

## Проект Татнефть

«Татнефть» - одна из крупнейших российских нефтяных компаний, в составе которой динамично развиваются нефтегазодобыча, нефтепереработка, нефтегазохимия, сеть АЗС, композитный кластер, электроэнергетика, разработка и производство оборудования для нефтегазовой отрасли и блок сервисных структур.

**Суть проекта** заключается в обработке входящих звонков. Это консультация клиента по вопросам, передача информации внутри компании, обработка обращений клиентов в чатах.

**Режим работы проекта: круглосуточно**

**График 2/2 ночь:** с 21:00 до 09:00 МСК (12 часов смена, включая перерыв 1,5 часа)



**Длительность обучения: 5 дней с 10:00 до 18:00 МСК.**

**1 день** Велком, настройка, работа в CRM, рекламные акции, категории обращений, скрипт

**2 день** Сервисная и техническая часть

**3 день** Работа с сайтом. Нефтепродукты

**4 день** Ролевки и ВТЗ

**5 день** ТЗ

**Оплата за обучение по ставке 143,75 руб. за каждый час обучения согласно программе обучения (перерывы не оплачиваются)**

**Присутствие на обучении 100% без пропусков и без опозданий! Отсутствие на обучении будет равняться не допуску к работе!!!.**

**ОБУЧЕНИЕ ОПЛАЧИВАЕТСЯ ПРИ СОБЛЮДЕНИИ СЛЕДУЮЩИХ УСЛОВИЙ:**

- 100% присутствия на обучении без переносов и без пропусков;
- При успешной сдаче тестового звонка;
- Отработке в линии 160 часов.



## Условия оплаты

Класс оператора	Ставка за 1 час работы, руб.	Почасовая часть за 160 часов работы, руб.	Максимальный размер премии
2 класс	143,75	23 000,00	10 000
1 класс	162,50	26 000,00	10 000
Эксперт	175,00	28 000,00	10 000
Профи	206,25	33 000,00	10 000

## Показатели

FCR* - 4,85%	Соблюдение скрипта диалога на 98%	<b>Итого:</b>
50 баллов	50 баллов	До 100 баллов (10000 руб)

\*FCR — это метрика, отражающая долю клиентских вопросов, решенных во время первого обращения в службу поддержки.

