The image features decorative floral patterns in the corners, composed of stylized, colorful swirls in shades of blue, orange, green, and red. The central text is in a bold, orange, sans-serif font.

Презентация Чалой Анны

Структура обучения

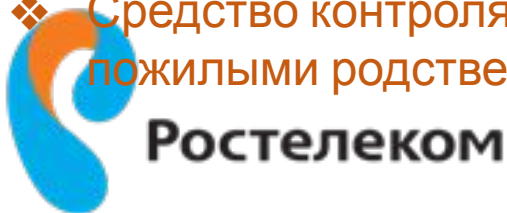


- ❖ Кто такой кризис менеджер?
- ❖ Основные задачи кризис менеджера
 - ❖ Кто склонен к оттоку, причины и классификация оттока
 - ❖ Матрица удержания
 - ❖ Доброе слово
 - ❖ Открытые предложения
 - ❖ Закрытые предложения
- ❖ Основные инструменты удержания и их особенности
 - ❖ Идентификация абонента
 - ❖ Оформление заданий в CRM
- ❖ Виды предективного обзвона и виды скилл групп
- ❖ Зарплата кризис менеджера. Из чего она состоит



А Вы знаете, ЧТО...

- ❖ Домашний телефон наиболее надежный вид связи
- ❖ Не зависит от источника питания
- ❖ Возможность совершать звонки в экстренные службы даже при отрицательном балансе
- ❖ Большой выбор тарифных планов
- ❖ Выгодная стоимость звонков на межгород
- ❖ Дополнительные опции – черный список, будильник, погода и.т.
- ❖ Возможность подключения охранной сигнализации
- ❖ Средство контроля как за детьми, так и за пожилыми родственниками



А телевидение от Ростелеком

ЭТО:

- ❖ Возможность управлять эфиром
- ❖ Самостоятельный выбор пакета каналов
 - ❖ Архив записей на 72 часа
 - ❖ Каналы качества HD
- ❖ Подписки на тематические каналы
 - ❖ Видеопрокат
 - ❖ Сервис Караоке
 - ❖ Родительский контроль
- ❖ Оплата через интерфейс приставки, не выходя из дома
 - ❖ Приставка 2.0



Интернет Ростелеком это Больше ВОЗМОЖНОСТЕЙ, ПОТОМУ



ЧТО

- ❖ Возможность выбора технологии подключения
- ❖ Высокоскоростной интернет
- ❖ Беспроводное подключение
- ❖ Широкий спектр тарифных планов
- ❖ Дополнительные опции
- ❖ Выбор способа приобретения оборудования
- ❖ Обещанный платеж
- ❖ Технология GPON – один кабель в квартиру для трех услуг
- ❖ Бонусы от WoT, WoWS, 4GAME

А еще, у нас есть мобильная связь 😊



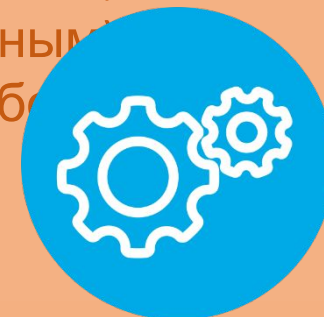
- ❖ Большой выбор тарифных планов исходя из потребностей абонента
 - ❖ Скидка до 50% на основные услуги компании
- ❖ Самостоятельная смена тарифа, подключение дополнительных опций
- ❖ Выбор метода удобного метода расчета
 - ❖ Сеть 4G
- ❖ Смена номера, оплата, детализация из ЕЛК, не выходя из дома.



Адаптация НОВИЧКОВ



- ❖ Знакомство с историей компании, ценностями, достижениями
- ❖ Знакомство с целями и результатами отдела
- ❖ Обратная связь от сотрудников на этапе обучения (что непонятно, какие вопросы по характеру работы)
 - ❖ Знакомство с лучшими сотрудниками
 - ❖ Представление новичков коллективу
- ❖ Постановка целей перед новыми сотрудниками, еженедельная динамика работы
- ❖ Ознакомление новичков с результатами своей работы (пр. отчет за 14 дней по ФВО, удержанным)
- ❖ Предложения от новичков по качеству работы





Спасибо за внимание!

