

# ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

История «Сибирских сетей» началась в 2004 году. Днем рождения компании считается 21 мая. Местом обитания «Сибирских сетей» стал офис на ул. Дачной 21/1, в последствии сайт компании будет известен именно под таким именем - 211.

Номер телефона тех. Поддержки 8-800-250-0-211

## СИБИРСКИЕ СЕТИ В ЦИФРАХ

• Самый большой интернет провайдер за УРАЛОМ.

- Самый большой файлообменник в Сибири - **МАГНИТ**. Объем внутренних ресурсов более 5 ПБ. Абонент может скачивать с Магнита фильмы, музыку, игры и пр. на скорости до 100 Мбит/с совершенно бесплатно!
- Удобная система оплаты .
- Большой региональный провайдер! 360 тыс. абонентов. 30 городов подключено уже сейчас.
- Самый выгодный интернет в Сибири! Только честные цены!
- Нет звездочек в договоре!
- Высокое качество!
- Тех.поддержка в каждом городе! Устранение аварий или вырезов в самые короткие сроки.
- Антивирусник всего 39 руб/мес;
- Более 100 каналов цифрового ТВ;
- Беспроводное ТВ –первое в Кузбассе! Приставка без кабеля, работает напрямую от роутера ( по желанию кабель протягиваем)
- На приставке предоставляем БЕСПЛАТНО: фильмы, клипы, сериалы и многое другое!
- Если у клиента **СМАРТ ТВ: samsung, LG, philips – ПРИСТАВКА НЕ НУЖНА!**

## «Белый» IP-адрес

«Белый» IP-адрес - адрес сети интернет. С помощью него компьютер доступен для всего интернета и является полноценной единицей сети интернет. Второго такого адреса ни у кого не будет. «Белый» IP-адрес виден всему интернету, он глобален, тем самым сложен для обслуживания, поэтому подключение платное.

### ***Плюсы «белого» IP:***

- можно спокойно качать с любых файлообменников, которые ограничивают количество зачек на каждый IP;
- ресурс (сайт, ftp-сервер и пр.) доступен всему миру, а не только внутри сети Сибирских Сетей;
- можно привязывать свой интернет-кошелек к IP и с других адресов его будет невозможно запустить (если есть такой сервис у данных кошельков);
- возможность удалённого доступа к своему компьютеру из любой точки планеты (при условии, что компьютер включен и подключён к сети Интернет);
- гордость за свою индивидуальность и неповторимость.

**Выделение внешнего, статического («белого») IP-адреса (при наличии технической возможности) стоимость подключения на всех тарифных планах :**

**300 рублей + ежемесячная плата 100 руб/месяц**



## СХЕМА ПОДКЛЮЧЕНИЯ ИНТЕРНЕТА И ТВ

**У нас один ТАРИФ:**

**ПРОСТО ИНТЕРНЕТ**

**Выгодная цена 300  
руб/мес**

**Высокая скорость 100  
Мбит/с**

**Подключение 300 руб**

Просто Телевидение	Телевидение HD
до 100 каналов (4х HD, 4х SD)	до 20 HD каналов
150 руб/мес	100 руб/мес

Подключение только  
телевидения **НЕВОЗМОЖНО!!!**

## Условия и стоимость подключения:

<i>Wi-Fi роутер, руб</i> Название: <i>TP-Link MR 3420</i>	<i>ТВ-приставка, руб</i> Название: <i>Eltex NV-501 WAC</i>	<i>USB Wi-Fi, руб</i>
1799	4500	499
<i>Рассрочка</i>		<i>Рассрочка</i>
1 месяц – <b>599</b> руб (остальные 100)		1 месяц – <b>425</b> руб (остальные 12 месяцев по 425р)

### Общие условия:

- Абонент может в течение **10 дней** тестировать оборудование бесплатно. В случае, если абонент самостоятельно не вернул в офис оборудование в течение 10 дней с момента подключения, услуга считается приобретенной, и с его лицевого счета спишется стоимость подключения (либо продажи) оборудования.
- Гарантия на оборудование **1 год** от производителя!

# Что нам дает приставка: **Eltex NV-501wac ???**

(Очень быстро включается, очень быстро работает)

- Цифровое телевидение "Сибирских сетей";
- Программа телепередач;
- Магазин приложений «**Google Play**» (можно установить дополнительные приложения, которые вы желаете);
- **YouTube**;
- **Магнит ТВ** – фильмы, сериалы;
- **Личный кабинет** «Сибирских сетей» – можно узнать баланс лицевого счета;
- **Интернет-радио**;
- Подключение мыши/клавиатуры;
- ВК 😊
- **Миракаст** – управление приставкой с вашего смартфона!
- Можно поставить карту памяти.

# ИГРОВЫЕ СЕРВЕРЫ

Ping – время ответа компьютера на запрос. Другими словами, это промежуток времени, за который пакет, отосланный от вашего компьютера, проходит до другого компьютера в сети и возвращается обратно (большой пинг – зло, маленький – добро).

Нашим абонентам доступны **16 официальных игровых серверов**, где круглосуточно кипят страсти:

## СПОСОБЫ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

- TeamFortress 2;
- Counter-Strike: Source;
- CallofDuty 4;
- CallofDuty 2;
- Left 4 Dead 2;
- Warcraft III;
- WorldofWarcraft;
- GTA SA;
- BattleField 2;
- Counter-Strike 1.6;
- Хоккейная лига;
- Quake 3;
- Teewars;
- Starcraft.

### *Без денег:*

- **Обещанный платеж** позволяет продлить срок предоставления услуг, когда на лицевом счете заканчиваются средства, (сумма обещанного платежа не может превышать 500 руб.; срок действия введенного платежа составляет не более **5 дней** со дня его внесения; можно провести и при отрицательном балансе лицевого счёта)

### *Наличными:*

- В офисе, который находится по адресу : г. Юрга, ул. Кирова 17 с 09:00 до 20:00
- Мультикассы
- Сбербанк –терминалы

### *Безналом:*

- Visa и MasterCard. Оплата данным способом доступна при нулевом балансе.
- Интернет банки Альфа – Клик, Сбербанк. Оплата данным способом доступна при нулевом или положительном балансе.
- WebMoney, QIWI, YA-деньги.
- Автоплатеж.

# Технология продаж. Теория.

## ЭТАПЫ ПРОДАЖ:

Этап	Цели этапа	Результат этапа
Подготовка	Знание продукта, наличие всех необходимых для работы материалов, настрой на работу	Вы готовы к любому клиенту и к любому, самому каверзному, вопросу
Установление контакта	Начать разговор с клиентом, заинтересовать клиента	Клиент начинает отвечать на вопросы, поддерживает разговор
Выявление потребностей	Узнать, что необходимо клиенту, что клиент хотел бы изменить в нынешнем провайдере	Менеджер знает: -Что у клиента сейчас (провайдер, тариф) -Что бы клиент хотел изменить/ улучшить
Презентация	Максимально выгодно рассказать о наших услугах и предложить клиенту именно тот тариф, который ему подойдет	Клиент заинтересован в заключении договора
Работа с возражениями	Снять возможные сомнения клиента	Клиент готов заключить договор
Завершение сделки	Заполнить заявку	Заявка заполнена, все данные подтверждены клиентом
Самоанализ	Оценить свою работу	Самосовершенствование



## ФРАЗЫ ДЛЯ НАЧАЛА ПРОДАЖИ

- Я провожу опрос пользователей интернет, ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов. Это займет не более 7 минут.
- В вашем доме проходит акция на бесплатное подключение к Сибирским сетям. Пользуетесь ли Вы интернетом?
- Ваш дом недавно подключили к интернету, возьмите, пожалуйста, буклет.
- Мы собираем заявки на бесплатное подключение к интернету.
- В вашем доме недавно установили новое европейское оборудование, поэтому мы предлагаем вам попробовать попользоваться услугами Сибирских Сетей. Обратите внимание, что подключение бесплатное, а абонентская плата составит около 20 рублей в день.



### **Запрещено начинать продажу следующими словам**

- Не хотите ли Вы.....
- Извините, пожалуйста.....
- Извините за беспокойство.....
- Возможно. Вас заинтересует (Вы бы не хотели)



# ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

В результате данного этапа твоя задача - выяснить следующую информацию:

- Услугами какого провайдера клиент пользуется сейчас
- Какими услугами клиент пользуется (интернет, ТВ, телефон, антивирус, внутрисетевые услуги и т.п.)
- Потребительские свойства услуг (скорость доступа в интернет, тип антивирусной защиты, стоимость).



## Техники для выявления потребностей

- Задавай открытые вопросы (вопросы на которые клиент дает длинный, развернутый ответ)
- Задавай понятные для абонента вопросы.
- Строй вопросы на предыдущем ответе абонента.
- Поддерживай абонента, пока он говорит, поддакивай (так, да, далее, хорошо, понял(а), повтор последнего слова клиента)
- Убеждайся, что вы правильно поняли собеседника. Задавайте подтверждающие вопросы: «Я Вас правильно понял (а), что...»

# ВОПРОСЫ ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ



- Какой у вас провайдер?
- Что бы Вы хотели улучшить?
- Для чего Вам необходим интернет, какими услугами пользуетесь?
- Оцените свой интернет по 10-бальной шкале. Почему не 10 баллов?
- Как Вы считаете, соотношение цена-качество Вашего провайдера оптимально?
- Сколько Вы платите и за какую скорость?
- Хотели бы вы платить меньше?
- Если вы не платите за интернет, вы уходите в минус?
- Если бы у Вас была альтернатива, на что бы Вы в первую очередь обратили внимание при выборе провайдера?
- Какие ещё услуги предоставляет вам ваш провайдер?
- Как часто возникают проблемы технического характера? Как быстро решается проблема?

## **Если клиент проявляет нежелание идти на контакт, то:**

- Скажите, какое предложение Вас могло бы заинтересовать?

## **Если интернет отсутствует, есть ПК:**

- Планируете ли подключать интернет?
- Для чего планируете использовать интернет, какими сервисами и услугами хотели бы пользоваться?
- Что для Вас важно при выборе провайдера?

# ПРЕЗЕНТАЦИЯ

- Строй презентацию на выявленных потребностях, говори только о том, что важно клиенту. Презентация без предварительного выявления потребностей – пустое сотрясение воздуха.
- Проводи презентацию ярко. Решение о покупке часто принимается на уровне эмоций
- Говори на языке клиента. Не используй сложные технические термины, если они непонятны клиенту
- Используй заготовки. Придумай и запиши готовые презентационные блоки для каждого тарифного плана
- Сделай паузу после презентации. Позволь клиенту задать вопросы
- Используй формулу:

Характеристика и преимущество услуги+связующая фраза+выгода для клиента

- Связующие фразы:
  - «Это позволит Вам...»
  - «Это даст Вам...»
  - «Вы получите...»
  - «Это даст Вам возможность...»
  - «За счет этого Вы сэкономите...»
  - «Благодаря этому Вы получаете...»



# РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

- Выслушивай возражение до конца, не перебивая
- Уточняй возражение, определяй его истинную причину
- Ни в коем случае не спорь. Клиент не всегда прав, но твоя задача – быть всегда профессионалом
- Приводи аргументы клиенту только после трех предыдущих шагов
- Используй модули для отработки возражений
- При работе с возражением универсальна формула:
  - Выслушать + уточнить + выразить согласие с эмоцией абонента + привести аргументы. Например:
  - - Все провайдеры одинаковые
    - - Да, действительно, сейчас на рынке много провайдеров и, на первый взгляд, различий почти нет. Наши отличия – это, например, самое выгодное соотношение скорости и стоимости. Скажите, по каким критериям Вы выбираете провайдера?
    - Помни, что часто с помощью возражений клиент хочет всего лишь найти еще несколько дополнительных поводов, чтобы заключить сделку. И эти доводы он будет потом приводить самому себе, чувствуя с их помощью уверенность в том, что это был правильный выбор.



## ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ

Фразы для завершения сделки

- Заполняем заявку?
- Вам интересно это предложение?
- Заполняем заявку, или Вам необходима дополнительная информация?
- Будем подключаться?
- Давайте заполним заявку, это займет 5 минут

### **После заполнения заявки:**

- Всего доброго, пользуйтесь с удовольствием. Если будут вопросы - мой телефон .....
- Всего доброго, спасибо, что выбрали Сибирские Сети. Если будут вопросы - мой телефон .....



# МАТРИЦА ВОЗРАЖЕНИЙ

**Зачем нужна матрица возражений? Вы можете не изучать** данную таблицу! Это только ваше решение. НО без матрицы возражений не стать настоящим ПРОДАЖНИКОМ. Почему? Т.к. всегда у любого человека находятся возражения на любой товар или услугу. МЫ так устроены. Вспомните себя, когда вы приходите в магазин и к вам подбегает консультант

....

Ваша первая реакция?

Вы понимаете о чем здесь идет речь.. Поэтому принимайте решение....

Вы потратите уйму времени, что бы разработать свои ответы на возражения или можете просто разово изучить, то что разработали для вас наши

Вопросы:	Возможная причина	Ответы на возражения
У меня уже есть интернет / Нас устраивает наш провайдер	Данный провайдер устраивает, не знает преимуществ «Сибирских Сетей»	<b>Очень хорошо, а какой у вас провайдер?</b> <b>Почему выбрали именно этого провайдера?</b> Какими сервисами пользуетесь? Что бы хотели улучшить?
Спасибо, ничего не нужно	Недоверие, нет времени, нет желания разговаривать	<b>Я Вам ничего не предлагаю</b> , просто хочу задать пару вопросов. Какое предложение вас могло бы заинтересовать?

<p><b>Мы подумаем</b></p>	<p>Нет времени, недостаток информации</p>	<p><i>«Выбор провайдера серьезный шаг. Видимо у вас остались еще вопросы. Может быть, вам не хватает какой-либо информации?»</i></p> <p>Если клиент утверждает, что все равно нужно подумать:</p> <p><i>«Давайте я вам позвоню завтра, вам удобней в первой или во второй половине дня принять звонок?»</i></p>
<p><b>Некогда менять провайдера</b></p>	<p>Нежелание куда-то идти, переподключаться</p>	<p><b>Это не займет много времени.</b> Мы подберем для вас удобную дату и время для подключения.</p> <p>Подскажите у вас кабель уже есть в квартире? Можно подключить вас по тому же кабелю это значительно сэкономит время подключения и сохранит ваш ремонт.</p>
<p>Не хочу прокладывать кабель в квартиру</p>	<p>Страх испортить ремонт</p>	<p>Предложить возможность подключения по WI-FI или подключить по старому кабелю</p>



Уже пользовался Сибирскими Сетями, не устроило	Опасение получить некачественные услуги	Я понимаю ваши опасения Скажите, что именно не устроило?
Я не пользуюсь, принимает решение муж/жена/сын и тп	Решение может принять другой жилец квартиры	Я могу пообщаться с этим человеком? Хорошо, когда мне перезвонить или зайти?
Приставка дорогая	Желание сэкономить	Да, это действительно качественный и недешевый товар. Зато в ней есть множество преимуществ и ТВ высокого качества. (Перечислить плюсы)
Не предоставляете кабельное	Незнание преимуществ IP телевидения	Да, IP – это не кабельное телевидение. Цифровое телевидение отличается более высоким качеством, бОльшим количеством каналов, возможностью ставить ТВ на паузу, скачивать из нашего архива пропущенные телепередачи. Подскажите какой марки ваш ТВ? (Если смарт, то предложить подключение без приставки). Вы можете оставить кабельное своего провайдера и подключить интернет Сибирские Сети.