The image features a white background with decorative floral patterns in the corners. The top-left and bottom-right corners are filled with large, stylized flowers made of swirling, ribbon-like petals in shades of blue, orange, and green. Smaller, simpler floral motifs in red and blue are scattered throughout the corners. The text is centered in the middle of the page.

Презентация Чалой Анны

Структура обучения

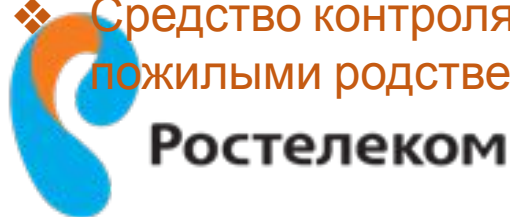


- ❖ Кто такой кризис менеджер?
- ❖ Основные задачи кризис менеджера
 - ❖ Кто склонен к оттоку, причины и классификация оттока
 - ❖ Матрица удержания
 - ❖ Доброе слово
 - ❖ Открытые предложения
 - ❖ Закрытые предложения
- ❖ Основные инструменты удержания и их особенности
 - ❖ Идентификация абонента
 - ❖ 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!

