

**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
- Про текущие заявки
- Работу с посредниками и юр.лицами

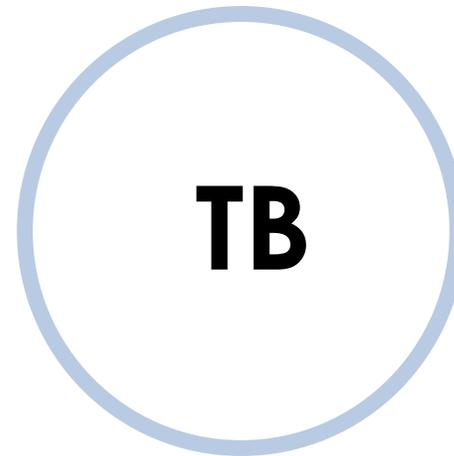
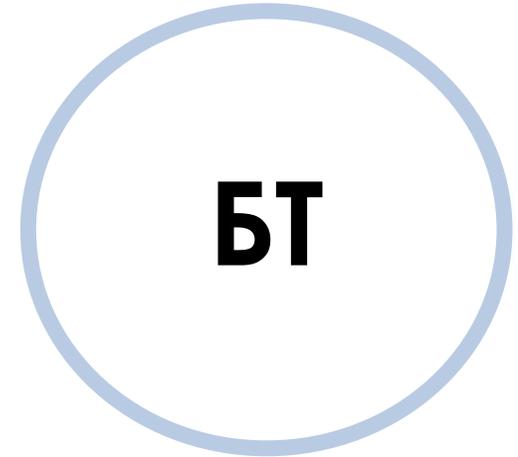
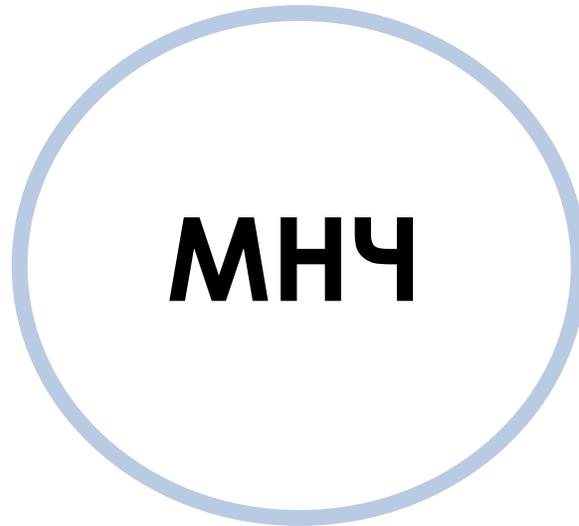
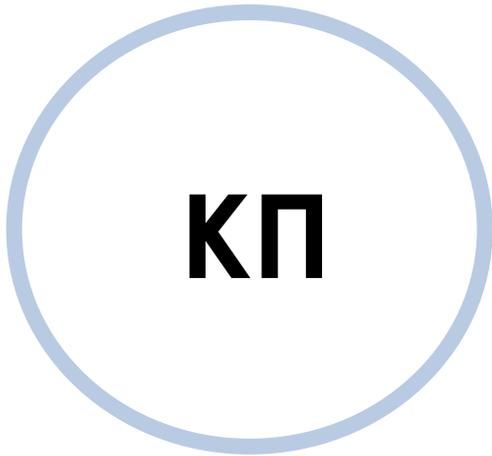


О КОМПАНИИ

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.



Направления



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



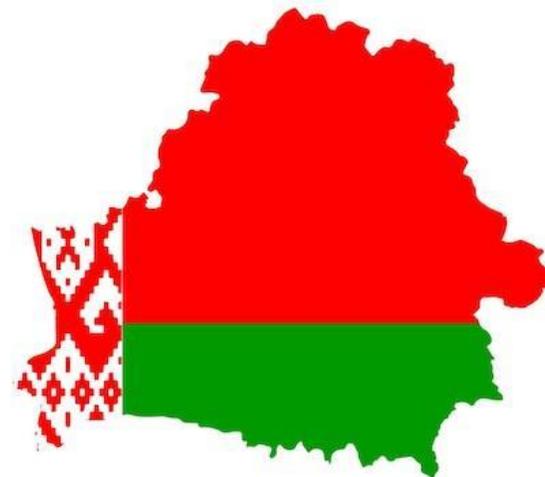
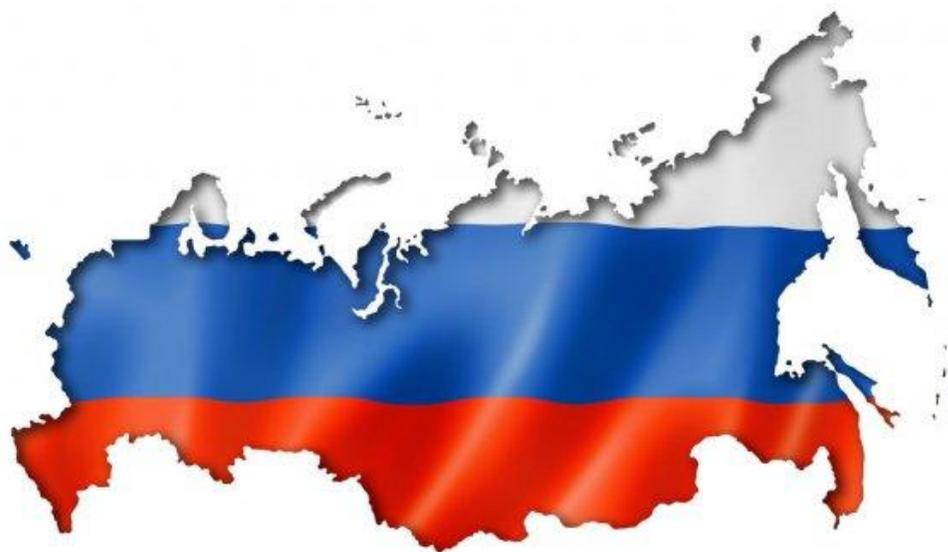
Услуга мастер на час

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



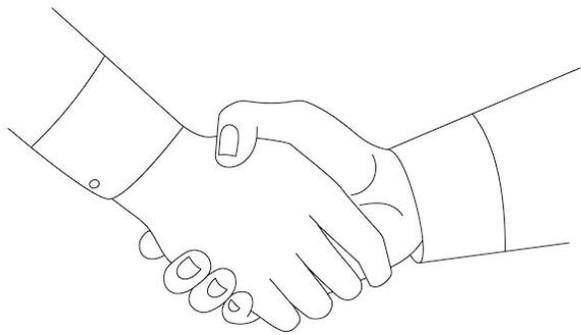
География

Клиенты будут обращаться из множества городов **России** и нескольких городов Республики **Беларусь**



Цель компании

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



Задачи компании

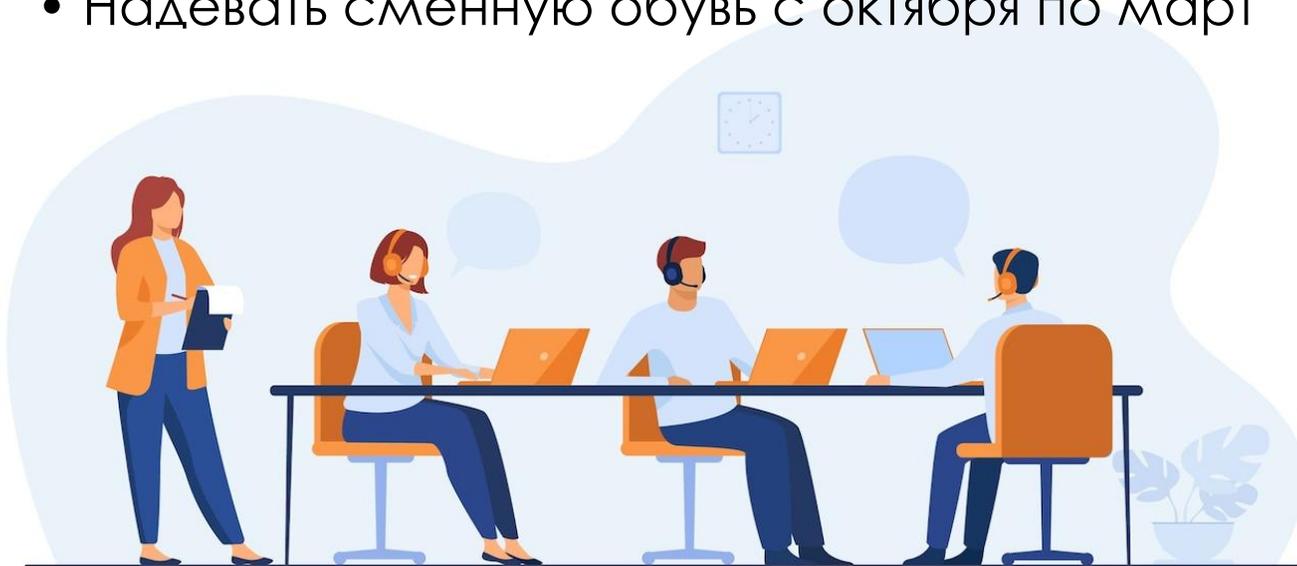
Создать максимально комфортные условия для продуктивной работы наших сотрудников и благоприятного роста внутри компании



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

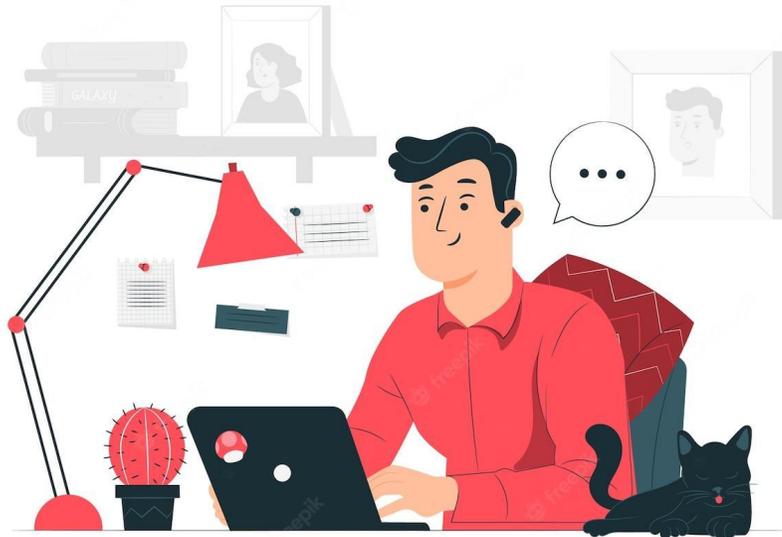
При **целевом** звонке – оформить заявку на выезд мастера или удержать уже текущую заявку



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

Главный критерий оценки работы - конверсия

Конверсия – это соотношение количества оформленных заявок к количеству целевых звонков.



$$25/45*100=55,55\%$$

Пример формулы для расчёта конверсии,
где 25 – количество оформленных заявок,
а 45 – количество целевых звонков.

Показатели конверсии могут меняться каждый месяц, зависят от сложности оформления заявки



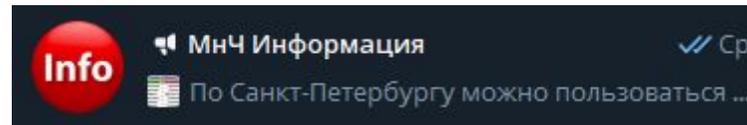
Целевой звонок

Целевой звонок – все звонки, которые влияют на конверсию.



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



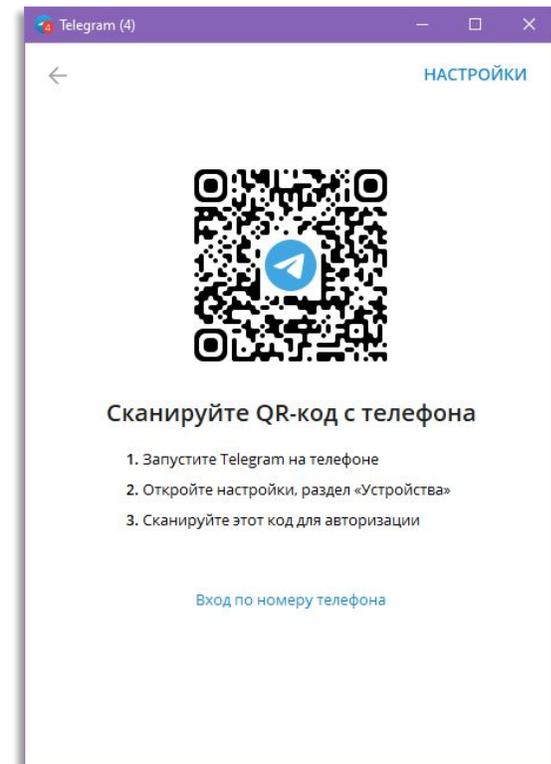
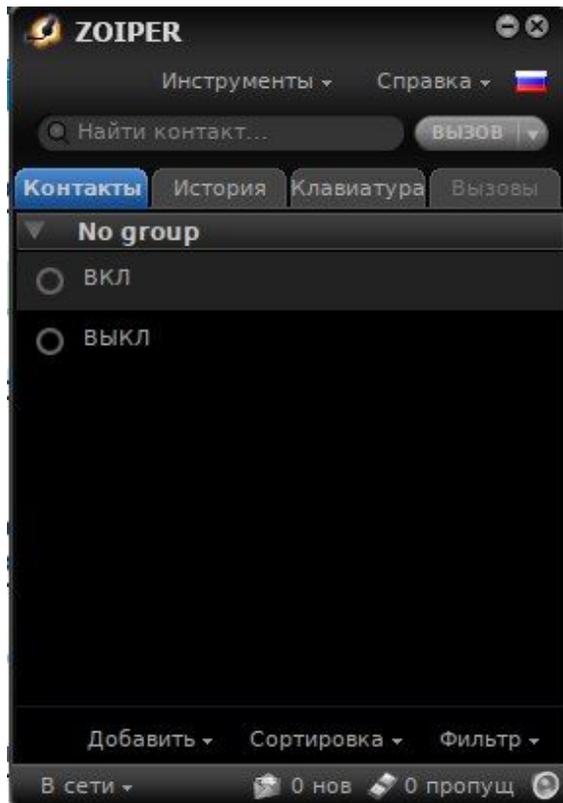
Zoiper



База



Telegram



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



Уходим от стоимости в звонке. Если клиент настаивает, то озвучиваем по прайсу или минимальную стоимость по офферу МНЧ



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.**

Минимальная стоимость работ

Минимальная стоимость 1000р. действует только **на оффер «Мастер на час»**.

Если клиент обращается с работами, которые относятся к этому офферу **и вам не удалось уйти от стоимости**, то необходимо озвучить следующее:

«Минимальная стоимость работ мастера 1000 рублей, после диагностики мастер назовёт точную стоимость».

Клиент должен понимать, что **меньше 1000р. не выйдет**.



Минимальная стоимость работ

Если клиента не устраивает только минимальная стоимость, он **хочет знать точную стоимость**, то озвучиваем по прайсу.

«Стоимость в районе 1500 тысяч рублей»

Если работа по прайсу меньше 1000р., например, 500р., то объясняем, что **мастер может выполнить дополнительные работы.**



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"/> Коммерческое предложение	<input type="radio"/> Точная цена?
<input type="radio"/> Не выезжаем в регион	<input type="radio"/> Хотел консультацию по
<input checked="" type="radio"/> Не выполняем такие работы	<input type="radio"/> Целевой

<input type="radio"/> Сантехника	<input type="radio"/> Комплекс работ
<input checked="" type="radio"/> Электрика	<input type="radio"/> Окна
<input type="radio"/> Муж на час	<input type="radio"/> Двери
	<input type="radio"/> Другое

Комментарий

Пример оформленной заявки

Новая заявка

Филиал: Санкт-Петербург 16 15:34

Клиент: Физическое лицо Организация: _____
Фамилия И.О.: _____

Насел. пункт: Санкт-Петербург Улица: 1-я Советская ул.
 по вхождению Адрес не найден
 расширенный поиск

Дом: 12 Кв. 67

Телефон: 8(996) 919-5847
основной дополнительный

Дата заказа: 24 марта 2023 г. 24.03.2023 МнЧ_Тест4
Время заказа: 18 20 Срочно
Г-1 Тип заказа: Впервые
Источник: Партнер Станислав_25607

24.03.2023 в филиале оформлено заявок: 39, лимит на день: 100.
По группе 'Сантехника' оформлено заявок: 18, лимит по группе: 100.

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

Дополнение
ремонт смесителя
выезд 590
1 под



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

ремонт входного замка

Если клиенту требуется несколько работ, например, **сантехника + электрика**, но клиенту важнее смеситель, чем люстра, то ставим оффер сантехника.



Если требуются работы, в числе которых те, что нет в прайсе, то **прописываем** все работы, **ставим оффер профильной**.

Например, **поклеить обои + установить смеситель**. Ставим оффер сантехника.



<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		

Дополнение

установить смеситель в р-не 1900
поклеить обои (непрофиль)

Время/дата заявки

Рабочее время филиала **10:00-22:00 (21:50)**

Это значит, что диспетчер филиала сможет увидеть нашу заявку и назначить мастера только с 10 утра до 21:50 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.



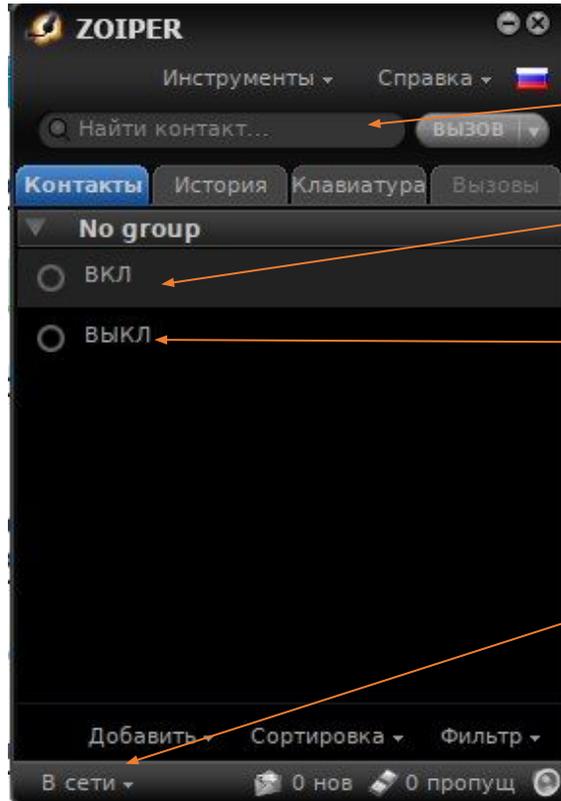
День 2

Сегодня ты узнаешь:

- Как принять звонок и зафиксировать его в базе
- Как оформить заявку
- Что такое тип и статус заказа
- Что такое источник заявки, как работать с партнёрами
- Что такое оффер и как его правильно проставить
- Как сообщить о проблеме по заявке



Zoiper (для принятия звонков)



Поле для номера телефона

Регистрация в сети
(начало работы)

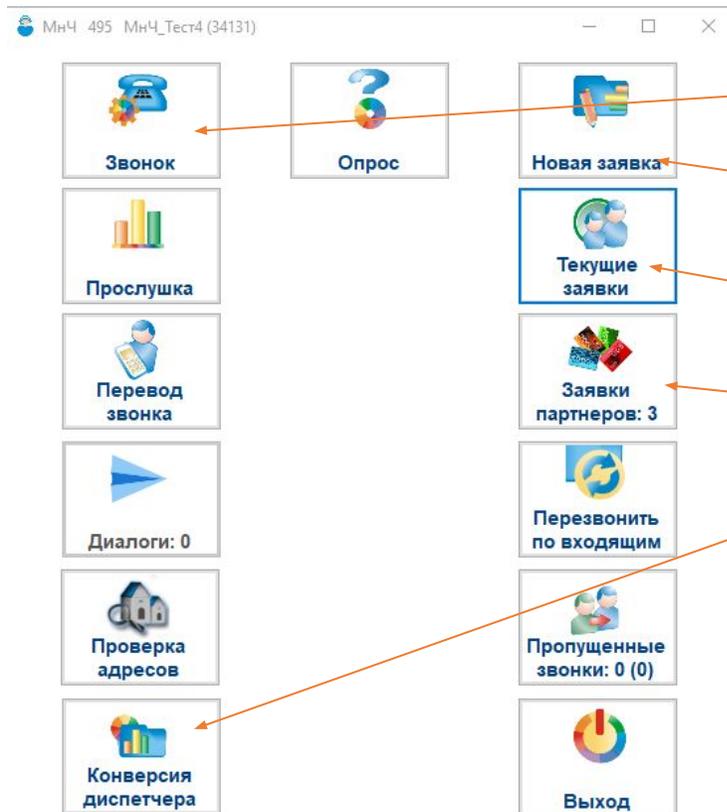
Выход из регистрации
(перерыв, обед, конец смены)

Статус не в сети – при
перезвоне или на перерыве, в
остальное время – в сети



База МнЧ

В работе на линии
используются кнопки:



Звонок

Новая заявка

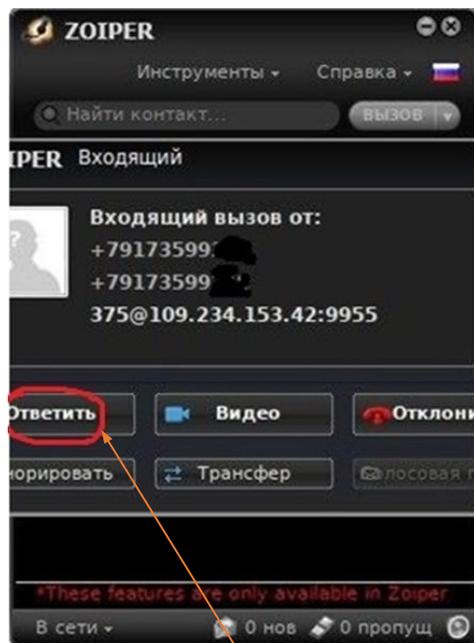
Текущие заявки

Заявки партнёров

Конверсия диспетчера

Наверху базы указано направление компании – **МнЧ** (Мастер на Час) и СИП (индивидуальный номер диспетчера)- 495

Действия при звонке



Идёт входящий вызов в Зойпере, нажимаем ответить и незамедлительно нажимаем кнопку «Звонок»



Если на номере **не было оформленных заявок**, стрелка покажет на кнопку «Новая заявка»

Если с номера **оформляли заявки ранее**, стрелка покажет на кнопку «Текущие заявки»

Когда стрелка указывает на «Заявки партнёров» поговорим дальше

Филиал и населённый пункт

Выезжаем по списку городов + до 20км от границ города

Выбираем филиал из списка (ориентируемся на файл, не на базу!)

Филиал	Санкт-Петербург
Клиент	Архангельск
Клиент	Астрахань
Клиент	Балашиха
Клиент	Барнаул
Клиент	Белгород
Клиент	Брянск
Клиент	Владивосток
Клиент	Владимир
Клиент	Волгоград
Клиент	Вологда
Клиент	Воронеж
Клиент	Гомель
Клиент	Екатеринбург
Клиент	Ижевск
Клиент	Иркутск

Населённый пункт (НП)– это сам город или любой населённый пункт, который находится не дальше 20км от границ города. Например, **филиал** Санкт-Петербург, **населённый пункт** - Всеволожск

Новая заявка

Филиал Санкт-Петербург

Клиент Физическое лицо Организаци

Фамилия И.О. Сергей

Насел. пункт Всеволожск Улица

по вхождению

Адрес

Со слов клиента внимательно вписываем адрес в базу. Без номера квартиры заявка НЕ оформляется.

Филиал: Волгоград 13 16:37

Клиент: Физическое лицо Организация: _____

Фамилия И.О.: Сергей

Насел. пункт: Волгоград Улица: Центральная ул

Адрес не найден

по вхождению расширенный поиск

Дом: 2 Кв.: чд

Телефон: _____

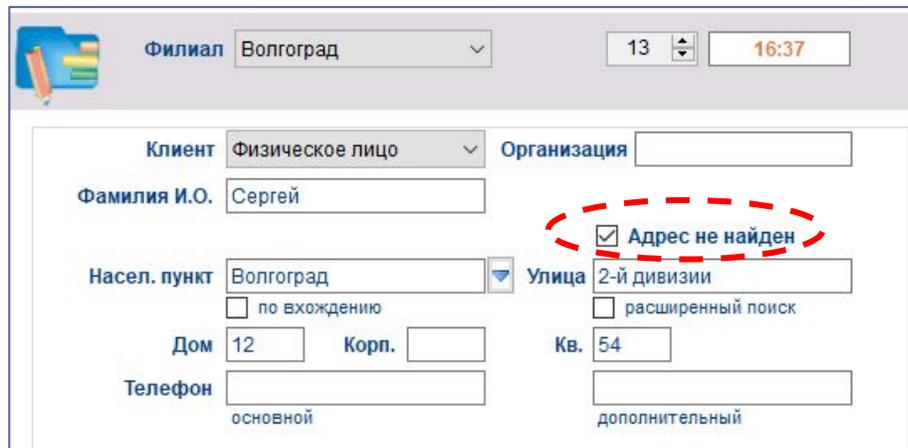
основной дополнительный



Если у клиента не квартира, а частный дом/офис/магазин/салон, то вписываем в поле квартиры.

Адрес не найден

Если в базе **не находится** улица или номер дома клиента, проверили по картам, **еще раз сверили с клиентом** и ошибки нет, то ставим галочку **адрес не найден** и **вписываем адрес вручную**.



Филиал: Волгоград 13 16:37

Клиент: Физическое лицо Организация: _____

Фамилия И.О.: Сергей

Насел. пункт: Волгоград Улица: 2-й дивизии

Адрес не найден

по вхождению расширенный поиск

Дом: 12 Корп.: _____ Кв.: 54

Телефон: _____

основной дополнительный

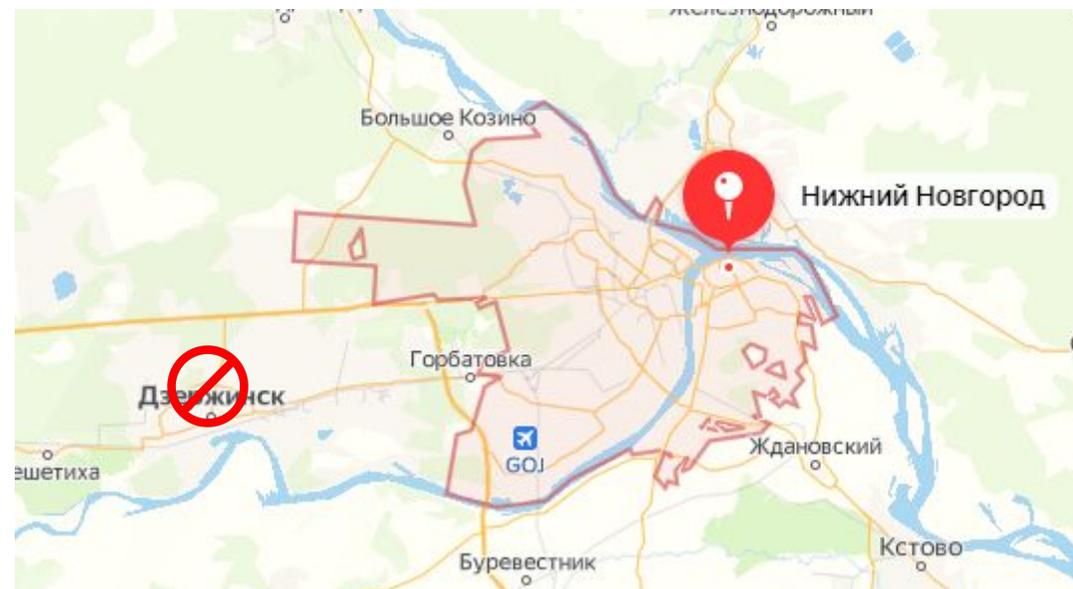


Стоп-лист по выездам

Если НП клиента в стоп-листе, то мы не оформляем заявку.
Расстояние измерять не требуется.



Например, г.Дзержинск в стоп-листе по Нижнему Новгороду



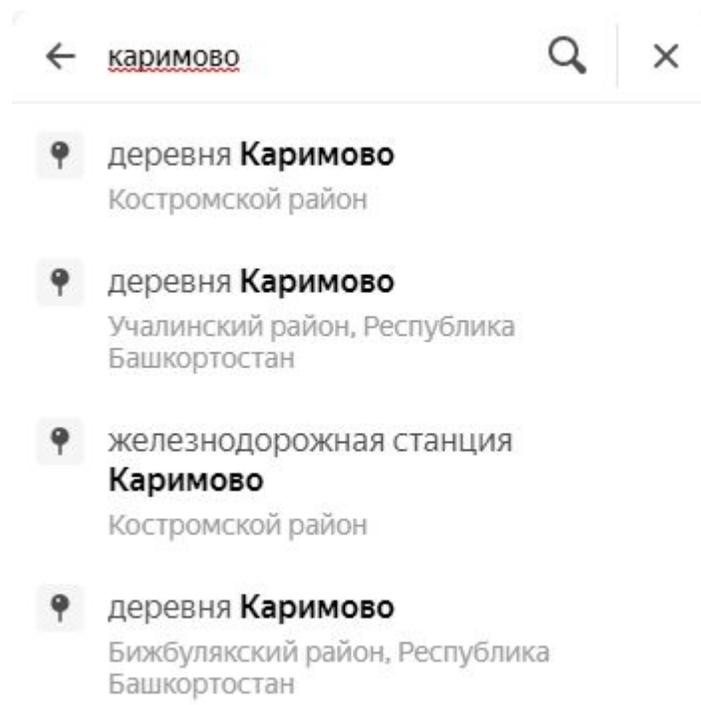
Измеряем расстояние



Пример: клиент из деревни Каримово

1 шаг: заходим в Яндекс карты, вписываем в поиск Каримово

2 шаг: уточняем у клиента его область, т.к. деревня с таким названием есть и в Костромской области и в Башкортостане.



3 шаг: после выяснения, что это Костромская обл., выбираем из списка

4 шаг: нажимаем на кнопку Маршрут

 деревня Каримово  

деревня Каримово

деревня Каримово, Костромской район

Координаты: 57.722454, 40.878026 

 -7°C

 **Маршрут**  



5 шаг: строим маршрут из филиала в населённый пункт клиента



← деревня Каримово 🔍 ✕

🚗 Все 🚗 🚝 🚶 🚲 🛴 🚘

● Кострома ↓↑

● деревня Каримово

Добавить Сбросить

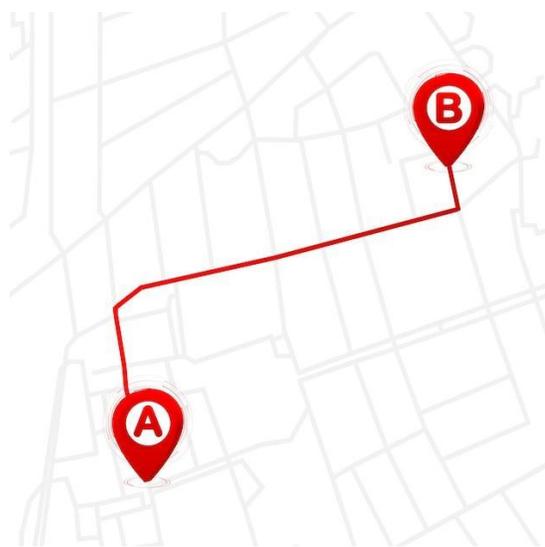
Параметры ▾ Отправление сейчас

19 мин Прибытие в 12:11
9,3 км
[Посмотреть подробнее](#) Исправить

20 мин Прибытие в 12:12
9,3 км

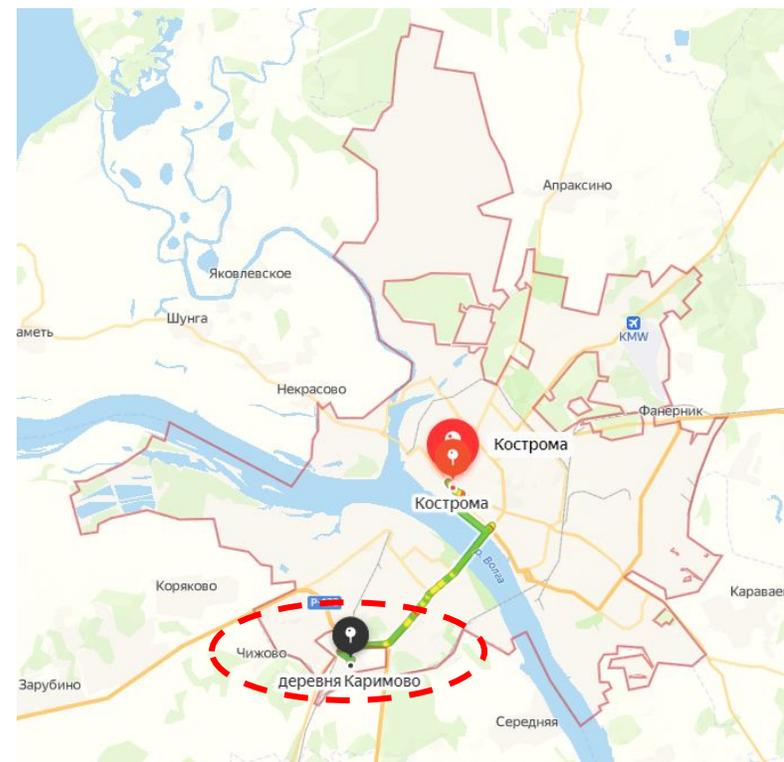
📱 Отправьте этот маршрут на телефон [Отправить](#)

6 шаг: в самом верху, где указан населённый пункт клиента, нужно заменить его на название филиала и нажать Enter

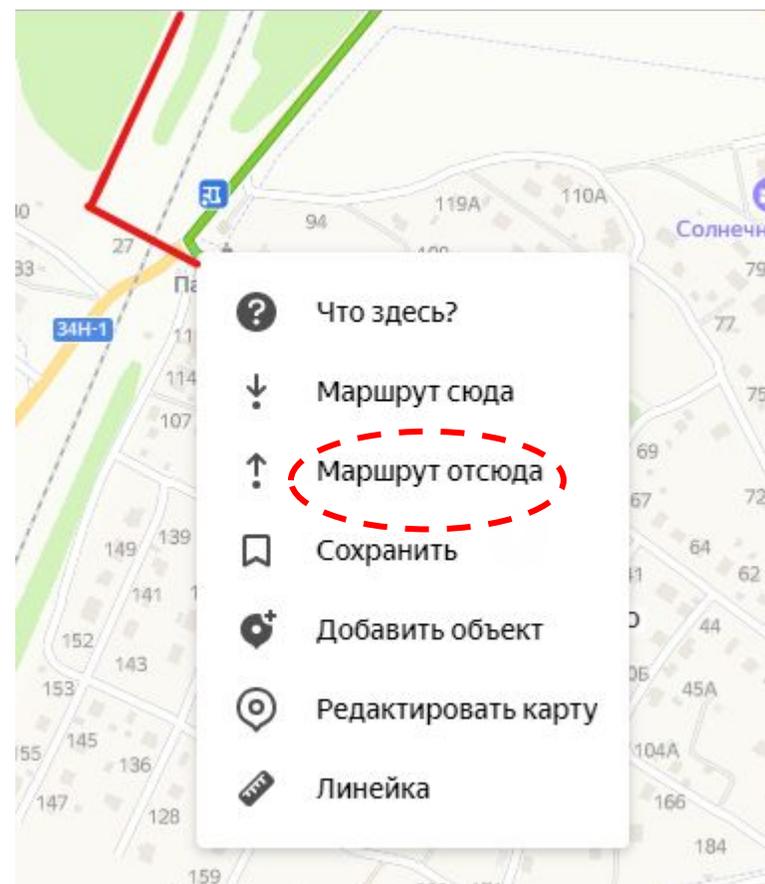


A screenshot of a navigation app interface. At the top, there is a search bar with a back arrow on the left, a magnifying glass on the right, and a close 'X' button. The text 'деревня Каримово' is entered in the search bar and is circled with a red dashed line. Below the search bar are icons for different transport modes: 'Все' (All), a car (selected), a bus, a pedestrian, a bicycle, a motorcycle, and a wheelchair. Below these are two location input fields: the first contains 'Кострома' and the second contains 'деревня Каримово'. There are 'Добавить' (Add) and 'Сбросить' (Reset) buttons below the fields. Further down, there are 'Параметры' (Parameters) and 'Отправление сейчас' (Depart now) options. The main area shows two route options: the first is '19 мин Прибытие в 12:11' with a distance of '9,3 км' and a 'Посмотреть подробнее' (View details) link; the second is '20 мин Прибытие в 12:12' with a distance of '9,3 км' and an 'Исправить' (Fix) link. At the bottom, there is a button with a phone icon and the text 'Отправьте этот маршрут на телефон' (Send this route to phone) and a blue 'Отправить' (Send) button.

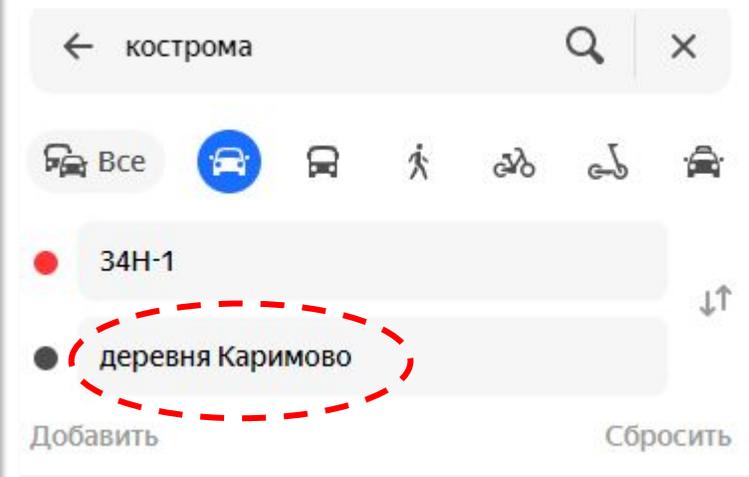
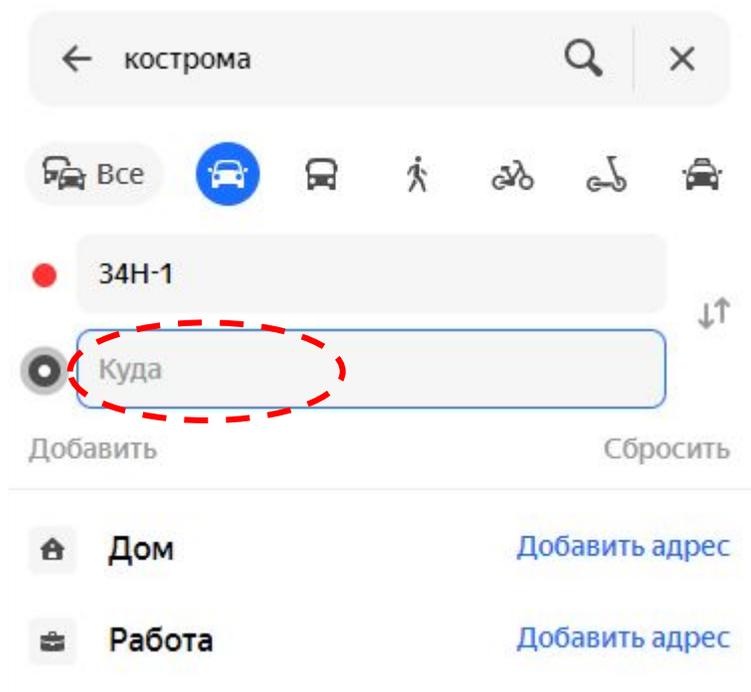
7 шаг: появятся границы города.
Находим пересечение границы и маршрута к населённому пункту клиента.



8 шаг: на этом пересечении
правой кнопкой мыши нажимаем
маршрут отсюда



9 шаг: в появившемся поле слева вписываем НП клиента



10 шаг: смотрим
расстояние до клиента.
Если оно до 20 км, то
выезжаем.



← кострома 🔍 ×

Все 🚗 🚝 🚶 🚲 🚴 🚗

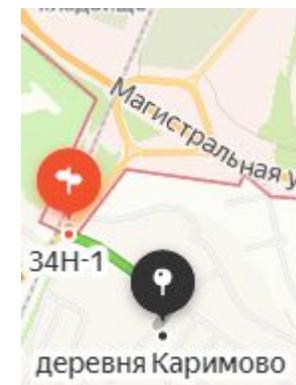
● 34Н-1 ↓↑

● деревня Каримово

Добавить Сбросить

Параметры ▾ Отправление сейчас

2 мин Прибытие в 12:04
490 м
[Посмотреть подробнее](#) Исправить



Тренировка

посмотри обучающее видео и проверь по картам выезжаем или нет

- Пгт Емельяново, Красноярский край
- Искитим, Новосибирская область
- Курчатов, Курская область
- с. Миловка, Башкортостан
- д. Камышовка, Ульяновская область



Время и дата заказа

Заявки оформляются **на 7 дней** (не включая сегодня).

Дата заказа	7 декабря 2022 г.
Время заказа	Декабрь 2022
3 Тип заказа	Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс
	28 29 30 1 2 3 4
	5 6 7 8 9 10 11
Источник	12 13 14 15 16 17 18
	19 20 21 22 23 24 25
	26 27 28 29 30 31 1
07.12.2022 в фили:	2 3 4 5 6 7 8
группе 'Муж на	<input type="checkbox"/> Сегодня: 07.12.2022

Пример: сегодня 7 декабря, можем оформить по 14 декабря включительно



Время заявки

Оформляя заявку, вы предлагаете клиенту **двухчасовой интервал**. Важно **сначала уточнить город**, из которого обращается клиент, рядом с филиалом отобразится **местное время**.



Пример: звонок клиента из Липецка, местное время 16:36.

Новая заявка

Филиал: Липецк 7 16:34

Клиент: Физическое лицо Организация: _____

Фамилия И.О.: _____

Насел. пункт: Липецк Улица: _____
 по вхождению расширенный поиск

Дом: _____ Кв.: _____

Телефон: _____
основной дополнительный

Дата заказа: 24 марта 2023 г. 24.03.2023 МнЧ_Тест4

Время заказа: 19 21 Срочно

10-12	11-13	12-14	13-15	T
14-16	15-17	16-18	17-19	
18-19	19-21	20-22	21-22	

Г-3 Тип заказа: Впервые

Источник: _____

24.03.2023 в филиале оформлено заявок: 18, лимит на день: 100.
По группе 'Муж на час' оформлено заявок: 1, лимит по группе: не определен.

Стандартная заявка:
округляем в большую сторону, прибавляем ко времени клиента 2 часа. Предлагаем принять мастера с 19 до 21.

Время заявки

Филиал Новосибирск 16:12

Если время **до 35** минут, то время **НЕ** округляем в большую сторону. К 16:00 прибавляем 2 часа, получится диапазон **с 18 до 20**.

Филиал Липецк 16:34

Если время **больше 35** минут, то округляем в большую сторону. К 17:00 прибавляем 2 часа, получится диапазон **с 19 до 21**.



Время заявки

Если клиент просит точное время,
то прописываем это в дополнении.

Дата заказа	24 марта 2023 г.	24.03.2023	МнЧ_Тест4	Дополнение к 16:00		
Время заказа	16 18 <input type="checkbox"/> Срочно	10-12	11-13		12-14	13-15
-3 Тип заказа	Впервые	14-16	15-17		16-18	17-19
Источник		18-20	19-21		20-22	21-22



Категорически **запрещается** оформлять заявки **без четко оговоренного** с клиентом времени с комментариями «связаться с клиентом после 18 часов для уточнения времени визита» и т. д.



Рабочее/нерабочее время филиала

Рабочее время филиала 10:00-22:00.

Это время, когда **филиал видит наши созданные заявки, назначает на них мастеров и мастер выезжает к клиенту.**



Звонки в рабочее время филиала

Чтобы определить рабочее время в филиале или нет, нужно выяснить населённый пункт клиента, выбрать филиал и посмотреть местное время.

Задаём вопрос:

«Из какого города обращаетесь, потому что выезжаю еще по пригороду»

или

«Из какого города обращаетесь, уточняю, чтобы не ошибиться»



Ранние заявки в рабочее время (10:00-22:00)

Самая ранняя заявка **в черте города** оформляется на **завтра к 10:00** (при удержании к 9:00).

Пример: звонок из Воронежа, местное время 18:30. Заявка нужна на завтра, самую раннюю можем оформить **с 10 до 11 утра**. Если клиент **просит** раньше, можно предложить с 9 до 10 утра (или к 9 утра ровно).

Самая ранняя заявка **в пригород** на **завтра к 11:00**.

Пример: клиент из с. Александровка, Воронежской обл. Местное время 18:30, заявка нужна на самое раннее утро, предлагаем **с 11 до 12**. Раньше **нельзя**.



Поздние заявки в рабочее время (10:00-22:00)

Самую позднюю заявку **в черте города** можем принять **на 22:00**.

Пример: клиент обращается из Новосибирска, местное время 16:40. Нужна **самая поздняя заявка**, можем назначить **к 22:00**.

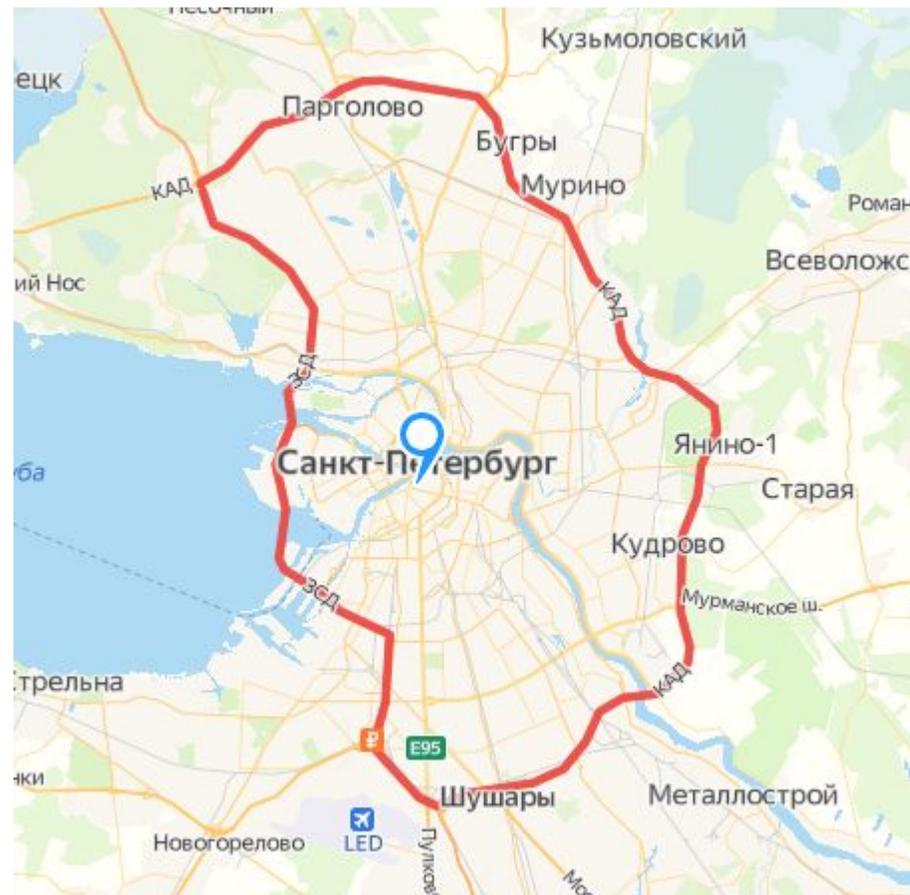


В пригород самую позднюю заявку принимаем **на 21:00**.

Пример: клиент обращается из Копейска, Челябинская обл., местное время 16:40. Нужна **самая поздняя заявка**, можем назначить **к 21:00**.

Срочные заявки

Срочные заявки оформляются **только по просьбе клиента** или **в качестве удержания!**



Срочные заявки оформляются **только в рабочее время** и **только в черте города!**

Срочные заявки

Клиенту говорим, что мастер
приедет **в течение часа**.

Нажимаем на галочку «**Срочно**», и ко
времени клиента прибавляем 1ч 5мин.
В дополнении нужно указать до
какого часа приехать мастеру.

**Диапазоны времени справа не
нажимаем**

Новая заявка

Филиал Липецк 7 16:34

Клиент Физическое лицо Организация
Фамилия И.О. Иван
Насел. пункт Липецк Улица Анисовая ул
Дом 6 Кв. 56
Телефон 8(951) 457-8596
основной дополнительный
Прслушка История

Дата заказа 24 марта 2023 г. 24.03.2023 МнЧ_Тест4
Время заказа 17 1 Срочно 10-12 11-13 12-14 13-15 T
Г-3 Тип заказа Впервые 14-16 15-17 16-18 17-19
18-20 19-21 20-22 21-22
Источник Директ

24.03.2023 в филиале оформлено заявок: 18, лимит на день: 100.
По группе 'Прочие МнЧ' оформлено заявок: 5, лимит по группе: не определен.

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

Дополнение
срочно до 17:40
ремонт входного замка
1 под

Звонки в нерабочее время (22:00-10:00)

В черте города и в пригороде самую раннюю заявку принимаем **на 11:00**

Пример 1: звонок из Иркутска, местное время 22:30. Предлагаем **на завтра с 11 до 13 (или к 11)**

Пример 2: звонок из Санкт-Петербурга, местное время 8:45. Предлагаем **на сегодня с 11 до 13 (или к 11)**



Тренировка

Скажи в какое время можем назначить мастера*,
если:

Клиент звонит **в 8:30**, нужен мастер **срочно**

Звонок **в 11:40**, нужен мастер **на сегодня**

Звонок **в 15:10**, нужен мастер **на сегодня**

Звонок **в 17:15**, нужна **самая поздняя** заявка (город)

Звонок **в 22:50**, нужен мастер **срочно**

Звонок **в 14:30**, нужен мастер **на завтра с утра**

Звонок **в 11:30**, нужен мастер **срочно**

*время указано местное в городе клиента



Озвучка стоимости



- Максимально уходим от стоимости. Озвучиваем только в случае требования клиента.
- Выезд **590р.** (при выполнении работ бесплатный)
- Минимальная стоимость работ по офферу «Мастер на час» **1000р.**



Когда озвучили цены по прайсу – ставим галочку
«цены озвучены»

цены не озвучены
 цены озвучены

Если озвучена **только минимальная стоимость** 1000р. или клиенту нужна **разводка с нуля**, то ставим галочку
«цены не озвучены»

цены не озвучены
 цены озвучены

Дополнение к заказу

Дополнение к заказу – это основная информация о работах и стоимости.

Что пишем в дополнении:

- **Работы**, которые нужны клиенту
- Стоимость, если пришлось озвучить
- **Выезд** 590р.
- Точное **время**, если договорились на него
- Информация про **инструменты**
- Домофон, подъезд (**обязательно**), этаж, **ориентиры**



Дополнение

установка унитаза, цены не озв
выезд 590
2 подъезд

Дополнение

к 16:00
подключение СМ (стир.машины)
выезд 590р.
синий забор, позвонить по приезде, нет звонка

Тип заказа

Впервые

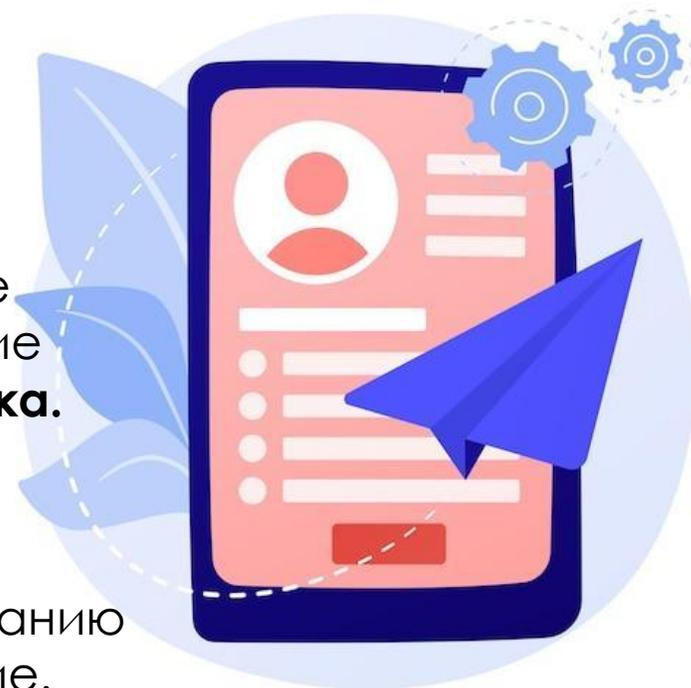
Клиент обращается к нам в первый раз. В основном эти заявки были оформлены через кнопку «Новая заявка».

Повтор

Клиент ранее оформлял заявку, т.е. уже не первая заявка. Оформляется через текущие заявки, кнопка НЗ. **На повторе НЕТ источника.**

Гарантия

Гарантия – клиент обращался в нашу компанию и ему требуется гарантийное обслуживание. **На гарантии НЕТ источника.**



Статусы заявок

Незакрытые:

Ждёт

· **можно** вносить
любые **изменения**

В пути

· **можно** отменять

В работе

· **изменения** в заявку **не вносим** ·
заявку **не отменяем**

проблема

создается только в
случае **опоздания**
мастера

если мастера
нет на адресе,
создаём
проблему

Закрытые:

Готов

· **можно** создать проблему и гарантию
(если не прошло 14 дней)

Отмена

· **изменения** в заявку **не вносим**

Отказ

· заявку **не отменяем**

Отмена
СПб

· **проблемы** в заявке **не создаем**

работаем с
заявкой через
создание
НОВОЙ ЗАЯВКИ
(кнопка НЗ).

Гарантия

Отсчитываем от даты выполнения работы **14 дней** – это срок действия гарантия.

Гарантийная заявка **ВСЕГДА** оформляется на следующий день относительно первичной заявки. Т. е. **если мастер был у клиента сегодня**, гарантию можем оформить только на ЗАВТРА и последующие дни.

Гарантийную заявку СКЦ не отменяет, в правом верхнем углу нажимаем на кнопку «Свяжитесь» и прописываем, **«хочет отменить заявку»**. Своему СВ пишем **id заявки, Гарантия 0**.



Гарантия **не** распространяется на **засоры** и **высверливание** отверстий.



Звонки по лидам (899)

Лид – это заявка с сайта. Клиент оставляет краткую информацию о себе. Она поступает в базу в формате лида.

Когда поступает **входящий от 899**, значит робот направляет звонок одного из таких клиентов.

Необходимо дождаться, когда клиент возьмет трубку и сказать следующее:
«Добрый день, оставляли заявку на выезд мастера, еще актуально?»

Перевод звонка

Диалоги: 0

Новосибирск
9232458033
Никита_22754_Д

Положить трубку

Заявки партнеров: 4

Перезвонить по

Текущие заявки партнеров (лиды): заявки к оформлению МнЧ +

№ пп	ID лида	Дата заявки	Филиал	Клиент
1	2603358	16.12.2022	Пенза	Клиент
2	2603475	16.12.2022	Омск	Клиент
3	2603731	16.12.2022	Санкт-Петербург	Никола
4	2603734	16.12.2022	Барнаул	Клиент

Источник

Источник крайне важен в нашей работе, будьте внимательны при оформлении.

Если отбился:

- партнер и его имя
- Контекст
- Директ

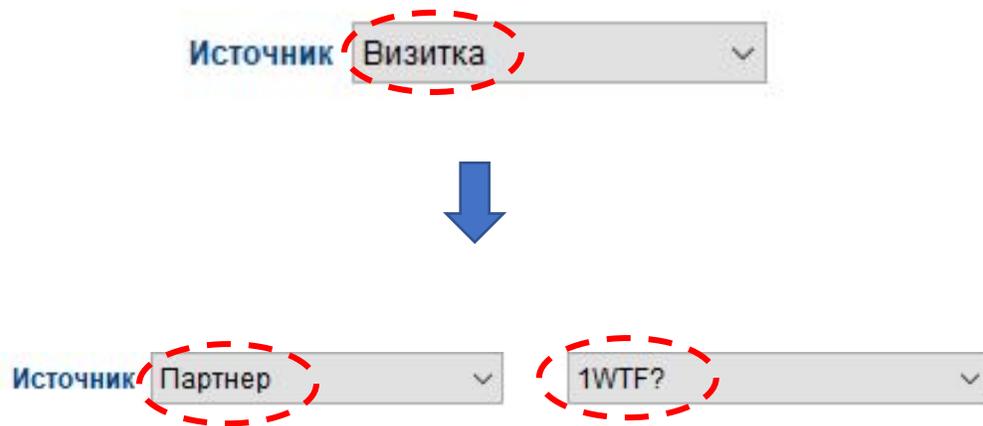
ТО НИЧЕГО НЕ ТРОГАЕМ И НЕ МЕНЯЕМ

Источник (Партнер) Яценко_Александр

Источник (Директ) Источник (Контекст)



Если отбился источник **Визитка**, то меняем
вручную на **Партнер**, **1WTF?** И скидываем в
группу **Источник МнЧ**



**НАПОМИНАНИЕ:
ИСТОЧНИК ДОЛЖЕН
СТОЯТЬ ТОЛЬКО В
ЗАЯВКАХ ВПЕРВЫЕ.**

**НА ПОВТОРАХ И
ГАРАНТИЯХ
ИСТОЧНИКА НЕТ**



Звонок из партнёрского отдела

Иногда на линию звонят с вопросом
**"Добрый день! Я Игорь
Николаевич/Романов/Колесников, номер
телефона (диктует номер, с которого
звонит), есть у вас заявка моя?"**

Это проверка. Чтобы убедиться, что это не клиент, проверяем имя, которое назвал звонящий в списке партнёров.

1. Говорим: "Здравствуйте, извините, небольшие технические проблемы с базой, как только восстановится, мы вам наберём для уточнения".
2. Далее необходимо передать информацию супервайзеру в формате: 89999999999, 23.03.2023, 17:58, партнёр Яценко_Александр



Звонок по другим направлениям

На линию МНЧ иногда попадают звонки с других направлений. В таких случаях клиенту нужно сказать следующее:

«Вы попали в другой отдел. Я сейчас передам ваши данные и с вами свяжусь».



После этого нужно собрать контактные данные по образцу:

- Направление (БТ/ТВ/КП)
- Город
- Имя
- Номер телефона
- Что требуется сделать
- Источник



Направление БТ

- Ремонт варочных панелей и духовых шкафов
- Ремонт стиральных, сушильных, посудомоечных машин и холодильников
- Ремонт бойлеров, кофемашин, вытяжек, кондиционеров
- Установка и ремонт мелкой бытовой техники



Направление ТВ

только по Санкт-Петербургу и Ленинградской области):

- Ремонт телевизоров
- Ремонт электроники
- Ремонт бензоинструмента



Направление КП

- Ремонт ноутбуков и компьютеров
- Установка программного обеспечения



Пример передачи

БТ Компания

Воронеж

Ирина

89515647634

Ремонт СМ

Партнер Харлов_ВВ_ИП_11698

Проблема на филиал и РКС

Проблема на филиал
создается
1 раз в 15 минут. Нажимаем
«Свяжитесь» и нужную
кнопку – Опоздание,
Качество, Другое, Цена, Не
перезвонили

Свяжитесь

Содержание проблемы

13.10.2022 17:30 Свяжитесь с клиентом
79113162875.

Опоздание Качество Другое

Не перезвонили **Цена** Техника в СЦ



Если за день было создано 3 проблемы на филиал, то мы вправе создать проблему **РКС (решение конфликтных ситуаций)**.

Проблема РКС создаётся 1 раз в 30 минут.



Свяжитесь

Содержание проблемы

09.08.2022 11:47 Свяжитесь с клиентом 79085043048.
10.08.2022 13:43 Свяжитесь с клиентом 79085043048.
10.08.2022 15:25 Свяжитесь с клиентом 79085043048.
10.08.2022 16:34 Свяжитесь с клиентом 79085043048.

Опоздание Качество Другое

Не перезвонили Цена Техника в СЦ

Гарантия Min 0 Гарантия Max 0

Комментарии (что сделал)

смазка фурнитуры, регулировка окна, регулировка створки

Проблема РКС Звонок-претензия Выход

Проблема РКС

Ввод проблемы для отдела РКС по заявке 502796

Проблема

- VM на адресе
- Другое
- Конфликт**
- Нет ответа на претензию
- Опоздание
- Претензия по качеству
- Претензия по цене
- Текущая заявка
- Техника в СЦ

Другое

Комментарий

При создании РКС необходимо написать контактный номер телефона для связи и кратко описать проблему.

Проблема РКС

Ввод проблемы для отдела РКС по заявке 45447

Проблема: Претензия по качеству

Другое:

Комментарий: 89024298064 после установки унитаза он шатается и протекает, гарантии нет

OK

При создании **трёх проблем РКС**, об этом необходимо сообщить СВ.

Все проблемы РКС по заявке 500863 - 3

Дата создания	Диспетчер	Проблема	Комментарий
14.08.2022 22:23	МНЧ_Похилько	Нет ответа на п...	Мастер так и не приехал,вопрос ...
15.08.2022 20:45	МНЧ_Казаренко	Претензия по ка...	кл недоволен качеством и стоим...
15.08.2022 21:15	МНЧ_Казаренко	Конфликт	с кл не связались, претензия не ...



РБ (Республика Беларусь)



МИНСК



Гомель

Минимальная стоимость
МНЧ **68 рублей**

Выезд **27 рублей**



Особенности оформления Республики Беларусь (РБ)

- Своя стоимость на работы. Все цены переведены в **белорусские рубли**.
- Оформляем до **50км от центра** города.
- Оформление **на 3 дня** (сегодня, завтра, послезавтра).
- Все номера телефонов РБ начинаются на **375**, легко понять, когда вам звонят из Беларуси. Сверку номера производим **по 4 последним цифрам**.

1	Белорусский рубль ▾
25,74	Российский рубль ▾



Беларусь / Телефонный код

+375

Озвучка стоимости



- Уходим от стоимости, если не удалось, то озвучиваем по прайсу (**от и до**)
- Выезд **27р.** (при выполнении работ бесплатный)
- Минимальная стоимость работ по офферу **«Мастер на час» 68р.**



Когда озвучили цены по прайсу – ставим галочку **«цены озвучены»**

<input type="radio"/> цены не озвучены
<input checked="" type="radio"/> цены озвучены

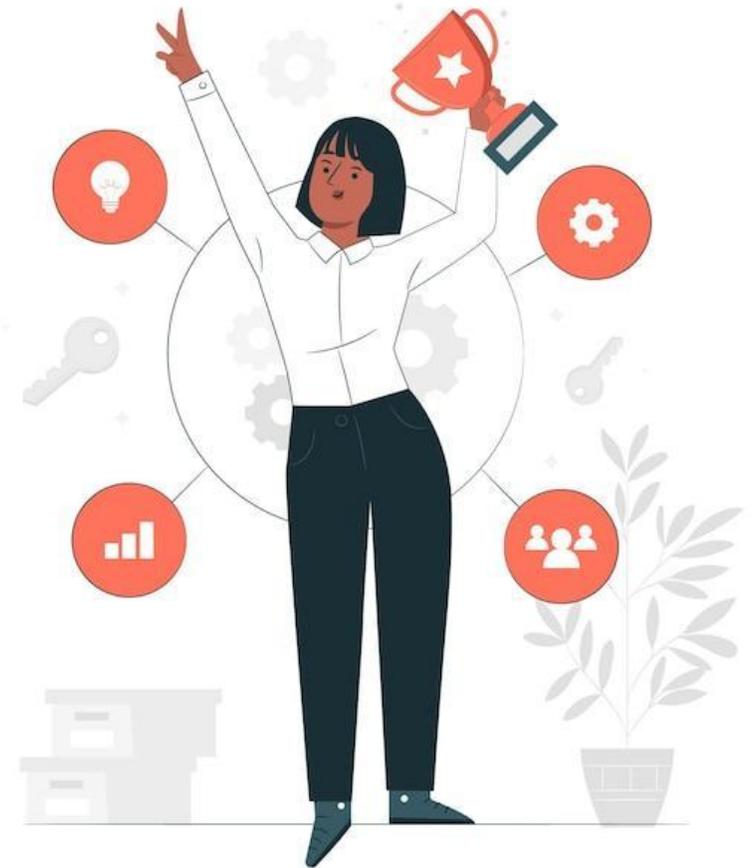
Если озвучена **только минимальная стоимость 68р.** или клиенту нужна **разводка с нуля**, то ставим галочку **«цены не озвучены»**

<input checked="" type="radio"/> цены не озвучены
<input type="radio"/> цены озвучены

День 3

Ты уже многому научился. Сегодня:

- Проверим твои знания тестом
- Научишься отрабатывать возражения клиентов
- Познакомишься с регламентом работы ОКК
- Примешь первый звонок от клиента



Виды отмен входящего звонка

Отмена

Выберите причину отмены

- Другое
- Заявка в чужом направлении
- Звонок внутри компании
- Звонок из органов
- Звонок нашего мастера
- Звонок от партнера
- Касса
- Клиент пьян
- Коммерческое предложение
- Не выезжаем в регион
- Не выполняем такие работы
- Не подходит время
- Не устроила цена
- Нет 18 лет
- Обратный звонок
- Ошиблись номером
- Перезвонит позже
- Сброс звонка со стороны клиента
- СПАМ
- Точная цена?
- Хотел консультацию по телефону
- Целевой

- Сантехника
- Электрика
- Муж на час
- Комплекс работ
- Окна
- Двери
- Другое

Комментарий

OK

Зелёный цвет – целевые отмены, они влияют на конверсию.

Остальные – нецелевые.





Отмены, по которым **обязательно** должен быть комментарий:

- Не выезжаем в регион
- Не выполняем такие работы
- По всем целевым (зелёным) написать какая работа требовалась.

Отмена

Выберите причину отмены

<input type="radio"/> Другое	<input type="radio"/> Не подходит время
<input type="radio"/> Заявка в чужом направлении	<input type="radio"/> Не устроила цена
<input type="radio"/> Звонок внутри компании	<input type="radio"/> Нет 18 лет
<input type="radio"/> Звонок из органов	<input type="radio"/> Обратный звонок
<input type="radio"/> Звонок нашего мастера	<input type="radio"/> Ошиблись номером
<input type="radio"/> Звонок от партнера	<input type="radio"/> перезвонит позже
<input type="radio"/> Касса	<input type="radio"/> сброс звонка со стороны клиента
<input type="radio"/> Клиент пьян	<input type="radio"/> СПАМ
<input type="radio"/> Коммерческое предложение	<input type="radio"/> Точная цена?
<input type="radio"/> Не выезжаем в регион	<input type="radio"/> Хотел консультацию по телефону
<input type="radio"/> Не выполняем такие работы	<input type="radio"/> Целевой

<input type="radio"/> Сантехника	<input type="radio"/> Комплекс работ
<input type="radio"/> Электрика	<input type="radio"/> Окна
<input type="radio"/> Муж на час	<input type="radio"/> Двери
	<input type="radio"/> Другое

Комментарий

OK

Отмена **Другое** содержит несколько вариантов комментариев. Если ни один не подходит, то выбираем **«Нет подходящего комментария»** и пишем вручную.



Комментарий (обязательно)

Выберите текст комментария из списка

Звонки по другим направлениям / офферам.
Хотел сам прийти в СЦ.
Звонки по тек. заявкам, которых нет в базе. У клиента претензия.
Нет денег.
Хотел вызвать мастера более чем, через неделю.
Посредник.
Хотел ЧМ (для компании).
Нет техники на руках (в другом СЦ, в другом городе).
Вакансия (хотел стать мастером, директором).
Нет точного адреса или отказ назвать проблему.
Неадекватный диалог со стороны клиента.
... Нет подходящего комментария в списке.

Виды отмен по лиду (заявке с сайта)

Отмена

Выберите причину отмены

<input type="radio"/> Другое	<input type="radio"/> Не устроила цена
<input type="radio"/> Дублирующая заявка	<input type="radio"/> Недозвон
<input type="radio"/> Заявка в чужом направлении	<input type="radio"/> Некорректные данные
<input type="radio"/> Звонок внутри компании	<input type="radio"/> Нет 18 лет
<input type="radio"/> Звонок из органов	<input type="radio"/> Обратный звонок
<input type="radio"/> Звонок нашего мастера	<input type="radio"/> Отмена-Вызвал других
<input type="radio"/> Звонок от партнера	<input type="radio"/> Отмена-Передумал
<input type="radio"/> Касса	<input type="radio"/> Отмена-Сделал сам
<input type="radio"/> Клиент пьян	<input type="radio"/> Ошиблись номером
<input type="radio"/> Коммерческое предложение	<input type="radio"/> Позвонит позже
<input type="radio"/> Не выезжаем в регион	<input type="radio"/> Сброс звонка со стороны клиента
<input type="radio"/> Не выполняем такие работы	<input type="radio"/> СПАМ
<input type="radio"/> Не подходит время	<input type="radio"/> Точная цена?
	<input type="radio"/> Хотел консультацию по телефону

<input type="radio"/> Сантехника	<input type="radio"/> Комплекс работ
<input type="radio"/> Электрика	<input type="radio"/> Окна
<input type="radio"/> Муж на час	<input type="radio"/> Двери
	<input type="radio"/> Другое

Комментарий

OK

Отмены, которых не было на входящих звонках:

- Дублирующая заявка
- Недозвон



Отмена текущей заявки

При звонке с отменой текущей заявки пользуемся памяткой ниже



Вид отмены	
Передумал	ЦЕЛЕВАЯ ОТМЕНА. Уточнить причину, почему передумал приглашать мастера. "Вам важно решить проблему?", "Вы уверены, что ситуация не повторится?». Предложите сохранение 15% скидки: "У вас скидка 15%, при переносе заявки, скидка сохранится", "При отмене заявки скидка аннулируется." Предложите перенести на более удобное время.
Сделал сам	НЕЦЕЛЕВАЯ ОТМЕНА. Не удерживаем
Вызвал других	НЕЦЕЛЕВАЯ ОТМЕНА. Не удерживаем
Перенести не удалось	ЦЕЛЕВАЯ ОТМЕНА. Предложите перенести заявку на более удобное время. (используйте фразы, приведенные выше)
Опоздал	НЕЦЕЛЕВАЯ ОТМЕНА. Если мастер не приехал в обозначенное время. Удерживаем переносим на другое время/день, при отказе переноса - нецелевой.
Сохранить изменения	Клиент позвонил для того, чтобы перенести время, изменить адрес, телефон. Вносим изменения и сохраняем заявку.

Тренировка

Заполняем заявку по существующему звонку клиента.

Задачи:

- научиться заполнять заявку
- понимать, что требуется клиенту
- найти в прайсе эту работу



Тестирование

Разбор ошибок в тесте, устранение пробелов в знаниях



Отработка возражений

Возражения клиентов – это нормально.
Наша задача уметь их отработать.

Возражения могут касаться как цены,
так и времени, качества и др.

Примеры возражений:

- Дорого
- Нужна цена ДО
- Перезвоню
- Нужна точная стоимость
- Не подходит время



Возражение «Дорого»

Пример отработки:

"Многие понимают стоимость продуктов в магазине, но цены за работы часто не знают.

Цену, которую я вам называю **средняя по рынку услуг**. Только в отличие от некоторых компаний, мы **гарантируем качество нашей работы**, делаем всё так, что вы точно останетесь довольны. Может вы, конечно, и найдете дешевле, но нам часто звонят после таких мастеров, что **после них нужно переделать**. Получается люди **просто переплатили**. Наш мастер может подъехать уже сегодня **к 14 или к 16, как лучше?"**

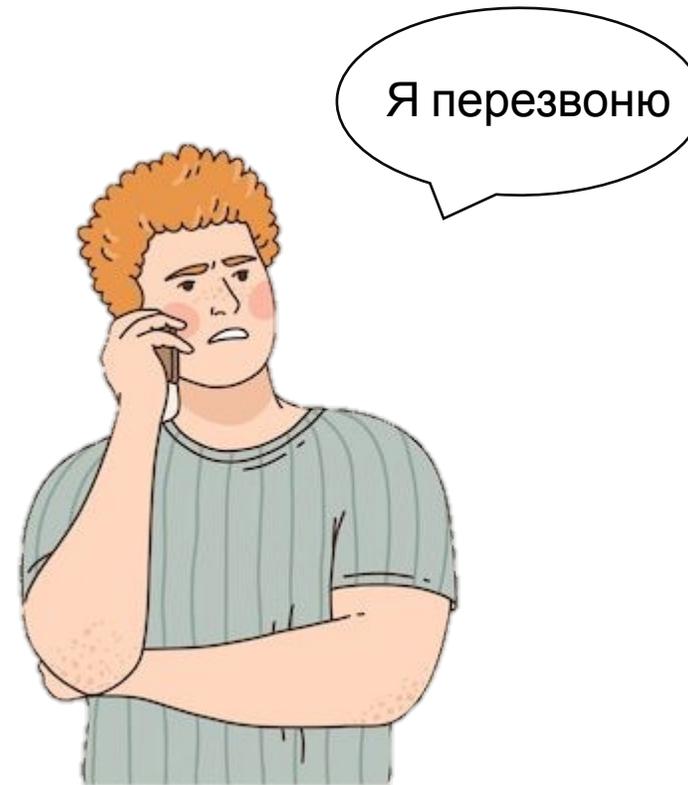


Возражение «Перезвоню»

За возражением «перезвоню» обычно кроется сомнение по стоимости или времени. Основная задача выяснить **истинное** возражение.

Пример отработки:

"Что именно вас смущает? почему перезвоните? **Может остались вопросы?**", "Я хочу вам **помочь с вашей проблемой**, почему перезвоните, что смущает?" или "**Вас смущает стоимость?**", если да, то отработываем как "Дорого".



Возражение «Не подходит время»

Пример отработки:

«Мы работаем допоздна, мастер может **подъехать к 21-22**, например, подойдет?". **"Завтра с утра** может или вечером, вам как лучше?".

"Послезавтра может приехать, удобно принять?".

"Когда вы вернетесь с дачи?".

Если клиент все еще сомневается, то возможно смущает **не время, а цена**. Терять нечего, спросите прямо: **"Вас что-то смущает кроме времени?", "Вас может стоимость смутила?"**

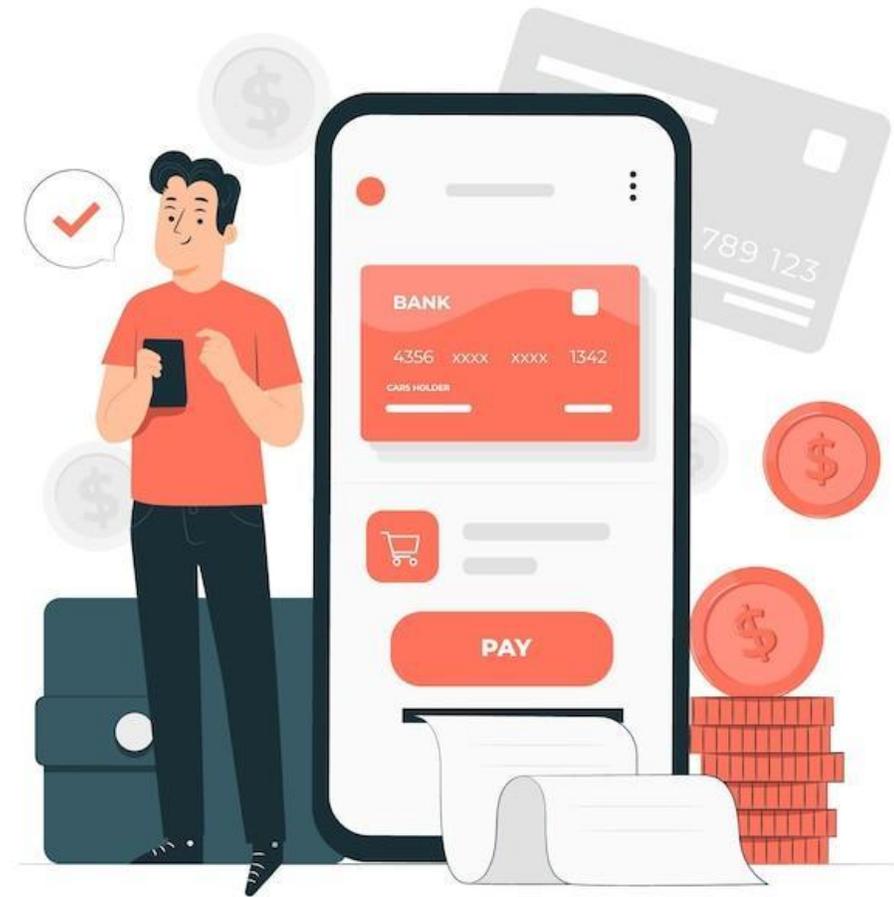


Возражение «Нужна точная стоимость»

В нашем прайсе цены **«в районе»**. Некоторые клиенты хотят знать не примерно, а точно.

Пример отработки:

"У нас много клиентов каждый день, а **на рынке мы уже 7 лет**, поэтому встречали разные ситуации клиентов. Называю вам **стоимость**, в которую обычно выходят такие работы. Мастер подъедет **посмотрит ваш объем работы** и сложность именно вашей работы».



Регламент работы с ОКК

ОКК – отдел контроля качества.

Будут слушать твои звонки и проверять **на правильное закрытие**.

Если ты неправильно закроешь звонок или **совершишь ошибку** в ведении диалога с клиентом, ОКК пришлют **ошибку**, о которой тебе сообщат СВ (супервайзер).

В месяц допустимо **ограниченное** количество ошибок.



УСПЕХОВ В РАБОТЕ И ВЫСОКОЙ КОНВЕРСИИ!

