

# 4SERVICE GROUP

Международная исследовательская  
компания по управлению  
Customer Experience

*Внедрение комплексных проектов для увеличения  
продаж  
и развития клиентоориентированного бизнеса*

In the name of Service!

## НАШ ПРОЕКТ!

*Видеомониторинг в салонах связи, это покрытие по всей России в 64-х регионах.*

*Мы стали независимыми экспертами у международного оператора по всей России.*

*Мы учим сотрудников обслуживать клиентов качественно.*

*Мы имеем влияние на развитие компании и увеличение доходов.*

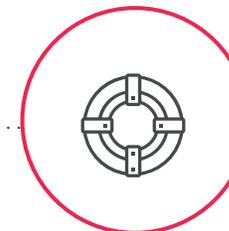
***К нашему мнению прислушиваются!***

# ДЛЯ ЧЕГО НУЖЕН ВИДЕОМОНИТОРИНГ

Обеспечение качества сервиса  
путем выявления проблемных зон



Развитие персональных навыков и  
знаний персонала



Мотивация сотрудников (KPI)

Выявление критических  
нарушений

# ОБУЧЕНИЕ



Перед тем, как приступить к работе все сотрудники-стажеры проходят обучение в течение 5 дней



Изучать форму оценки



Знакомство с программами



Заполнять тестовые анкеты



Разбирать ошибки



Затем тебя ожидает период адаптации

# В ЧЕМ БУДЕТ ЗАКЛЮЧАТЬСЯ ТВОЯ РАБОТА

## ПРОСМОТР ВИДЕО

поиск консультации

## ЗАПОЛНЕНИЕ АНКЕТЫ

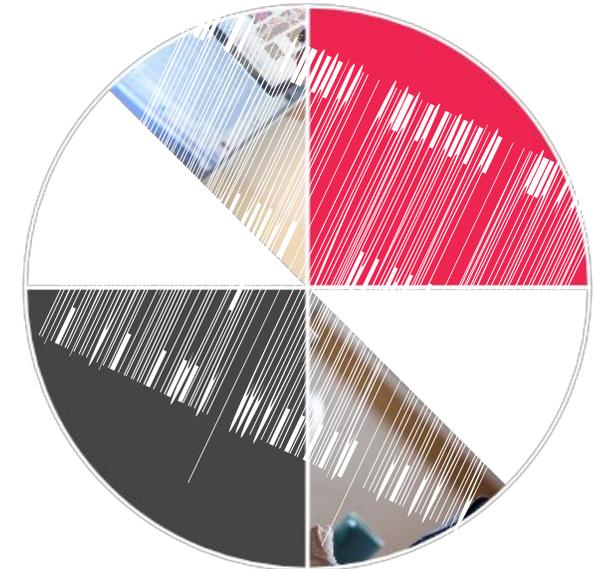
в которой мы отражаем выполнение стандартов работы сотрудников (приветствие; решение запроса клиента; предложение дополнительных товаров/услуг и т.п.)

## РЕКОМЕНДАЦИЯ

В конце заполнения анкеты необходимо дать оцениваемому сотруднику обратную связь, написав ему рекомендацию

## ПОЛУЧЕНИЕ ОС

Получение ОС от старших КВ



# ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ РАБОТЫ НА ЭТОМ ПРОЕКТЕ:

Готов посвятить работе не менее 8-ми часов

Твой ПК имеет характеристики не ниже:

Процессор не меньше 2.2Ггц желательно не Pentium или Celeron, не Mac OS не Linux.

ОС должна быть не младше Windows7

Оперативной памяти не меньше 4Гб.

Скорость интернет не меньше 20Мб.

Желание работать и зарабатывать



In the name of Service!

## ПРЕИМУЩЕСТВА



Стоимость анкеты составляет 45 руб.



Распределить своё рабочее время ты можешь самостоятельно т.е. возможна работа как с утра так и вечером.



Среднее время на заполнение анкеты и просмотр визита – 15-20 минут.



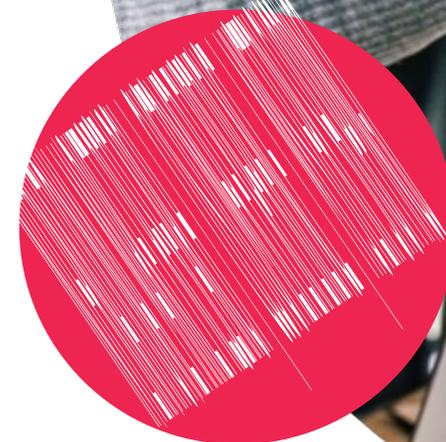
Выход на минимальную норму в 15 анкет – 10 дней с момента прохождения обучения.



Средняя заработная плата в месяц (при выполнении **МИНИМАЛЬНОЙ** нормы) 12 000 руб.



Карьерный рост:  
Валидатор – старший валидатор – помощник менеджера – менеджер!



INTERNATIONAL MARKET RESEARCH | CUSTOMER EXPERIENCE | MYSTERY SHOPPING



ПРОЦЕСС УСТРОЙСТ  
НА ПРОЕКТ

# ПРОЦЕСС УСТРОЙСТВА НА ПРОЕКТ

Подписание **«Согласие на обработку персональных данных»** (т.к. клиент нам предоставляет открытую информацию о данных своих абонентов, этот этап необходим)

После обучения и прохождения СБ, **твой ПК проверяется IT-специалистами на пригодность** для работы в программе.

При прохождении всех вышеперечисленных этапов тебя **передают на стажировку**, где происходит установка программ и углубленное обучение проекту.

In the name of Service!

# ТЕБЕ ВСЕГДА ПОМОЖЕТ ТВОЙ СТАРШИЙ КВ И МЕНЕДЖЕР:

**Online** поддержка

Разъяснение формы оценки

Ответы на любые вопросы



*Фескина Елена Николаевна*



ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ  
В КОМАНДУ  
**4SERVICE GROUP**

*Welcome!*