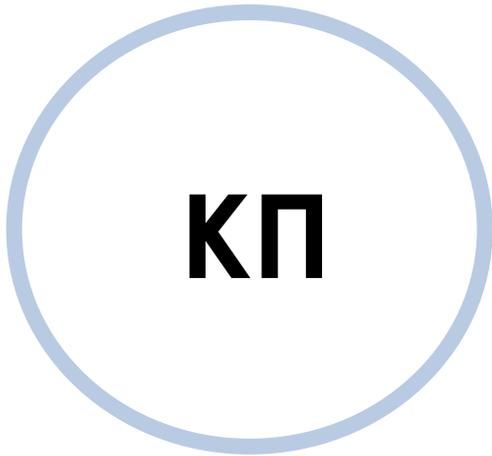
О КОМПАНИИ

Наша компания — это аутсорсинговый центр по приему входящего трафика. Мы сотрудничаем с различными юридическими лицами и ИП на предоставление услуг по обработке входящего трафика и заявок с сайтов.

Партнёр – КЦ - Филиал



Направления



Направление, с которым работают наши партнёры, это предоставление услуг компании **со своими мастерами** по электрике, сантехнике, окнам, сборке мебели и мелкому бытовому ремонту



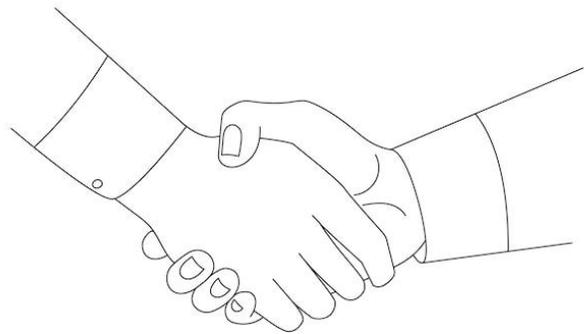
Услуга мастер на час

- Почему люди ищут мастера
- Почему эта услуга востребована
- Что такое легенда и почему важно её придерживаться



Цель компании

Цель нашей компании – обеспечить **максимальную конверсию** (высокие показатели) для наших заказчиков.



Задачи компании

Создать максимально комфортные условия для продуктивной работы наших сотрудников и благоприятного роста внутри компании



Правила поведения

В офисе:

- Следить за чистотой своего рабочего места
- Не разговаривать на повышенных тонах в КЦ
- Ставить телефон на беззвучный режим
- Надевать сменную обувь с октября по март



На удалёнке:

- Ставить телефон на беззвучный режим
- Не жевать в трубку клиенту
- Обеспечить тишину на время работы



Цель специалиста контактного центра

При **целевом** звонке – оформить заявку на выезд мастера или удержать уже текущую заявку



При **нецелевом** звонке – отменить звонок или заявку верной отменой, передать важную информацию, завершив звонок в течение минимального времени без потери качества обработки

График работы, перерывы, обед

График работы 2/2.
Официальные праздничные дни
оплачиваются в двойном размере.

Перерывы каждые 1,5-2 часа
до 10 минут (согласуются с СВ).
Обед по графику 30 минут.



Зарплата, оклад + премия

1й месяц является
испытательным сроком.

Стажёр получает фиксированную
зарплату **30000р.**

Зарплата 1 раз в месяц с 10 по 15
число.

Со 2го месяца оклад + премия по
заявкам.



Декады, группы

Каждую декаду (1-10, 11-20, 21-31) ОКК (отдел контроля качества) будет слушать звонки и выставлять баллы по анкете.

Согласно этим баллам и конверсии все диспетчеры будут распределены по группам.

1 группа – 150р./ч + 35р заявка

2 группа – 96р./ч. + 30р заявка

3 группа – 96р./ч. + 30р заявка



Зарплата за месяц считается как сумма декад, отработанных по конверсии и декад в 1й группе.

Ночники всегда в 3 группе

Качество	баллы	начисление	комментарий
Правильность речи	0-3	0/1	наличие приветствия
		0/1	обращение по имени
		0/1	отсутствие слов паразитов, грубых/нецензурных выражений
Качество речи	0-3	0/1	отсутствие посторонних шумов (вздохи, тв, клавиатура и тд)
		0/1	средняя громкость разговора
		0/1	спокойный темп речи
Умение слышать клиента	0-3	0	не слышит (переводит разговор/разговор не по теме/перебивает и тд)
		1	частично не отвечает на вопросы
		2	изредка игнорирует вопросы
		3	слышит клиента, не перебивает, отвечает грамотно на все вопросы клиента
Активное ведение диалога	0-3	0	ничего нет
		1	слабый диалог, его ведет в основном клиент
		2	средняя активность
		3	активный, скц ведет диалог
Регламент / прием заявок			
Знание регламента/техники, с которой работаем	0-4	0	не знает, путается, придумывает из головы
		1	постоянно отходит для уточнений или ищет информацию (создает длительные паузы)
		2	сомневается (уточняет/ищет информацию)
		4	грамотно пользуется техническими знаниями в разговоре
Умение работать с возражениями и озвучкой цен	0-4	0	сразу озвучка цен либо на вопрос клиента, либо клиент даже не спрашивал, "зафиналил" цену, нет работы с возражением
		1	слабая работа с возражениями, дает окончательное заключение по поломке по телефону
		2	работает с возражениями, но не применяет все способы удержания
		4	использует все способы удержания и предлагает клиенту перезвон

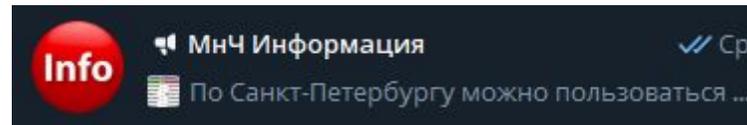
**Для ночников и лидовиков
не актуально**

Критические ошибки, когда анкета обнуляется

- | |
|---|
| 2. Намеренный слив клиента |
| 3. Нарушение легенды, разглашение данных |
| 4. Предварительная заявка, когда клиент вовсе не хотел оставлять, но ему предложили сделать "бронь" или оставить заявку, время и точную дату потом перезвонить сказать. |

Высокая скорость реагирования на внедрение изменений

Любые изменения публикуются в рабочих чатах в телеграме



Ваша задача – своевременно ознакомиться с ними!

Программы, в которых мы работаем



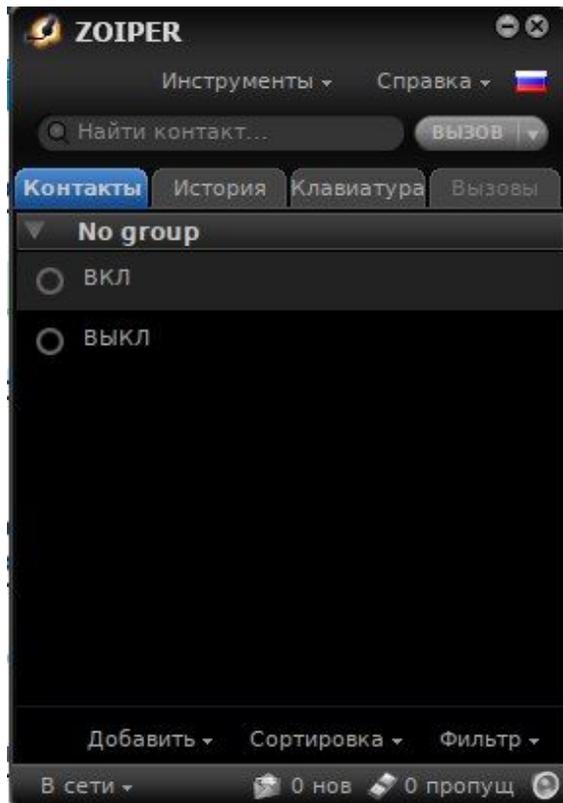
Zoiper



База

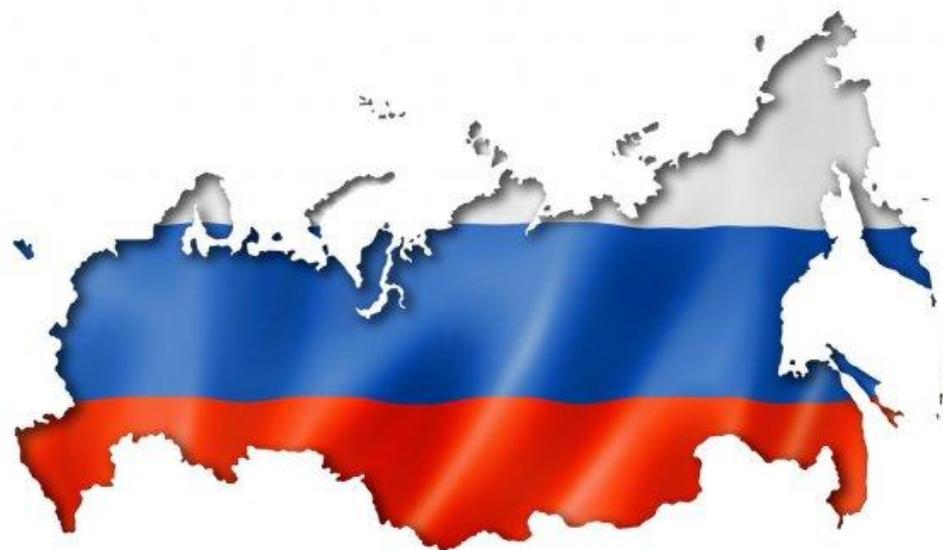


Telegram



География

Клиенты будут обращаться из 66 городов **России**



Услуги и цены

- **Задача:** ознакомиться с прайсом, списком всех наших работ.
- Ознакомиться со стоп-листом, работами, которые **не** выполняем.

Все наши работы делятся на офферы:

- Сантехника
- Электрика
- Окна
- Мастер на час
- Сборка мебели



**Озвучка стоимости по прайсу обязательна.
Исключение: 9 городов и работы по разводке сантехники/электрики С НУЛЯ**



Стоп-лист

Если клиент обращается по работе, которые мы **не выполняем**, закрываем такой звонок отменой **«Не выполняем такие работы»** и пишем комментарий какая работа требовалась



<input type="radio"/> Дали адрес СЦ	<input type="radio"/> Критическая ошибка
<input type="radio"/> Другое	<input type="radio"/> Матрица
<input type="radio"/> Заявка в чужом направлении	<input type="radio"/> Не актуально (ЛИД)
<input type="radio"/> Звонок внутри компании	<input type="radio"/> Не выезжаем в регион
<input type="radio"/> Звонок из органов	<input checked="" type="radio"/> Не выполняем такие работы
<input type="radio"/> Звонок нашего мастера	<input type="radio"/> Не подходит время
<input type="radio"/> Звонок от партнера	<input type="radio"/> Не устроила цена
<input type="radio"/> Касса	<input type="radio"/> Нет 18 лет
<input type="radio"/> Клиент пьян	<input type="radio"/> Обратный звонок
<input type="radio"/> Коммерческое предложение	<input type="radio"/> Перезвонит позже

Комментарий

сварка по металлу

Выберите направление КП БТ МнЧ Электроника

Выберите оффер Сантехника

Стоимость выезда

Фраза для озвучки выезда:
«Выезд мастера составляет 590р., но при выполнении работ - бесплатный».

Клиент должен чётко понимать,
что за выезд **не нужно** будет
платить только при выполнении
работ на адресе.

Выезд озвучиваем **только если**
клиент в пригороде или в
городе, но сам спросил.



При отказе от работ клиенту
нужно оплатить **выезд 590р.**

Пример оформленной заявки

Новая заявка

Филиал: Волгоград 12 15:05

Клиент: Физическое лицо Организация: _____
Фамилия И.О.: Константин Адрес не найден

Насел. пункт: Волгоград Улица: Полевая ул.
 по вхождению расширенный поиск

Дом: 20 Кв.: 102

Телефон: 8(925) 417-8562
основной дополнительный

Дата заказа: 20 октября 2023 г. 18.10.2023 МнЧ...
Время заказа: 11 13 Срочно 10-12 11-13 12-14 13-15 T
Г-2 Тип заказа: Впервые 14-16 15-17 16-18 17-19
Источник: Контекст 18-20 19-21 20-22 21-22

20.10.2023 в филиале оформлено заявок: 4, лимит на день: 100.
По группе 'Сантехника' оформлено заявок: 4, лимит по группе: не определен.

КП Муж на час Комплекс работ цены не озвучены
 БТ Сантехника Окна цены озвучены
 МнЧ Электрика Двери Сборка мебели
 Электроника Скидка: _____

Дополнение
душевая кабина установка 20.10.2023: 3530
1 под _____

Стоимость выбранных услуг 3 530



Скидка

Скидку можем предложить в нескольких случаях:

1. Клиент сомневается по стоимости/хочет перезвонить/будет искать дешевле.
2. Клиент не называет, что смущает, просто хочет перезвонить.
3. У клиента текущая, хочет отменить заявку.
4. Клиент сам просит скидку (пенсионер/студент/многодетные).



Скидку предлагаем до 10%

Проставление оффера

Все работы разделены по офферам (категориям).

**Важно правильно
проставлять оффер,**

потому что:

1. Ведётся статистика
2. Назначат **правильного
специалиста** на заявку

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input checked="" type="radio"/> Муж на час | <input type="radio"/> Комплекс работ |
| <input type="radio"/> Сантехника | <input type="radio"/> Окна |
| <input type="radio"/> Электрика | <input type="radio"/> Двери |
| | <input type="radio"/> Сборка мебели |



Запомните, что оффер «муж на час» **побочный**. Если звонят **с несколькими работами**, где есть оффер «муж на час», то выбираем всегда другой.

Оффер «Муж на час» выбираем только тогда, когда нужны только работы из этого оффера.





Оффер «**Комплекс работ**»
выбираем только для
непрофильных работ.

<input type="radio"/> КП	<input type="radio"/> Муж на час	<input checked="" type="radio"/> Комплекс работ
<input type="radio"/> БТ	<input type="radio"/> Сантехника	<input type="radio"/> Окна
<input checked="" type="radio"/> МнЧ	<input type="radio"/> Электрика	<input type="radio"/> Двери
<input type="radio"/> Электроника		<input type="radio"/> Сборка мебели

Дополнение
на улице подключить вывеску, в р-не 1-3 т.р.

Если клиенту требуется несколько
работ, например, **сантехника +
электрика**, электрика + окна, сборка
мебели + сантехника и т.д., то
выбираем либо более нужную
работу, либо более дорогую.

<input type="radio"/> КП	<input type="radio"/> Муж на час	<input type="radio"/> Комплекс работ
<input type="radio"/> БТ	<input checked="" type="radio"/> Сантехника	<input type="radio"/> Окна
<input checked="" type="radio"/> МнЧ	<input type="radio"/> Электрика	<input type="radio"/> Двери
<input type="radio"/> Электроника		<input type="radio"/> Сборка мебели

Дополнение
повесить люстру, 2780р.
установка смесителя 3000р.

Если требуются работы, в числе которых, которые мы не выполняем, например, **установить смеситель и сварка металла**. Клиенту объясняем, что делаем только смеситель, **предлагаем проезд по этой работе**.

Если требуется работа, которую выполняем, и непрофильная по сантехнике/электрике, то ставим оффер профильной. Например, **профиль – подключить стиральную машину и непрофиль – кабель в гараже**.

<input type="radio"/> КП	<input type="radio"/> Муж на час	<input type="radio"/> Комплекс работ
<input type="radio"/> БТ	<input checked="" type="radio"/> Сантехника	<input type="radio"/> Окна
<input checked="" type="radio"/> МнЧ	<input type="radio"/> Электрика	<input type="radio"/> Двери
<input type="radio"/> Электроника		<input type="radio"/> Сборка мебели

Дополнение

установка смесителя, 3000р.



<input type="radio"/> КП	<input type="radio"/> Муж на час	<input type="radio"/> Комплекс работ
<input type="radio"/> БТ	<input checked="" type="radio"/> Сантехника	<input type="radio"/> Окна
<input checked="" type="radio"/> МнЧ	<input type="radio"/> Электрика	<input type="radio"/> Двери
<input type="radio"/> Электроника		<input type="radio"/> Сборка мебели

Дополнение

установка СМ, 3450
прокладка кабеля в гараже, в р-не 1-3 т.р.

Время/дата заявки

Рабочее время филиала **10:00-21:00**

Это значит, что диспетчер филиала сможет увидеть нашу заявку и назначить мастера только с 10 утра до 21:00 вечера



Заявки можно создать до недели вперед



Покупка материалов

Мастер может съездить в магазин и купить материалы, эта услуга бесплатна

Мастер идёт в магазин ПОСЛЕ осмотра работ.

Оплата покупки по чеку



Мастер **не может** купить самостоятельно крупногабаритный материал:

- унитаз
- ванну
- душевую кабину
- стиральную машину
- посудомоечную машину
- раковину
- стеклопакет

При таких звонках уточняем у клиента **куплен ли материал.**

Мастер может помочь в покупке только **совместно с клиентом.**

Физические и юридические лица

Клиент, который оформляет заявку для собственных нужд – **физическое лицо**. Он не касается и не связан с организациями.

Способы оплаты для физ.лица:

- Наличная оплата
- Безналичная (перевод мастеру на карту, **не с кредитной карты**)

Мастер выдаёт акт о выполненных работах и гарантию. **Печати на документах не будет.** Оплата по терминалу невозможна.



Если клиент обращается из магазина/салона/компании, то нужно задать вопрос: «Оплачивать будете **как физическое или юридическое лицо?**».

Способы оплаты для юр.лица:

- Наличная оплата
- Безналичная (**выставление счёта**)



При вопросе клиента отвечаем – работаем **без НДС**

Оформление юр.лица

При оформлении юр.лиц необходимо выбрать из списка **«Юридическое лицо»** и справа указать **полное название организации**.

Клиент	Юридическое лицо	Организация	ООО Альтаир
Фамилия И.О.	Геннадий		

В дополнении указать о необходимости документов и прописать **ориентиры**.

Дополнение
взять документы для юр.лица салон красоты "Ювента", цокольный этаж

