

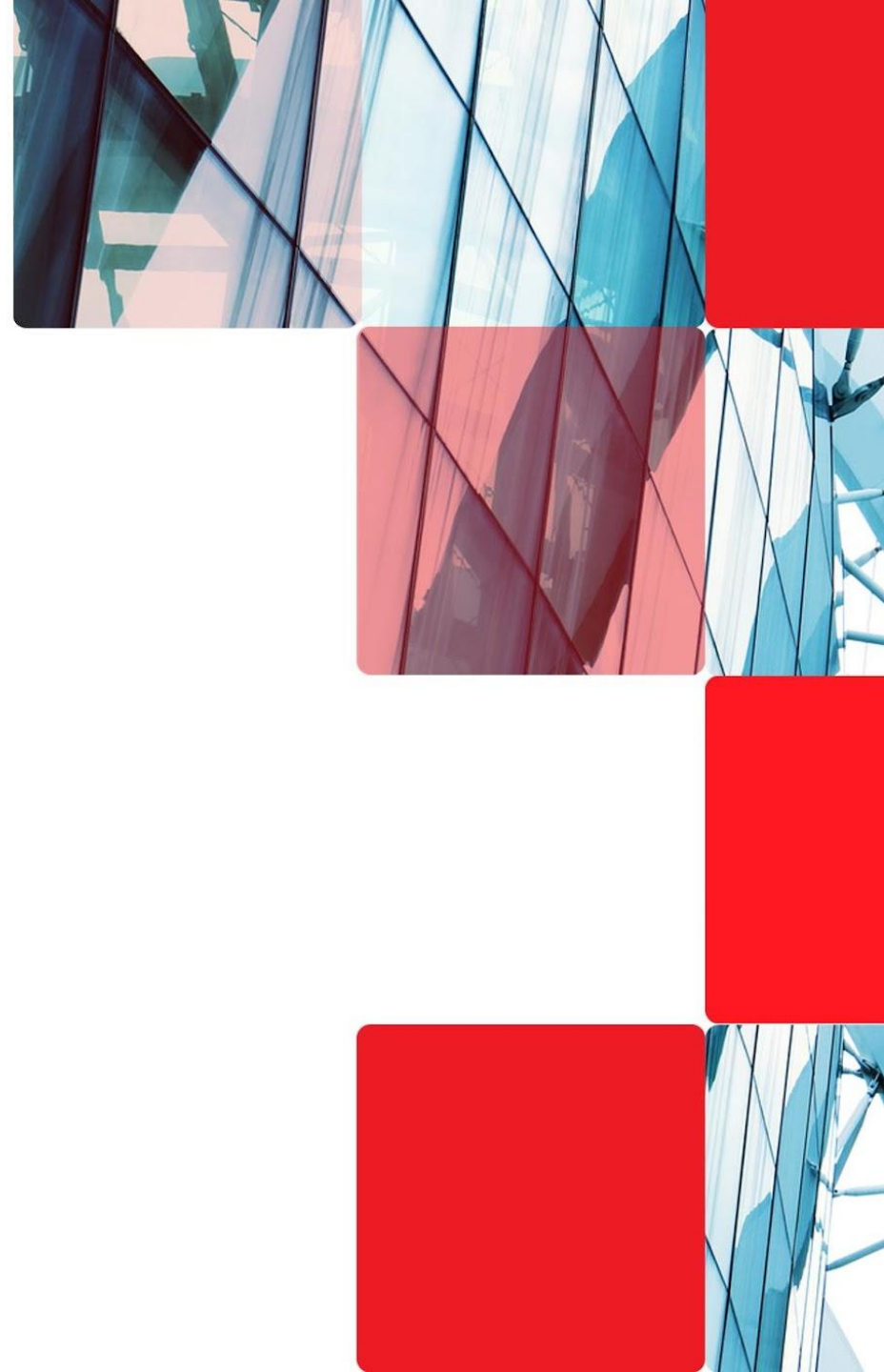


**НВБС**

РЕШЕНИЯ АУТСОРСИНГА

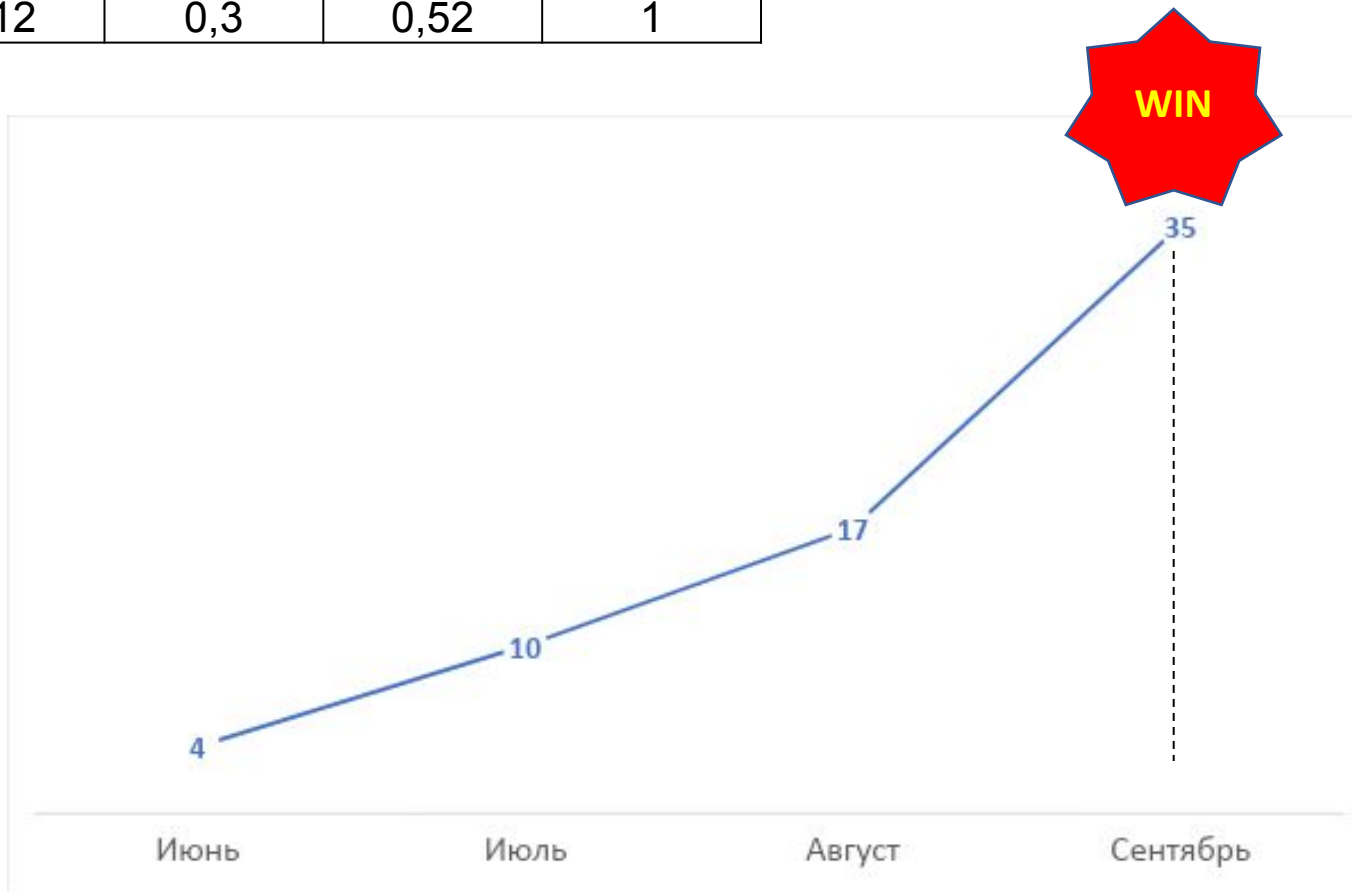
# План работы

1. *Наша цель*
2. *Конкурс*
3. *Бот*
4. *Заведение заявок в Партнервеб*
5. *Техника продаж*
6. *Проведение ролевки*
7. *Тестирование по технике продаж*



# Общая динамика

Смоленское ОП	июнь	июль	август	сентябрь
2020	4	10	13	35
Коэфф	0,12	0,3	0,52	1



**ЦЕЛЬ**  
**1 продажа на 1 СИ**

# КОНКУРС ПО ПРОДАЖАМ СРЕДИ СИ СМОЛЕНСКОГО ОП

Описание конкурса:

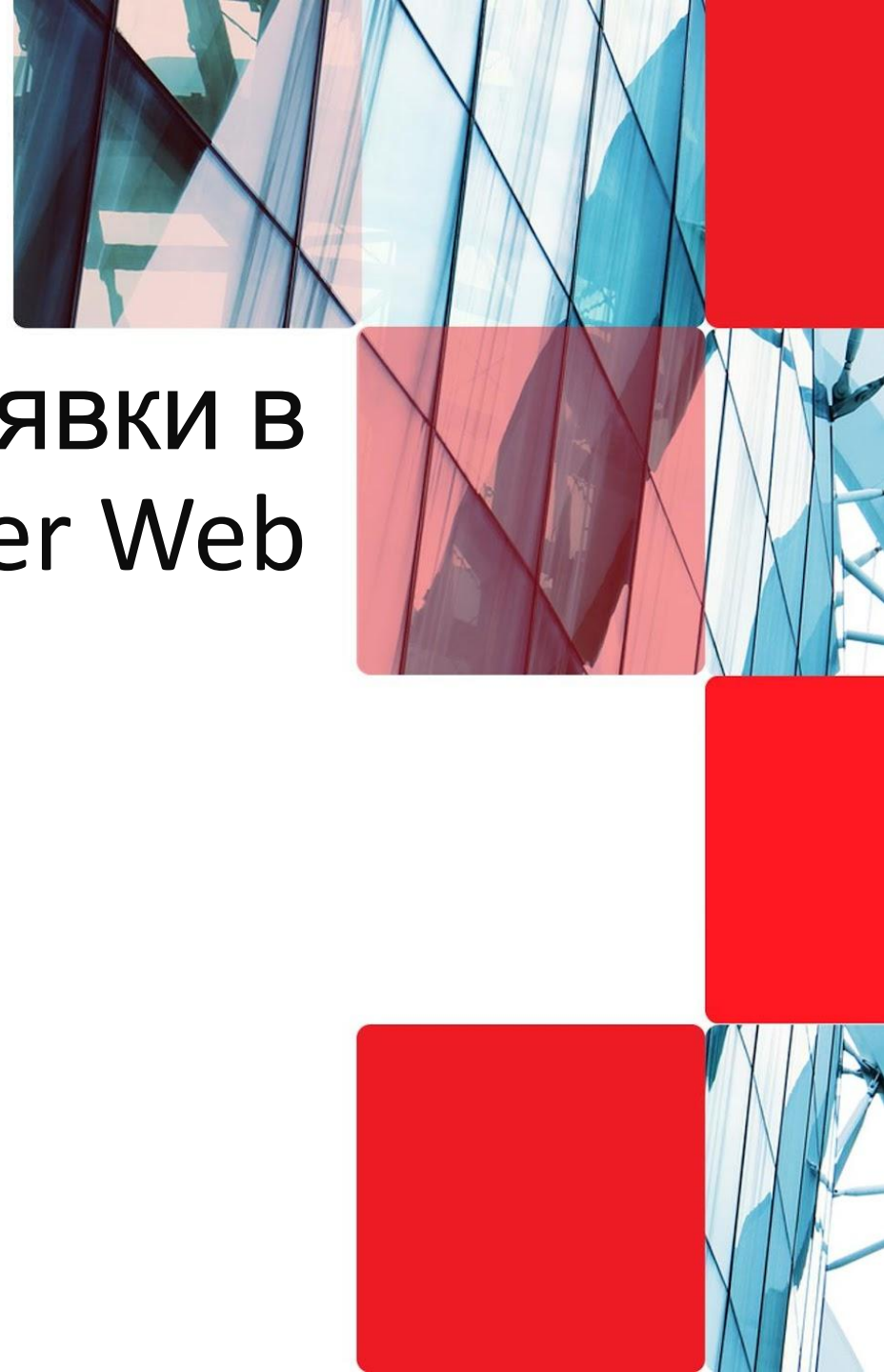
**Все СИ**, которые привлекут больше 3 новых абонентов за сентябрь 2020 в Смоленском ОП получат уникальную сувенирную продукцию от Билайн.

Количество продаж	наименование сувенирной продукции
6 продаж	Зонт
5 продаж	Сумка для ноутбука
4 продажи	Кружка
3 продажи	Ежедневник





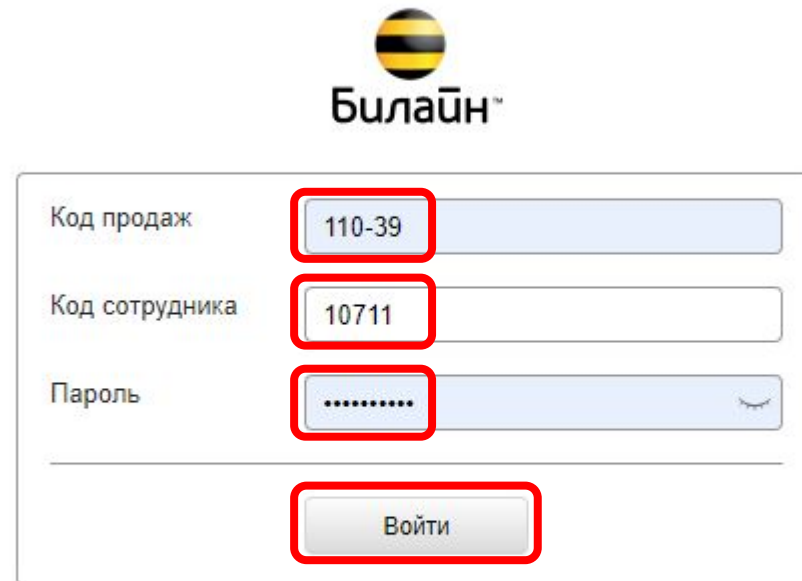
# 3. Инструкция по заведению заявки в системе Partner Web



Открываем в браузере сайт <https://partnerweb.beeline.ru>. Вводим код продаж, код сотрудника, пароль.

Нажимаем кнопку «Войти».

Эти данные можно получить у своего руководителя:



The image shows a login form for Beeline. At the top is the Beeline logo, a yellow and black striped circle with the word "Билайн™" below it. The form contains three input fields: "Код продаж" with the value "110-39", "Код сотрудника" with the value "10711", and "Пароль" with a masked password ".....". Below the fields is a "Войти" button. Red boxes highlight each of these elements.

© 2020 Авторские права на содержание опубликованных на сайте  
текстов и изображений защищены

# Вводим адрес в указанное поле:

[Показать баннер ▾](#)

## Создать новую заявку по адресу

Улица

Найти

[Перейти к списку городов](#)

## Сервисы для действ. абонента

Upsell  Конвергенция

Введите CTN

Найти

## Продажа устройств

Введите CTN

Найти

[CTN отсутствует](#)

## Дополнительно

[Подключение Лайт](#)

[Collection](#)

## Заявки

Номер	Телефон	Дата создания*	Город	Статус	<input type="button" value="Применить"/>	<input type="button" value="Сбросить"/>
<input type="text" value="Введите номер"/>	<input type="text" value="+7 ____ - __"/>	<input type="text" value="26.06.2020"/> <input type="button" value="x"/> <input type="button" value="📅"/>	<input type="text" value="06.07.2020"/> <input type="button" value="x"/> <input type="button" value="📅"/> <input type="text" value="Искать во всех"/>	<input type="text" value="Выберите статус"/>		

Номер	Тип заявки	Дата создания	Статус	Адрес	ФИО клиента	Телефон	Код сотрудника	Статус действий по назначению в график
-------	------------	---------------	--------	-------	-------------	---------	----------------	----------------------------------------

# Выбираем нужный адрес из списка:

[Показать баннер](#) ▾

## Создать новую заявку по адресу

Тестовая

- МО, Подольский район, поселок Щапово, Тестовая улица
- МО, г. Дмитров, Тестовая улица
- МО, г. Люберцы, Тестовая улица улица
- МО, г. Наро-Фоминск, Тестовая улица
- МО, г. Солнечногорск, Тестовая улица
- МО, г. Химки, Тестовая улица
- МО, г. Щелково, Тестовая улица
- Москва, Тестовая улица**
- Приморский кр., г. Уссурийск, Тестовая улица
- Сар. о., г. Балаково, Тестовая улица

## Сервисы для действ. абонента

Upsell  Конвергенция

Введите CTN

## Продажа устройств

Введите CTN

[CTN отсутствует](#)

## Дополнительно

[Подключение Лайт](#)

[Collection](#)

Дата создания \*

×  ×

Город

Статус

Номер	Тип заявки	Дата создания	Статус	Адрес	ФИО клиента	Телефон	Код сотрудника	Статус действий по назначению в график
-------	------------	---------------	--------	-------	-------------	---------	----------------	----------------------------------------

# Нажимаем кнопку «Найти»:

[Показать баннер ▾](#)

## Создать новую заявку по адресу

Москва, Тестовая улица

Найти

[Перейти к списку городов](#)

## Сервисы для действ. абонента

Upsell  Конвергенция

Введите CTN

Найти

## Продажа устройств

Введите CTN

Найти

[CTN отсутствует](#)

## Дополнительно

[Подключение Лайт](#)

[Collection](#)

## Заявки

Номер	Телефон	Дата создания *	Город	Статус	
<input type="text" value="Введите номер"/>	<input type="text" value="+7 ____ - __"/>	26.06.2020 × 🗨 - 06.07.2020 × 🗨	<input type="text" value="Искать во всех"/>	<input type="text" value="Выберите статус"/>	<input type="button" value="Применить"/> <input type="button" value="Сбросить"/>

Номер	Тип заявки	Дата создания	Статус	Адрес	ФИО клиента	Телефон	Код сотрудника	Статус действий по назначению в график
-------	------------	---------------	--------	-------	-------------	---------	----------------	----------------------------------------



# Выбираем нужный дом из списка:



Адрес : Москва, улица Тестовая

10711

Навигация ▾

Поиск

Москва

Тестовая

Найти

Отменить

Насел. пункт

Москва, улица Тестовая

Дома

Дом

Показать все дома

№	Статус	Код НФС	Партнер	Адрес главного дома	Примечание
<a href="#">16Стр1Фейл</a>	🏠 Подключен				
<a href="#">20ТсжБлГ20 к444</a>	🏠 Подключен				
<b>24 к7331</b>	🏠 Подключен				

Подключить новый дом

Ознакамливаемся с перечнем ГП на доме. Если эти ГП не препятствуют подключению – нажимаем кнопку «Продолжить»:

The screenshot shows a web interface for a service provider. At the top left, there is a logo and the text "Билайн". To the right, it says "Адрес : Москва, улица Т...". In the top right corner, there is a user ID "10711" and a "Навигация" menu. On the left side, there are navigation options: "Поиск", "Насел. пункт", and "Дома". The main content area shows a list of addresses with checkboxes and a "Подключи" button. A modal dialog box is open in the center, titled "Есть ограничение". It contains three messages:

- Message 1: "На текущий момент по адресу ул. Тестовая (Тест), д. 24к7331 действуют следующие ограничения. Проверьте, не мешают ли они заведению заявки."
- Message 2: "203983820 В вашем доме тариф более 100 Мбит недоступен по техническим причинам [КЦ]Тарифы со скоростью более 100 Мбит не продавать и не подключать. В этом доме отсутствует техническая возможность предоставления скорости более 100 Мбит"
- Message 3: "203259426 Если абонент хочет подключить конвергенцию СО СКИДКОЙ на свой номер (действующий мобильный абонент Билайн) и ему нужна доставка только дополнительной одна (две...) SIM, советовать визит в офис. Доставку только дополнительных сим силами курьеров и монтажников назначать можно ПРИ ОТСУТСТВИИ СКИДКИ!!!"

At the bottom of the dialog box, there are two buttons: "Продолжить" (highlighted with a red box) and "Отмена".

# Заполняем данные клиента:



Билайн Новая заявка

10711

Навигация ▾

## Адрес абонента

Москва, ул. Тестовая (Тест), д. 24к7331

подъезд

этаж

домофон

Проверить

[Просмотр графика подключений](#)

## Данные абонента

Фамилия \*

Имя \*

Отчество

Контактный телефон \*

Использовать для SMS-уведомлений

[Добавить комментарий](#)

[Добавить дополнительные контактные данные](#)

Введите номер квартиры

Введите фамилию

Введите имя

Введите контактный телефон

# Выбираем нужный тариф, формируем корзину:

Все в одном		Пакетные предложения	
<u>Скоростной с ТВ</u> P106282 v2.0 🏠 <i>N [для новых абонентов]</i>	300 Мбит/с ∞	TVE «Комфортный 2019 TVE», от 171 каналов, аренда приставки	Без права выкупа <b>599 руб./мес.</b> ⬆
<u>Дома лучше с ТВ</u> P112252 v2.0 🏠 <i>N [для новых абонентов]</i>	100 Мбит/с ∞	TVE «Максимальный 2019 TVE», от 217 каналов, аренда приставки	Без права выкупа <b>599 руб./мес.</b> ⬆
<u>Скоростной</u> P110507 v2.0 🏠 <i>N [для новых абонентов]</i>	300 Мбит/с ∞	TVE «Default Base FTTB TVE», от 34 каналов	Без права выкупа <b>499 руб./мес.</b> ⬆
<u>Дома лучше с роутером</u> P112120 v2.0 🏠 <i>N [для новых абонентов]</i>	100 Мбит/с ∞	TVE «Стартовый 2019 TVE», от 78 каналов	Без права выкупа <b>449 руб./мес.</b> ⬆
<u>Красный с ТВ</u> P104963 v2.0 🏠 <i>N [для новых абонентов]</i>	100 Мбит/с ∞	TVE «Комфортный 2019 TVE», от 171 каналов, аренда приставки	<b>399 руб./мес.</b> ⬆

# Внизу страницы нажимаем кнопку «Назначить в график»

<input type="checkbox"/>	Аренда WiFi-роутера SmartBoxFLASH WRSN560 NR-без права выкупа 5-тип	150
--------------------------	---------------------------------------------------------------------	-----

## Автодоверительный платеж

<input type="checkbox"/>	Автодоверительный платеж APP0049	0
--------------------------	----------------------------------	---

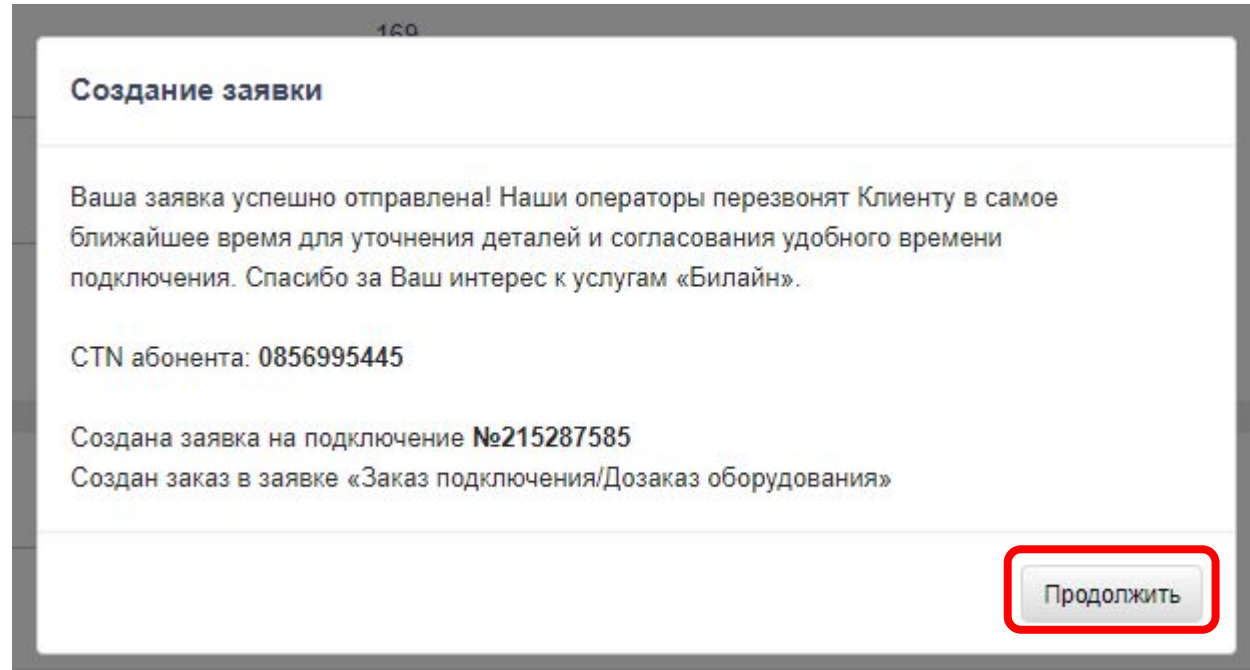
[🔒] [Показать непубличные сервисы](#)

Посчитать стоимость пакета

Назначить в график

Отправить без назначения в график

В появившемся окне желательно скопировать номер заявки и нажать кнопку «Продолжить»:



160

### Создание заявки

Ваша заявка успешно отправлена! Наши операторы перезвонят Клиенту в самое ближайшее время для уточнения деталей и согласования удобного времени подключения. Спасибо за Ваш интерес к услугам «Билайн».

CTN абонента: 0856995445

Создана заявка на подключение №215287585  
Создан заказ в заявке «Заказ подключения/Доказ оборудования»

Продолжить

# Нажать значок «Календарь»:



Заявка 215287586 : Назначение в график

10711

Навигация ▾

Дата выезда  
монтажника

Выберите дату



Адрес подключения

Москва, улица Тестовая, д. 24к7331, кв. 223 ком. 2

подъезд  \* этаж  \* домофон  \*

Контактный телефон

9031234567,

На данном адресе действуют глобальные проблемы с подключением:

[203259426](#) — Если абонент хочет подключить конвергенцию СО СКИДКОЙ на свой номер (действующий мобильный абонент Билайн) и ему нужна доставка только дополнительной одна (две...) SIM, советовать визит в офис. Доставку только дополнительных сим силами курьеров и монтажников назначать можно ПРИ ОТСУТСТВИИ СКИДКИ!!!

[203983820](#) — В вашем доме тариф более 100 Мбит недоступен по техническим причинам [КЦ]Тарифы со скоростью более 100 Мбит не продавать и не подключать. В этом доме отсутствует техническая возможность предоставления скорости более 100 Мбит

Вы уверены, что следует назначить подключение?

Назначить в график

Выбрать дату подключения из зелёных, жёлтых или белых ячеек:

Доступные даты

Июль 2020

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

01 Закрывает для назначений

01 Пока нет назначений

01 Занято меньше половины

01 Занято больше половины

01 Заняты все интервалы



# Выбрать желаемое время подключения из предложенных вариантов:



Заявка 215287586 : Назначение в график

10711

Навигация ▾

Дата выезда  
монтажника

08.07.2020

Выберите время ▾

Классический график

Адрес подключения

Москва, улица Тестовая, д. 2

подъезд 1 \* этаж

Контактный телефон

9031234567,

10:00 — 12:00

12:00 — 14:00

14:00 — 16:00

16:00 — 18:00

18:00 — 20:00

20:00 — 22:00

На данном адресе действуют глобальные проблемы с сетью

[203259426](#) — Если абонент хочет подключить конвергентный номер (действующий мобильный абонент Билайн) и ему нужна доставка только дополнительной одна (две...) SIM, советовать визит в офис. Доставка только дополнительных сим силами курьеров и монтажников назначать можно ПРИ ОТСУТСТВИИ СКИДКИ!!!

[203983820](#) — В вашем доме тариф более 100 Мбит недоступен по техническим причинам [КЦ]Тарифы со скоростью более 100 Мбит не продавать и не подключать. В этом доме отсутствует техническая возможность предоставления скорости более 100 Мбит

Вы уверены, что следует назначить подключение?

Назначить в график

# Проверить все данные и, если всё правильно, нажать кнопку «Назначить в график»:



Билайн Заявка 215287586 : Назначение в график

10711

Навигация ▾

**Дата выезда монтажника**   *Классический график*

**Адрес подключения** Москва, улица Тестовая, д. 24к7331, кв. 223 ком. 2  
подъезд  \* этаж  \* домофон  \*

**Контактный телефон** 9031234567,

На данном адресе действуют глобальные проблемы с подключением:

[203259426](#) — Если абонент хочет подключить конвергенцию СО СКИДКОЙ на свой номер (действующий мобильный абонент Билайн) и ему нужна доставка только дополнительной одна (две...) SIM, советовать визит в офис. Доставку только дополнительных сим силами курьеров и монтажников назначать можно ПРИ ОТСУТСТВИИ СКИДКИ!!!

[203983820](#) — В вашем доме тариф более 100 Мбит недоступен по техническим причинам [КЦ]Тарифы со скоростью более 100 Мбит не продавать и не подключать. В этом доме отсутствует техническая возможность предоставления скорости более 100 Мбит

Вы уверены, что следует назначить подключение?

Назначить в график

После получения сообщения об успешном назначении, нажать ссылку «Перейти в список заявок» для возврата в главное меню:

 Билайн Заявка 215287586 : Назначение в график

10711

Навигация ▾

Заявка №215287586 назначена в график на 08.07.2020 10:00 — 12:00

[Перейти в список заявок](#)

Затем, по ранее скопированному номеру заявки можно открыть её в системе «АМУР» и производить подключение клиента.

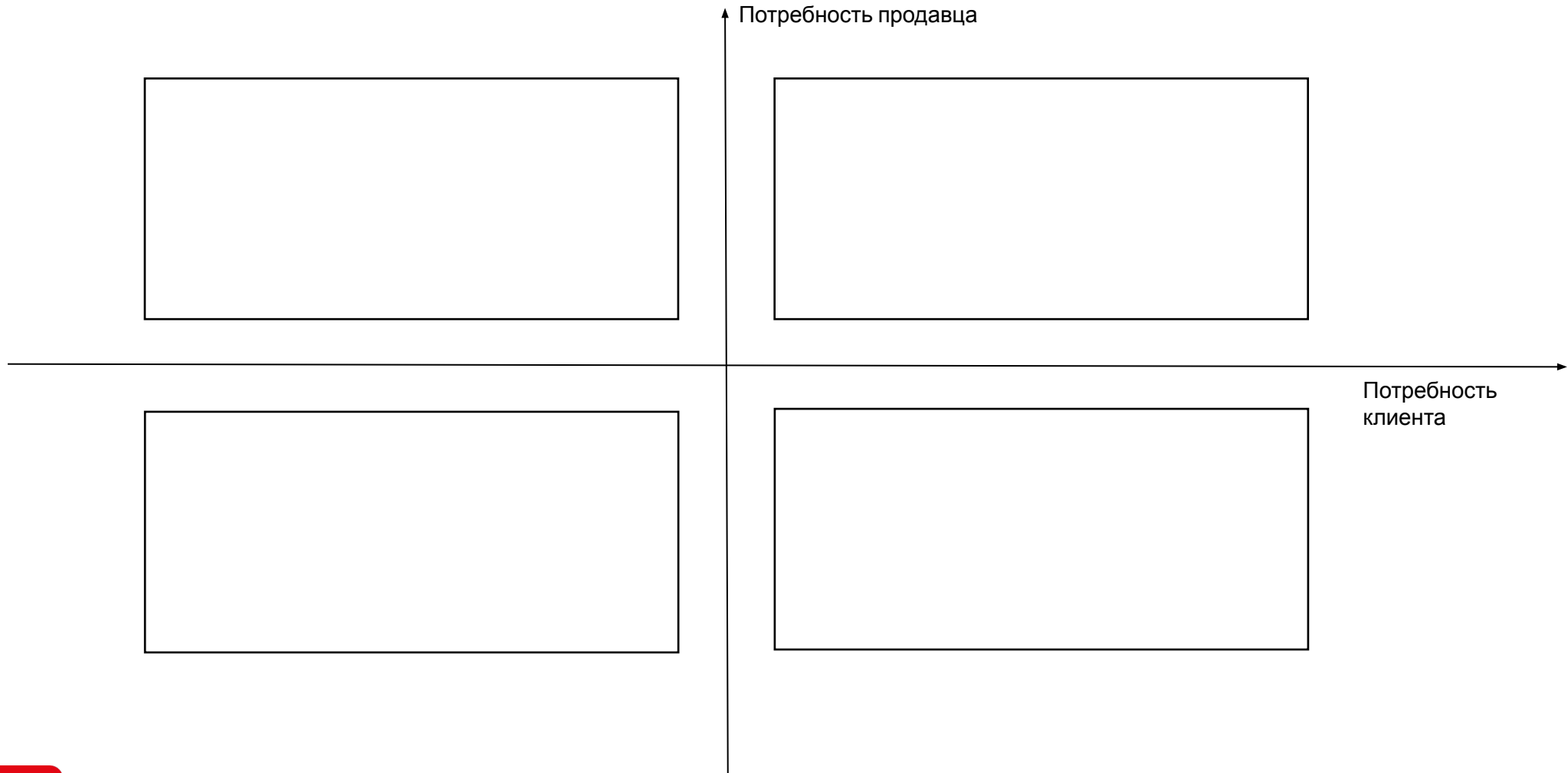


## 2. ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ

*Профессиональная продажа – это процесс продажи услуги согласно этапам продаж, в котором удовлетворяются потребности как покупателя, так и продавца*



# ПРОДАЖА ИЛИ ВПАРИВАНИЕ?



# ТЕХНИКА ПРОДАЖ

Техника продаж – это стандартный набор описанных действий, регламентирующий взаимодействия с потенциальными клиентами/клиентами сотрудников компании, непосредственно занятых в работе с клиентами



# ЭТАПЫ ТЕХНИКИ ПРОДАЖ



# УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

## ВЕРБАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ

- Используемые слова
- Аргументы
- Позитивный или негативный контекст

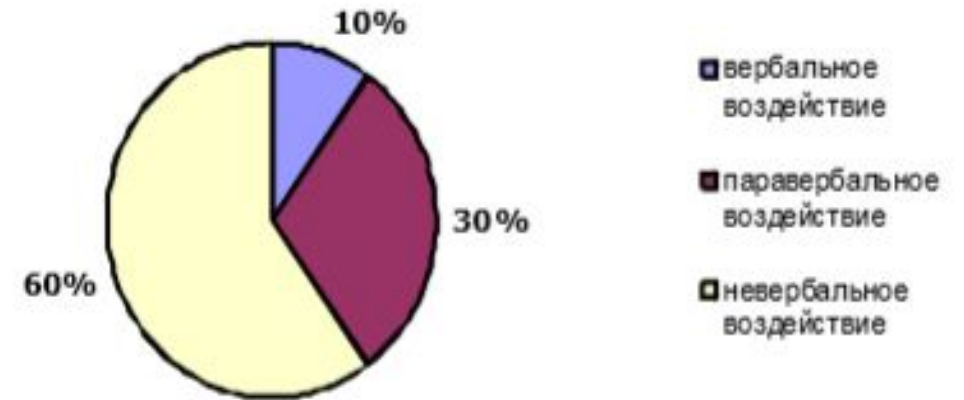
## ПАРАВЕРБАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ

- Скорость речи
- Громкость речи
- Тембр голоса
- Паузы
- Ритм речи
- Интонации

## НЕВЕРБАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ

- Мимика
- Жесты
- Поза
- Дистанция
- Расположение в пространстве

Компоненты первого впечатления





# ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ



## ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

- Вопросы, предполагающие развернутый ответ (сообщение определенных сведений). Что? Как? При каких условиях?

## ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

- Вопросы, предполагающие ответы "да - нет" или однозначный ответ.

## АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ВОПРОСЫ

- Вопросы, предполагающие выбор (иллюзию выбора).

# ПРЕЗЕНТАЦИЯ



## ТЕХНИКА ВВЕДЕНИЯ В АССОЦИАЦИЮ

- «Представьте (себе)...», «Представь...», «Бывает так...»

## ТЕХНИКА СВОЙСТВО- ВЫГОДА

- Для Вас это означает
- Это повышает Ваш
- Это придает Вам

## ТЕХНИКА ОЦЕНКИ

- Свойства и характеристики

# РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ



Дать клиенту  
возможность  
возразить

Психологически  
присоединиться к  
возражению

Задать уточняющие  
вопросы или  
проверить на  
истинность

Дать конкретный  
ответ

Призвать к действию

# ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ



## АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ ВЫБОР

- Предлагаем выбор одного или нескольких вариантов завершения сделки

## СОЗДАНИЕ СПЕШКИ

- Побудить к продаже путём отказа от сделки (в ситуации ограниченного предложения)

## МЕТОД СОКРАТА

- Последовательность вопросов, на которых бы собеседник отвечал бы положительно, что придаёт клиенту инерцию и облегчает принятие положительного ответа на вопрос о завершение сделки



СПАСИБО  
ЗА  
ВНИМАНИЕ!