

**Единый стандарт обслуживания
Клиентов/Абонентов в филиалах
ЗАО «ЭР-Телеком Холдинг» и
Управляемой организации ЗАО
«ЭР-Телеком Холдинг» - ОАО «ЭР-
Телеком» в г. Пермь**

**Организация обслуживания Клиентов/Абонентов для
технических специалистов подключения/сервиса**

Содержание

ГЛАВА 1	Основные этапы работы техника подключения с Клиентами/Абонентами	3
РАЗДЕЛ 1	Предварительный звонок	4
РАЗДЕЛ 2	Установление контакта	5
РАЗДЕЛ 3	Монтаж/ подключение	6
РАЗДЕЛ 4	Демонстрация возможностей	7
РАЗДЕЛ 5	Подписание документов	9
РАЗДЕЛ 6	Завершение контакта	10
ГЛАВА 2	Основные этапы работы техника сервиса с Абонентами	11
РАЗДЕЛ 1	Предварительный звонок Абоненту	12
РАЗДЕЛ 2	Установление контакта	14
РАЗДЕЛ 3	Диагностика и решение вопроса	15
РАЗДЕЛ 4	Проверка работоспособности	17
РАЗДЕЛ 5	Подписание документов	18
РАЗДЕЛ 6	Завершение контакта	19
ГЛАВА 3	Общие правила работы техников подключения и техников сервиса	20

ГЛАВА 1. Основные этапы работы техника подключения с Клиентами/Абонентами

1. Предварительный звонок



2. Установление контакта



3. Монтаж/подключение



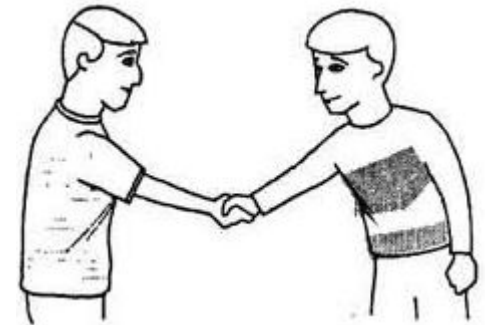
4. Демонстрация возможностей



5. Подписание



6. Завершение контакта



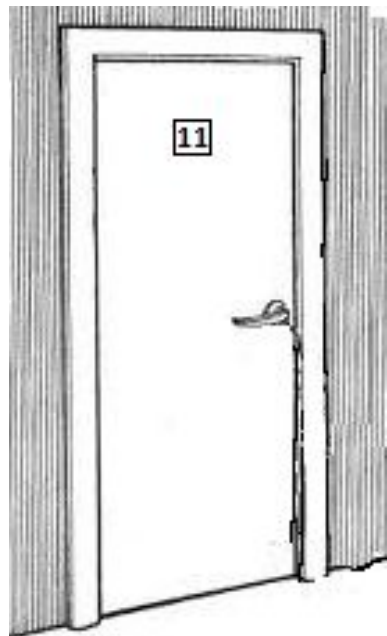
РАЗДЕЛ 1. Предварительный звонок Клиенту/Абоненту

Цели этапа:

- Уточнить время визита
- Удостовериться, что Клиент/Абонент дома и ожидает визита

техника

За 15 минут до планового времени подключения техник звонит Абоненту и предупреждает/напоминает о своем визите.



PM: «ИО Клиента/Абонента, доброе утро(до 12.00)/добрый день(с 12.00 до 18.00)/добрый вечер(после 18.00). Служба подключений Дом.ru.

Имя техника. Вы запланировали подключение на XX часов. Через

Вам подойти. В это время Вам будет удобно?»

ВАЖНО:

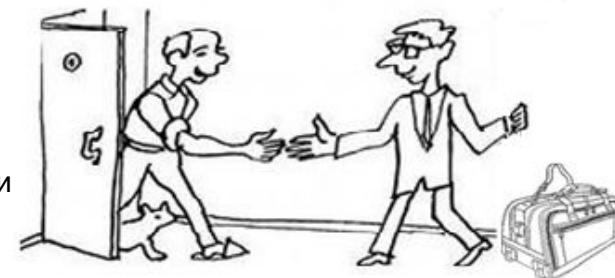
- Технику необходимо прибыть к Абоненту в назначенное время



РАЗДЕЛ 2. Установление контакта

Цель этапа:

- выстроить доверительные отношения



Поприветствовать.

Технику необходимо первым поприветствовать Клиента/Абонента в зависимости от времени суток:

«Доброе утро!» до 12.00,

«Добрый день!» с 12.00 до 18.00,

«Добрый вечер!» после 18.00

Представиться и показать удостоверение техника подключения.

РМ: « Служба подключений Дом.ru. Фамилия и имя техника».

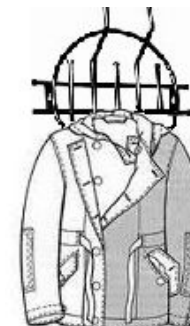
Затем поинтересоваться, действительно ли перед техником подключения Клиент/Абонент, оформивший заявку на подключение.

РМ: « ИО Абонента?»



Снять верхнюю одежду и переобуться.

В случае, если Абонент предлагает пройти в обуви, необходимо вежливо отказаться , затем переобуться либо надеть бахилы.



Инструменты этапа:

Улыбка



Обращение на «Вы»:



Теплое и искреннее
приветствие



РАЗДЕЛ 3. Монтаж/подключение

Цель этапа:

- понять Абонента, его потребности и желания, поэтому внимательно слушаем
- подключить оборудование и произвести все настройки

Перед началом работ технику необходимо:

Предложить все возможные пути прокладки кабеля;

Внимательно выслушать предложения Абонента по вариантам прокладки кабеля;

Объяснить все преимущества и недостатки каждого варианта;

Согласовать с Абонентом путь прокладки кабеля по лестничной площадке и квартире и только после этого начинать работы

Использование техники активного слушания позволяет точнее понять потребности Абонента и дает ощущение внимательного, индивидуального подхода (перефразирование, резюме, уточнение и т.д.).

При этом используются фразы:

Да, мне понятно

Да, я понимаю, о чем Вы говорите

Да, конечно

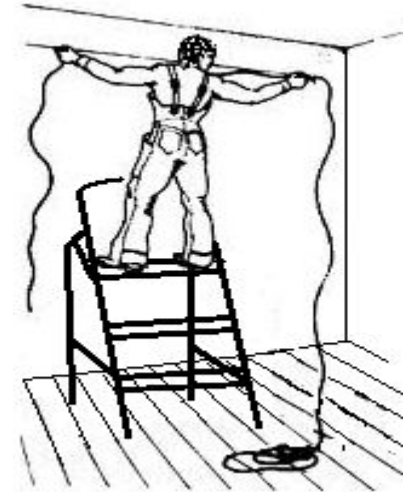
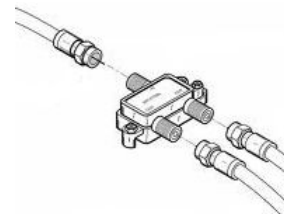
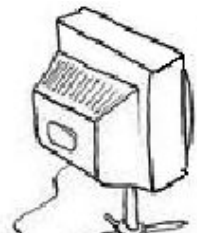
Хорошо

Монтажные работы по предоставлению доступа к услугам осуществляются согласно требованиям

**БП
ВАЖНО!!!**

- Мусор, образовавшийся в результате выполнения монтажных работ, необходимо убрать!
- После окончания монтажных работ все выбоины, образовавшиеся при сверлении сквозных отверстий в стенах, необходимо замазать.

Подключение и настройка оборудования осуществляется согласно БП



РАЗДЕЛ 4. Демонстрация возможностей

Цель этапа:

- Рассказать, как услуга работает;
- Рассказать Абоненту обо всех возможностях и дополнительных услугах.



Если подключили телевидение:

- Техник демонстрирует качество телевизионного сигнала путем просмотра нескольких каналов;
- Техник показывает инфоканал

РМ: «Нашим Абонентам мы предлагаем собственный информационный канал. Здесь Вы найдете самую полезную и нужную информацию. Для Вас всегда доступна актуальная программа передач на ближайшее время. На канале представлены анонсы фильмов, программ, передач, а также интересные факты, гороскоп, курсы валют, погода. Для Вас представлена полная информация о способах оплаты услуг, о новостях, конкурсах и акциях нашей Компании»

Если подключили интернет:

- Техник выводит тестовую сессию и активирует выбранный Абонентом тариф;
- Техник демонстрирует Личный кабинет, рассказывая о всех опциях;
- Техник устанавливает Shareman, Peers, Futuron и показывает каким образом пользоваться этой программой

РМ: «У вас появится возможность пользоваться обширной мультимедиа зоной, которая включает в себя фильмы, сериалы, музыку, игры, программы, книги. Отличительная черта мультимедиа зоны – высокое качество предоставляемых сервисов и скорость предоставления доступа – до 100 Мбит/с, что позволит Вам, например: скачивать фильмы за 5 – 10 минут.

- Техник устанавливает Дом.ru Агент

РМ: « Приложение Дом.ru Агент позволит Вам легко и просто управлять своими услугами. С помощью нее Вы сможете просматривать баланс, менять Ваш тарифный план, пополнять счет, смотреть историю платежей, получать онлайн-консультации от наших специалистов.

- Техник рассказывает про услугу «Автоплатеж»

РМ: «ИО Абонента, для держателей банковской карты Visa Classic, Mastercard Standart или карты категории выше мы предлагаем новый современный способ оплаты – Автоматический платеж. Вам не нужно будет помнить о дате и размере платежа. С Вашей банковской карты автоматически будет списываться сумма, достаточная для оплаты услуг. Подключить услугу можно на нашем сайте в разделе «Варианты оплаты». Также на нашем сайте Вы сможете оплачивать услуги по карте тогда, когда пожелаете: просто, быстро, без комиссии, не выходя из дома.

Если Абонент просит проверить скорость передачи данных, необходимо ее продемонстрировать.



РАЗДЕЛ 4. Демонстрация возможностей



Если подключили телефон:

- Техник производит тестовый звонок, проверяя входящую и исходящую телефонную связь;
- В случае подключения с помощью телефонного адаптера Техник осуществляет автоматическую привязку номера к договору.



ВАЖНО :

Для идентификации кабеля Компании в квартире Абонента после выполнения монтажных работ техник наклеивает бирки на кабель, при этом обязательно учитывает пожелания Абонента.



Общие принципы поведения:

- Суть необходимо излагать ясно, просто и коротко.
- Профессиональные термины необходимо использовать соответственно уровню компетентности Абонента. Общайтесь с Абонентом на понятном ему языке.
- Информация, переданная слушателю выразительным тоном с повышенной эмоциональной окраской, запоминается в 2 раза лучше, чем констатация фактов.
- Технику необходимо придерживаться речевых оборотов делового этикета.
- Будьте терпеливы, если Абонент вас не понимает, постарайтесь объяснить ему сказанное иначе
- Технику необходимо быть доброжелательным и вежливым к Абоненту вне зависимости от личной симпатии / неприязни.
- Уделяйте внимание интонации, улыбайтесь.
- Использование средств связи в личных целях не допустимо. Во время визита телефонный аппарат техника должен быть переведен в беззвучный либо виброрежим.
- Проявляйте заботу, участие и внимание к Абоненту.
- Консультация по интересующим Абонента вопросам должна быть полной и корректной.

РАЗДЕЛ 5. Подписание документа

Цель этапа:

- Продемонстрировать выполненные работы;
- Подписать акт сдачи-приемки услуг



- По окончании монтажных работ, демонстрации услуг и презентации дополнительных возможностей, техник просит Абонента проверить качество работ и подписать акт сдачи-приемки
PM: *«Все необходимы работы выполнены, проверьте, пожалуйста, качество выполненных работ и, если Вас все устраивает, подпишите акт сдачи-приемки услуг»*

- Подписанный акт сдачи-приемки является обоснованием предоставления доступа Абонента к выбранной им услуге

- Техник принимает денежные средства на основании **Бланка строгой отчетности «Квитанция за услуги связи»:**

- Бланки строгой отчетности заполняются от руки четким, разборчивым почерком, не допускающим разночтения;
- Не допускаются исправления;
- Перед заполнением бланка строгой отчетности техник обязательно объясняет Абоненту, из чего складывается сумма к оплате;
- Ни в коем случае **не требовать** у Абонента сумму без сдачи;
- При отсутствии сдачи Техник оформляет БСО на всю сумму, полученную от Абонента, пояснив, что все денежные средства будут зачислены на лицевой счет;
- Необходимо комментировать все, что подписывает Абонент, предоставлять разъяснения и комментарии по подписываемым документам.



РАЗДЕЛ 6. Завершение

контакта

Этот этап можно назвать ключевым, так как он завершающий.

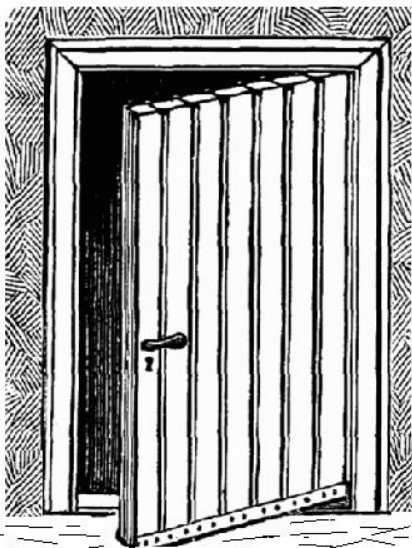


Перед уходом технику необходимо поинтересоваться есть ли вопросы у Абонента

PM: *Может быть у Вас еще остались какие-нибудь вопросы?*

Правило ППП – прощание, пожелание, приглашение:

- Приятного Вам времяпрепровождения
- Приятного просмотра
- Приятного Вам общения
- Рады видеть Вас нашим Абонентом
- По всем вопросам Вы можете обращаться в наш круглосуточный информационный центр по телефону 2-195-195



Поблагодарите Абонента, что он воспользовался нашими услугами.

PM: *«Благодарим, что воспользовались нашими услугами! Приятного Вам времяпрепровождения!»*

Пусть последнее, что запомнится Абоненту от встречи, будет ваша **доброжелательная улыбка.**

ГЛАВА 2. Основные этапы работы техника сервиса с Абонентами

1. Предварительный звонок Абоненту

Сергей Викторович, доброе утро!
Технический специалист Дом.ру, Владимир.
Вы оставляли заявку на 29.05.13 на 10 час.30 мин.
Все верно?



2. Приветствие



3. Диагностика и решение вопроса



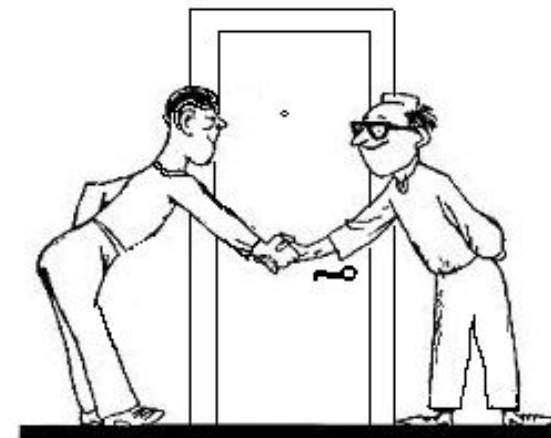
4. Проверка работоспособности



5. Подписание документов



6. Завершение



РАЗДЕЛ 1. Предварительный звонок Абоненту

Цели этапа:

- Подтвердить заявку и время визита
- Перенести заявку на другое время, если Абоненту назначенное ранее время не удобно

Алгоритм:

- В случае, если визит назначен без указания точного времени, за 1 час до прихода техник звонит Абоненту и подтверждает заявку.

PM: «ИО Абонента, доброе утро(до 12.00)/добрый день(с 12.00 до 18.00)/добрый вечер(после 18.00).

Технический специалист Дом.ru, Имя техника.

Вы оставляли сервисную заявку XX-XX-XX. Все верно?

Абонент: «Да все верно».

PM: «**PM:** Мы подойдем к Вам в течение часа для проверки линии в подъезде. Прошу Вас проверить, по возможности, качество услуги. Если у Вас сложность не устранится, то необходимо будет проверить услугу в квартире и потребуются Ваше присутствие. С Вами вскоре свяжется наш отдел качества Дом.ru для проверки наличия и качества услуг. В случае сохранения неисправности Вы сможете указать удобное для Вас время, мы подойдем. Всего добро!»

- За 1 час до планового времени визита техник звонит Абоненту и подтверждает заявку и время.

PM: «ИО Абонента, доброе утро(до 12.00)/добрый день(с 12.00 до 18.00)/добрый вечер(после 18.00).

Технический специалист Дом.ru, Имя техника. Вы оставляли заявку на XX-XX-XX на XX ч. XX мин. Все верно?»

Абонент: «Да, все верно».

PM: «Мы подойдем к Вам в течение часа с XX ч. до XX ч.»



РАЗДЕЛ 1. Предварительный звонок Абоненту

- В случае, если Абонент подтверждает, что заявку оставлял на указанное время, но в назначенное время не будет дома.

PM: «В таком случае, в указанное время мы проверим линию в подъезде до вашей входной двери и, в случае обнаружения неисправности, обязательно устраним. Если у Вас сложность не устранилась, то необходимо будет проверить услугу в квартире и потребуются Ваше присутствие. С Вами вскоре свяжется наш отдел качества Дом.ru для проверки наличия и качества услуг. В случае сохранения неисправности Вы сможете указать удобное для Вас время, мы подойдем. Всего доброго!»

- В случае, если Абонент подтверждает, что заявку оставлял на указанное время, но в назначенное время не будет дома и просит переназначить время на XX ч. XX мин.

PM: «Нам потребуется некоторое время для проверки доступности указанного Вами времени визита. Ожидайте, пожалуйста, звонка от нашего отдела качества. Спасибо!»

Техник сервиса сразу совершает звонок Ведущему специалисту по качеству(будние дни и рабочее время) либо Менеджеру по качеству (выходные дни и нерабочее время) и обозначает указанное Абонентом время для проверки доступности.

ВАЖНО:

Технику необходимо прибыть к Абоненту в назначенное время.



РАЗДЕЛ 2. Установление контакта

Цель этапа:

- выстроить доверительные отношения

Поприветствовать.

Технику необходимо первым поприветствовать Абонента в зависимости от времени суток:

- «Доброе утро!» до 12.00,
- «Добрый день!» с 12.00 до 18.00,
- «Добрый вечер!» после 18.00



Представиться и показать удостоверение техника.

РМ: « *Технический специалист Дом.ru. Фамилия и имя техника.* ».



Снять верхнюю одежду и переобуться.

В случае, если Абонент предлагает пройти в обуви, необходимо вежливо отказаться, затем переобуться либо надеть бахилы.



Инструменты этапа:

Улыбка



Обращение на «Вь



Теплое и искреннее
приветствие



РАЗДЕЛ 3. Диагностика и решение вопроса

Цель этапа:

- Провести диагностику, выявить проблему
- Устранить неисправность

Перед началом работ техник должен:

- Внимательно выслушать Абонента, уточнить все нюансы вопроса;

Использование техники активного слушания позволяет точнее понять Абонента и дает ощущение внимательного, индивидуального подхода (перефразирование, резюме, уточнение и т.д.).

При этом используются фразы:

Да, мне понятно

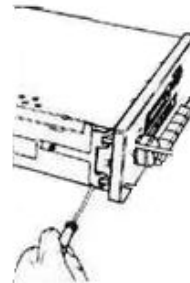
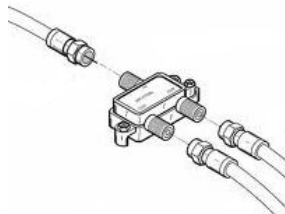
Да, конечно



Диагностика осуществляется согласно требованиям БП

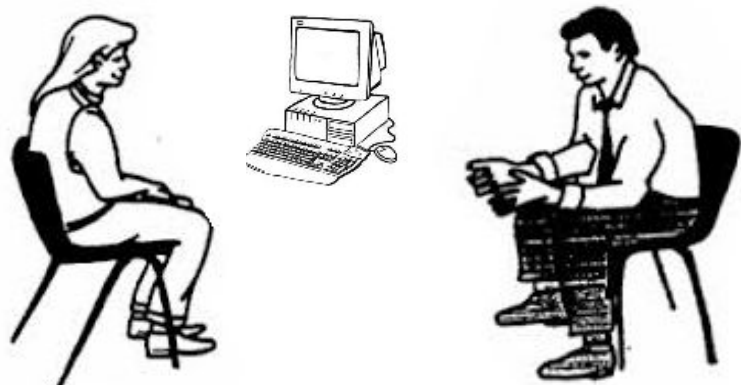


Устранение неисправности



РАЗДЕЛ 3. Диагностика и решение вопроса

- В случае отсутствия возможности устранить сложность/неисправность самостоятельно на месте. Техник озвучивает причину отсутствия услуги Абоненту.



PM: «ИО Абонента, судя по результатам проверки, причина сложности заключается в неисправности Вашего компьютера/ноутбука. К сожалению, решение этого вопроса в данной ситуации не в моей компетенции, нет возможности устранить моими силами. Вы можете решить вопрос самостоятельно или предлагаю Вам прямо сейчас оформить вызов технического специалиста домой, в удобное для Вас время.

В случае согласия Абонента на визит технического специалиста, необходимо набрать номер менеджера по качеству НТП и передать трубку Абоненту.

Если в процессе разговора с менеджером Абонент согласился и оформил заявку на платного технического специалиста, необходимо описать подробно ситуацию для отражения этой информации в заявке.

Я не буду платить!!!



Если в процессе разговора с менеджером Абонент отказывается от платного технического специалиста, негодует и готов на расторжение договора, то менеджер сообщает Абоненту, что его позиция ясна. Затем техник описывает менеджеру ситуацию в подробностях для отражения этой информации в заявке.

ВАЖНО!!!

- Мусор, образовавшийся в результате выполнения работ, необходимо убрать!



РАЗДЕЛ 4. Проверка работоспособности

Цель этапа:

- Показать Абоненту, что неисправность устранена и услуга работает



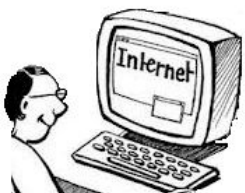
Если устранена неисправность услуги телевидения:

- Техник демонстрирует качество телевизионного сигнала путем просмотра нескольких каналов;



Если устранена неисправность услуги интернет:

- Техник выводит сессию;
- Техник проверяет скорость передачи данных



Если устранена неисправность услуги телефонии:

- Техник производит тестовый звонок, проверяя входящую и исходящую телефонную связь;



Общие принципы поведения техника

сервиса:

- Технику необходимо быть доброжелательным и вежливым к Абоненту вне зависимости от личной симпатии / неприязни.
- Проявляйте уважение к Абоненту.
- Не допускайте использования слов –паразитов, сленг, жаргон.
- Профессиональные термины необходимо использовать соответственно уровню компетентности Абонента. Общайтесь с Абонентом на понятном ему языке.
- Проявляйте заботу, участие и внимание к Абоненту.
- Использование средств связи в личных целях не допустимо. Во время визита телефонный аппарат техника должен быть переведен в беззвучный либо виброрежим.
- Консультация по интересующим Абонента вопросам должна быть полной и корректной.

РАЗДЕЛ 5. Подписание документов

Цель этапа:

- Подписать документы о выполненных работах



- По окончании выполнения работ по устранению неисправностей, демонстрации работоспособности услуг, техник просит Абонента проверить качество работ и подписать акт **РМ:** *«Все необходимые работы выполнены, проверьте, пожалуйста, качество услуг и, если Вас все устраивает, подпишите акт.»*

ВАЖНО:

- Необходимо использовать в присутствии Абонента канцелярские товары только с символикой Дом.ru;
- Необходимо комментировать все, что подписывает Абонент, предоставлять разъяснения и комментарии по подписываемым документам.

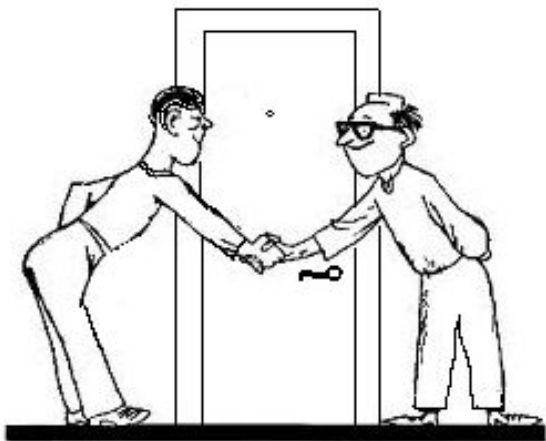
РАЗДЕЛ 6. Завершение контакта



Перед уходом технику необходимо поинтересоваться есть ли вопросы у Абонента
PM: *Может быть у Вас еще остались какие-нибудь вопросы?*

Правило ППП – прощание, пожелание, приглашение:

- Приятного Вам времяпрепровождения
- Приятного просмотра
- Приятного Вам общения
- По всем вопросам Вы можете обращаться в наш круглосуточный информационный центр по телефону 2-195-195



Перед выходом из квартиры Абонента, необходимо попрощаться .
PM: *«Всего доброго, ИО Абонента! Приятного Вам времяпрепровождения!»*

Пусть последнее, что запомнится Абоненту от встречи, будет ваша **доброжелательная улыбка.**

ГЛАВА 3. Общие правила работы техников подключения и техников сервиса

Общее

:



- Необходимо исполнять свои должностные обязанности в соответствии со своим рабочим графиком.



- Необходимо получить пакет документов перед выездом по адресам



- Нужно быть готовым к общению. Состояние техника должно быть спокойным, ровным, расположенным к беседе. Эмоции от предыдущего общения с Абонентом не должны сказываться на новом Абоненте. Проблемы личного характера остаются дома.



- Технику необходимо быть опрятным(побритым, чистым, без запаха) и одет в фирменную спецодежду.



- В начале рабочего дня технику необходимо отчитаться за предыдущий день путем сдачи пакета документов/списания материала и спланировать новый день.

Спасибо за внимание!