



Центр НайИма

Партнер сервиса Яндекс.Такси



ДАВАЙТЕ ЗНАКОМИТЬСЯ

1. Фамилия + Имя
2. Город
3. Почему мы?
4. Факт о себе



ДОГОВОРИМСЯ:

1. Обращение на ТЫ
2. Если хочешь спросить – спроси
3. Право на ошибку
4. Дай договорить коллеге
5. Если хочешь идти - иди 
6. Обеспечь быстрый доступ к микрофону
7. Будь активными



NDA (Non-disclosure agreement) — соглашение о неразглашении конфиденциальной информации.

Нужно помнить, что вся внутренняя информация, к которой мы получаем доступ, становясь сотрудником ЦНВ - только для внутреннего использования.

- Новые сервисы
- Планы
- Статистика
- Персональная информация
- Логин и пароли от программ
- Быть внимательным при обсуждении вопросов в публичных местах
- Устройство внутренних ресурсов
- Что мы звоним по базе резюме
- Что не сообщаем внутренние условия вакансии
- Не отказываем по внутренним условиям вакансии

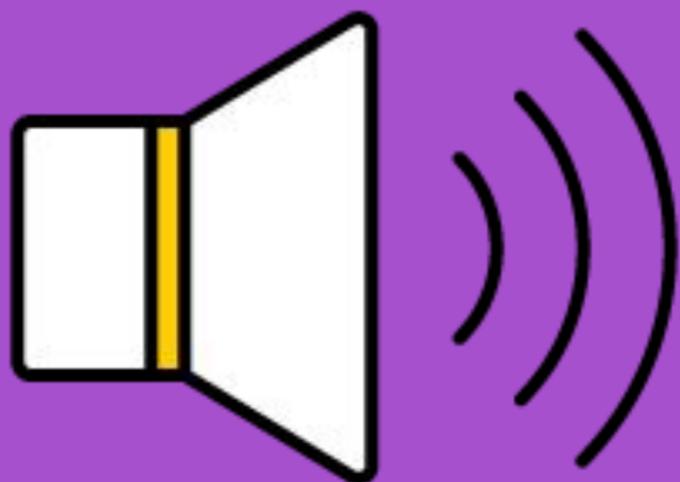
Административная или уголовная ответственность

Форма отказа (фраза отказа)

- Я Ваши данные передаю менеджеру и в случае положительного результата, с вами свяжутся сегодня до конца дня. Если звонка не поступит, вы можете продолжать поиск работы. А пока вы ждете ответа, я могу предложить Вам альтернативную вакансию....



Основные рабочие ресурсы



Oktell

oktell Мои звонки

Мои звонки

Офис

- Сотрудники
- Мои контакты
- Мои звонки
- Переадресация
- Кабинет
- Статистика АТС
- НАЙМ
- Call-центр
- Телефон

Фильтр:

Среда: Любая Дата: 18.01.2019 - 18.01.2019 Номер: Показать

Тип звонка: Любой

Среда	Дата\Время	Тип	Номер	Абонент	В разговоре	
FXO	18.01.2019 10:12	Исходящий	89133091320		0:07:04	● ●
FXO	18.01.2019 9:53	Исходящий	89200964364		0:07:47	● ●
FXO	18.01.2019 9:23	Исходящий	89186253588		0:00:24	● ●
FXO	18.01.2019 9:12	Исходящий	89186253588		0:08:32	● ●
FXO	18.01.2019 9:01	Исходящий	89111911550		0:01:33	● ●
FXO	18.01.2019 9:01	Исходящий	89111911550		0:00:05	● ●

Номер: Позвонить

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #

Список конференций: + создать

На месте [калугин_иван_кц_...] Информация о программе Показать очередь ожидания

F3 Ctrl+Enter
Прослушать Позвонить



Форма Oktell

Вакансия	Автомобиль	Тикет
<p>* Вакансия:</p> <input type="text" value="Водитель"/>	<p><input type="radio"/> Свое авто <input checked="" type="radio"/> Аренда</p>	<p>* Цель обращения:</p> <input type="text" value="Начните вводить данные"/>
<p>* ФИО:</p> <input type="text" value="Иванов Иван Иванович"/>	<p>* Таксопарк:</p> <input type="text" value="Выберите город и тип занятости"/>	<p>* Статус кандидата:</p> <input type="text" value="Начните вводить данные"/>
<p>* Уровень знания языка:</p> <input type="text" value="Начните вводить данные"/>	<p><input type="button" value="Отзывы"/> <input type="button" value="Работал"/></p> <p><input type="button" value="Не нравится"/> <input type="button" value="Прочее"/></p>	<p>Основной род деятельности:</p> <input type="text" value="Начните вводить данные"/>
<p>* Дата рождения:</p> <input type="text" value="ДД.ММ.ГГГГ"/>	<p>Дата визита:</p> <input type="text" value="ДД.ММ.ГГГГ"/>	<p>Откуда узнал о вакансии:</p> <input type="text" value="Начните вводить данные"/>
<p>* Телефон:</p> <input type="text" value="79990000000"/>	<p>Время визита:</p> <input type="text" value="ЧЧ:ММ"/>	<p>* Рекламная кампания:</p> <input type="text" value="Начните вводить данные"/>
<p>* Город:</p> <input type="text" value="Начните вводить данные"/>		<p>Особые условия КЦ:</p> <input type="text" value="Особые условия КЦ"/>
<p>* Страна выдачи ВУ:</p> <input type="text" value="Россия"/>		<p>* Тип занятости:</p> <input type="text" value="Выберите сначала город"/>
<p>* ВУ:</p> <input type="text" value="00000000000"/>		<p>Комментарий:</p> <input type="text" value="Дополнительная информация"/>
<p>* Дата выдачи ВУ:</p> <input type="text" value="ДД.ММ.ГГГГ"/>		<p><input type="checkbox"/> Перезвонить</p>
<p>* Дата окончания ВУ:</p> <input type="text" value="ДД.ММ.ГГГГ"/>		
<p><input type="button" value="Отправить"/></p> <p>© 2009–2020 ООО «Яндекс.Такси»</p> <p>Текущая версия: dev</p>		



Форма SF

oktell salesforce call

SalesForce

Информация об абоненте:

- id: 13070
- lead_id: 00Q3X00001zKeVUAV
- phone: +79621621126
- task_id: 00T3X000060y8CFUAI
- task_name: mvideo
- line_id: <https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/>
- script_id: <https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/https://yandex.taxi.force.com/>
- skillset: mvideo
- request_id: 89BA0ED5-6339-4765-A7DD-CC8CBDA1D9E4
- end_call: False
- dont_call: False
- host: oktell-a
- add_dtm: 02.02.2021 11:26:50

Для пометок в ходе разговора:

Телефон:

На линии: 79621621126, 1... В разговоре: 00:46

Завершить | Флеш

Скрыть информацию

Лиды | Добавить кандидата

Лид: Эльвин - Заманов

Должность | Компания | Тел. (2) | Адрес эл. почты

+79621621126

Заявка пол... | В работе | Не лид | Приглашен... | Нет фидбека | Отказ | В процессе... | Преобразов... | Пометить Статус как завершен.

* Имя: Приветствие: -- Нет -- | * Тел.: +79621621126

Имя: Эльвин

Отчество: -

* Фамилия: Заманов

* Город: Иваново | Тип найма: -- Нет --

День собеседования: Поиск: Interview Slots... | Как нашли резюме?: Через поиск

Адрес эл. почты: | Дата рождения: |

Вакансия (список): Продавец | Страна: |

Отмена | Сохранить

Нажми далее, чтобы начать разговор. | Далее

Создать задачу | Записать вызов ...

Создайте задачу... | Добавить

Фильтры: Все время • Все действия • Все типы | Обновить • Развернуть все • Просмотреть все

Предстоящие и просроченные

Следующие этапы отсутствуют. Чтобы продолжить работу, добавьте задачу или настройте встречу.

февраль • 2021 | Текущий месяц

Call | Вас ожидала задача | Сегодня

Перекл. | Далее | Стоп

© Телефонные системы

11:28 02.02.2021



Sandbox (Админка найма)

admin-hiring.taxi.yandex.net Таксопарки

Приземление ...	Название	Город	Платная аренда	Платные част...	Аренда	Зарплата	Частные авто	Медиум
Все	ЗВЁЗДНЫЙ	Введите зн...	Все	Все	Все	Все	Все	Введите :
Да	ЗВЁЗДНЫЙ	Москва	Да	Да	Нет	Нет	Нет	offline_sa
Да	Звёздный - ...	Челябинск	Да	Да	Нет	Нет	Нет	offline_sa
Да	Звёздный	Иркутск	Да	Да	Нет	Нет	Нет	offline_sa
Да	Звёздный	Санкт-Петер...	Да	Да	Нет	Нет	Нет	offline_sa
Да	Звёздный	Рязань	Да	Да	Нет	Нет	Нет	offline_sa
Да	Звёздный	Ярославль	Да	Да	Нет	Нет	Да	offline_sa
Да	Звёздный	Тверь	Да	Да	Нет	Нет	Нет	offline_sa
Да	Звёздный	Москва	Да	Да	Нет	Нет	Нет	offline_sa
Да	Звёздный	Киров	Да	Да	Нет	Нет	Да	offline_sa
Да	Звёздный М...	Москва	Да	Да	Нет	Нет	Да	offline_sa
Да	Звёздный	Красноярск	Да	Да	Нет	Нет	Нет	offline_sa
Да	Звёздный па...	Вологда	Нет	Да	Нет	Нет	Да	offline_sa
Да	Звёздный	Кострома	Да	Да	Нет	Нет	Да	offline_sa
Да	Звёздный	Омск	Да	Да	Нет	Нет	Да	offline_sa
Да	Звёздный	Челябинск	Да	Да	Нет	Нет	Да	online, ag
Да	Звёздный	Казань	Да	Да	Нет	Нет	Да	offline_sa
Да	ЗВЁЗДНЫЙ	Киров	Да	Да	Да	Нет	Нет	online, ag
Да	Звёздный па...	Иваново	Нет	Да	Нет	Нет	Да	offline_sa
Да	Звёздный - ...	Красноярск	Да	Да	Нет	Нет	Нет	offline_sa
Да	Звёздный	Смоленск	Да	Да	Нет	Нет	Нет	offline_sa

ЗВЁЗДНЫЙ

Данные парка

Парк активен? Да

База парка U15655397

Название в Таксометре ЗВЁЗДНЫЙ

ЦНВ договор Нет

Аренда? Да

Частные авто? Нет

Зарплата? Нет

Приземления Киров: Алгоритм: Платный найм; Адрес: Октябрьский проспект, 77, Киров, Россия;

Телефон парка 88006000025

WhatsApp парка +78006000025

Телефон диспетчерской 88006000025

Email yataxi-ptz@ya.ru

Франшиза? Нет

Саморегистрация? Да

Медиумы
agents
mass_rekrutment
medium_self_registration
scouts
leadgens

Платные частники? Да

грана выдач...	Прописка/рег...	Дополните...
Звездите зн...	Введите зн...	Введите зн...
-	-	-
-	-	-
-	-	-
анд сервиса РФ	-	-
-	-	-
-	-	-
анд сервиса РФ	-	-
анд сервиса Любая	-	-
-	-	-
гандарты с... постоянная/...	-	-
Ф, Республ... Временная и...	-	-
анд сервиса Любая	-	-
анд сервиса -	-	-
анд сервиса -	-	-
ганд серви... Любая	Без лишений...	-
гандарты с... Временная и...	-	-
-	-	-
-	-	-



1 линия 2021

НЕ ОЗВУЧИВАЕМ первыми ИНФОРМАЦИЮ (ОНА ВНУТРЕННЯЯ): комиссия первого месяца состоит из комиссии ЯТ + платного найма а со 2-го месяца = ЯТ + найм + парковая												
Дата	ГОРОД	ОБЛАСТЬ / КРАЙ	численность	Классификатор		Зарботок в час (из расчета смены 10 ч)	Зарботок в день	Зарботок в месяц	ОЗВУЧИВАЕМ: КОМИССИЯ СОСТАВИТ ОТ ДО..... Дополнительно сможете узнать в парке после подключения	Субсидия	Стоимость	
				1. ОСНОВНОЙ	2. Классификатор для маленьких городов	ПЛАТНЫЙ НАИМ с 15.03.2018						
	Москва + ЦКВ		свыше 1 млн. чел		Эконом - разрешить <13 И > 300000 (если нет в списке) Не берем праворульные и отечественные заднеприводные Разрешить LADA (BA3) только: LADA Vesta* LADA XRAY* не старше 3х лет.	1 000	10 т.р.	200 т.р.	Эконом: от 21,41% до 24,41% Комфорт: от 23,19% до 26,19%	гарантированная	150 / 200 / 400 / 500 / 600	
	Санкт-Петербург (+ЦКВ)		свыше 1 млн. чел	вкладка "АВТО СПб"	Не берем праворульные и отечественные заднеприводные	600 р.	6 т.р.	120 т.р.	Эконом: 25% Комфорт: 30%	ГММД (ограничение по активности 41)	НЕБРЕНД 1=100 5=850 10=1750 15=2650 20=3550 25=4450 30=5350 35=6300 БРЕНД 1=150 5=1050 10=2200 15=3550 20=4500 25=5500 30=6500 35=7500	
РЕГИОНЫ												
	Новосибирск (+ЦКВ)	Новосибирская обл.	свыше 1 млн. чел			400	4 000	80 000	20,00%	гарантированная	200/230/275/300	
	Екатеринбург (+ЦКВ)	Свердловская обл.	свыше 1 млн. чел			400	4 000	80 000	20,00%	гарантированная	240/350	
	Нижний Новгород (+ЦКВ)	Нижегородской обл.	свыше 1 млн. чел			400	4 000	80 000	20,00%	гарантированная (ограничение по активности 41)	130,150,180 200, 250, 290, 350	
	Казань (+ЦКВ)	Респ. Татарстан	свыше 1 млн. чел			400	4 000	80 000	20,00%	гарантированная (ограничение по активности 41)	170/180/200/230/270/320	
	Челябинск (+ЦКВ)	Челябинская обл.	свыше 1 млн. чел			300	3 000	60 000	20,00%	гарантированная	100 / 110 / 130 / 155	
	Омск (+ЦКВ)		свыше 1 млн. чел			300	3 000	60 000	20,00%	гарантированная (ограничение по активности 41)	180/190/220	
	Ростов-на-Дону (+ЦКВ)	Ростовская обл.	свыше 1 млн. чел		Классификатор для аэропорта Платов	400	4 000	80 000	20,00%	ГММД (Ограничения по Активности. >= 40)	НЕБРЕНД 5=720 10=1490 20=3180 25=4100 30=5080 35=6100 БРЕНД 5=730 10=1530 20=3360 25=4380 30=5480 35=6650	

Ожидается docs.google.com

Грузовой АВТО Внедорожник авто СПб авто МО АВТО.РУ СТАТУСЫ ПОДДЕРЖКА ДКК ДК Анализ данных



Рекрутеры/ водители

Рекрутеры / Водители

Файл Правка Вид Вставка Формат Данные Инструменты Форма Дополнения Справка Специальные возможности Последнее изменение: ЦНВ_Рекрутинг Крд 2 минуты назад

Вкладка + ссылка.			Страна	Номер телефона для	Сайты	Логин/Пароль
Классификатор для городов-миллионников			Казахстан (префикс 4)	88000808830	https://www.olx.kz	Логин iriska.sh@mail.ru Пароль CdDVMJdUvxM685Z
Почта для отправки откликов https://mail.yandex.ru/					https://market.kz/	Логин grechishkina@yandex-team.ru Пароль Lubovv89
Логин: personal1.otdel@yandex.ru Пароль: 123456zx	Дежурства в столовой				https://krasnodar.hh.ru/	Личные данные
					https://www.superjob.ru/	Личные данные
			Узбекистан		https://krasnodar.flagma.ru/1561936/	Логин grechishkina@yandex-team.ru Пароль Lubovv89
Парки для СМЗ	Проверка на возможность брендинга				https://uz.trud.com/	Логин personal1.otdel@yandex.ru Пароль troyan28
Ответы на каверзные вопросы	Проверка покрытия сервиса (Гайд)				https://www.rabota.uz/cart/deposit	логин: uz20901 пароль Typeoneg987
					https://krasnodar.hh.ru/	Личные данные
			Армения	37460500545	https://olx.uz	логин +998909512096 пароль troyan28
					https://job.am/	логин A.kuzyutkina@ancor.ru пароль Typeoneg541
					https://www.superjob.ru/	Личные данные
					http://hr.am/main/home/	логин m-shamray@yandex-team.ru пароль Lubovv89
Необходимые ссылки для работы:					https://www.list.am/	Логин : troyan.s.v@yandex.ru пароль: 255665
					https://krasnodar.hh.ru/	Личные данные
Информация по "НЕ ВОДИТЕЛЯМ"	NO SAY	1-я ЛИНИЯ			https://www.ashxatanqner.com/	Логин : personal1.otdel@yandex.ru пароль: Se4ff2*Ujr(zHaG)5M
		SandBox (Таксопанки)			http://Myjobs.ge	Логин: Tminadze@f-chain.com Пароль: fchain
					https://www.superjob.ru/	Личные данные

Основное | Перерывы и распределение | СМС | Распред | Реферальная программа | Расширенный классификатор (до 15.10.2020) | Список городов



pro.yandex

Яндекс Такси Москва и область Новости База знаний Большая перемена Стать водителем

Работа без лишних КОМИССИЙ

Зарегистрируйтесь онлайн и станьте самозанятым водителем

[Подробнее →](#)

Новости Все новости →

Акции
Это новый DRIVER.YANDEX

Акции
Как сэкономить на связи

A photograph of a man in a dark jacket driving a car, looking out the window. The background shows a city street with buildings.



taxi.yandex.ru

taxi.yandex.ru Яндекс.Такси — заказ такси онлайн

Яндекс Такси Заказ такси Мобильное приложение Поддержка Такси для бизнеса Новости сервиса Как стать водителем Мой таксопарк

Красная улица, 127/1 Куда

Длинная улица, ... Рашпилевская улица, ...

На ближайшее время Требования +79034527934

Тарифы Комментарий к заказу

Эконом от 49 Р Демо-заказ **Вызвать такси**

Для расчёта стоимости поездки заполните поля «Откуда» и «Куда».

Заказ такси по телефону: +7 (861) 20 500 20

© 2019 ООО «Яндекс»



Wiki

← Telegr... | wiki.yandex-team.ru | БАЗА ЗНАНИЙ @ Wiki

Вики | Моя страница | Закладки | Заметки | Синтаксис Вики

Создать | поиск по интранету | Найти

Users > Александр Шаповалов (sharovalov88) > БАЗА ЗНАНИЙ

БАЗА ЗНАНИЙ

Автор: Александр Шаповалов | Обновлено: 31 января 18:30 | Доступ: Не только Яндекс | Подписка: нет

Правка

База знаний

Yandex.Taxi Recruiting

Вакансии не водителей

[СКРИПТ ДЛЯ НАЧАЛА ДИАЛОГА](#)

[ВСЯ РОССИЯ](#) | [ВОЛГОГРАД](#)

[КАЛУГА](#) | [МОСКВА](#)

[САНКТ-ПЕТЕРБУРГ](#)

Инструменты

[SANDBOX](#)

[OKTELL](#)

[DRIVER.YANDEX.RU](#)

[TAXI.YANDEX.RU](#)

[ПРОГРАММЫ ДЛЯ РАБОТЫ](#)

[ZOOM](#)

[GOOGLE](#)

[ЭМИЛЬЕН-БОТ](#)

[МЕБИУС](#)

Общие правила

[ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С WIKI](#)

[БАЗОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ОПЕРАТОРА](#)

[ПРАВИЛА ПОВТОРНОГО ЗВОНКА \(ВОДИТЕЛИ\)](#)





Стандарты телефонного обслуживания

Стандарты телефонного обслуживания

- | | | | | | |
|---|--|------------------------------|----|--|--------------------------------------|
| 1 | | Приветствие | 7 | | Корректное предоставление информации |
| 2 | | Правильное произношение | 8 | | Предложить альтернативу |
| 3 | | Слова паразиты | 9 | | Запись на ближайшую дату |
| 4 | | Вежливость | 10 | | Отработка возражений |
| 5 | | Улыбка в голосе | 11 | | Подходит ли водитель (Лидовость) |
| 6 | | Заинтересованность в диалоге | | | |

Оператору запрещаются:

- 1 | Раздраженные интонации, повышение голоса
- 2 | Нецензурная брань
- 3 | Нецензурная брань
- 4 | Употребление пищи во время разговора
- 5 | заигрывание, преднамеренное обсуждение посторонних вопросов.

~~РАБОТА~~

НЕ ГОВОРИМ	ЗАМЕНЯЕМ НА
Работа	Сотрудничество
Работать	Выходить на линию/Выполнять заказы/принимать заказы
Заработная плата	Доход, средний доход
Официальное трудоустройство	Сотрудничество
Трудоустройств	Сотрудничество
Сотрудники	Водители, которые сотрудничают с сервисом
Наши водители	Водители
График работы/ Рабочий график	График выхода на линию/График
Вы ранее работали в ЯТ?	Вы ранее выполняли заказы в ЯТ?
А когда вы работали в ЯТ?	А когда вы последний раз выполняли заказы в ЯТ
Подработка	Дополнительный доход/Доп. Источник дохода
Заработок	Доход/Выручка/Прибыль
Зарабатывать	Получать доход/Увеличивать доход
Яндекс	Яндекс Такси



**КОНТРОЛЬ
КАЧЕСТВА**

ОЦЕНОЧНАЯ ФОРМА



Аналитика

Список коммуникаций

Команда

Библиотека звонков

Инструменты



КИ

Калугин Иван
ООО "Центр найма води..."



Абраамян Аревик Саядовна
Оператор

Отдел

Операторы массового привл...

E-mail

arevabraamyn@cnv.llc

ОСНОВНЫЕ

Аналитика

Проверки

Комментарии и флаги

Оценок: 17

Зоны оценки

[Рекрутмент]Основная v15 В архиве

01/06/2021 ~ 30/06/2021

Оценок: 17

Дата и время	Номер телефона	Направление	Прод-ть	Оценка	Флаги и комментарии	Форма оценки	Теги	Дата оц
16/06/2021, 19:05	79198978485	Исходящий	2:13	100	☹ 1	[Рекрутмент]Основная v15		17/06
15/06/2021, 19:45	79817007774	Исходящий	1:03	100		[Рекрутмент]Основная v15		16/06
15/06/2021, 20:49	79675007524	Исходящий	2:02	100	☹ 1	[Рекрутмент]Основная v15		16/06
14/06/2021, 12:18	79061105640	Исходящий	0:35	100		[Рекрутмент]Основная v15		16/06
13/06/2021, 10:18	79186444155	Исходящий	1:10	0	☹ 1	[Рекрутмент]Основная v15		16/06
14/06/2021, 10:22	79050243634	Исходящий	13:10	100	☹ 1	[Рекрутмент]Основная v15		14/06
11/06/2021, 17:39	79180076565	Исходящий	2:33	100		[Рекрутмент]Основная v15		12/06
11/06/2021, 20:12	79186976097	Исходящий	2:30	100	☹ 1	[Рекрутмент]Основная v15		12/06
11/06/2021, 12:19	79534890393	Исходящий	4:12	100	☹ 1	[Рекрутмент]Основная v15		12/06
08/06/2021, 08:58	79174495336	Исходящий	2:12	100		[Рекрутмент]Основная v15		10/06
08/06/2021, 11:01	79000000000	Исходящий	1:57	100		[Рекрутмент]Основная v15		10/06

СТАНДАРТЫ СЕРВИСА (ЛИДОВОСТЬ кандидата)

- 1. Стаж, по водительскому удостоверению, от 3-х лет.(для пассажирских перевозок)**
- 2. Гражданство – Любое (в случае работы на автомобилях таксопарка, дополнительно смотрим и на условия таксопарка)**
- 3.Страна выдачи водительского удостоверения(6 стран):
РОССИЯ (РФ) , БЕЛАРУСЬ (РБ) , КАЗАХСТАН , КИРГИЗИЯ , АБХАЗИЯ , ЮЖНАЯ ОСЕТИЯ.**





Структура
входящего
звонка.
**ПАРКОВЫЙ
АВТОМОБИЛЬ**



Приветствие

Здравствуйте. Меня зовут «Имя»,
команда Яндекс.Такси.
Как я могу к вам обратиться?

обратиться по имени «Очень приятно Имя»,

За диалог нужно минимум один раз обратиться по имени. Желательно 3



**Вопрос
обращения**

- По какому вопросу обращаетесь ?



Уточнение

Хочу к вам устроиться -

- Вы рассматриваете вакансию водителя в Яндекс такси ,верно? уточняющий вопрос .

(Если кандидат сразу называет вакансию, то можно не задавать уточняющий вопрос)

Мне звонили с этого номера –

- Верояно, вам звонили мои коллеги, хотели предложить вам рассмотреть вакансию водителя в Яндекс Такси, как отнесетесь к такому редложению?



ПРЕДЛОЖЕНИЕ

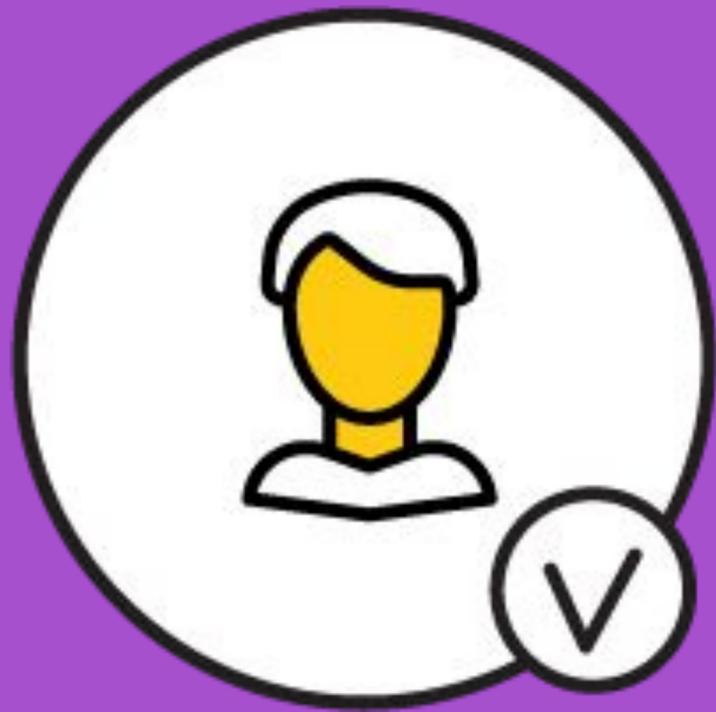
Если кандидат не назвал вакансию, которую он рассматривает, следует самостоятельно это уточнить

- Вас Интересует выполнение заказов в ЯТ, верно?
- Какую позицию для себя рассматриваете?



ГОРОД

- Иван Иванович, в каком городе вы рассматриваете предложения?



ДЛЯ СЕБЯ?

Данное предложение вы рассматриваете для себя, верно?

Да –

(идем к следующему вопросу)

Нет, не для себя-

-Мы не консультируем через третьих лиц , можете дать номер кандидата или попросить его перезвонить самостоятельно.



ЛИДОВОСТЬ

- Я сейчас вам детальнее расскажу об условиях, только задам несколько вопросов...

ИЛИ

- Сейчас я подробно вам расскажу, хочу уточнить пару моментов...

Общий стаж по всем категориям 3 года

- Сколько лет составляет Ваш общий стаж по водительскому удостоверению?

Если более 3-х лет, то переходим к следующему вопросу.

Если менее 3-х лет, то задаем уточняющий вопрос.

- Возможно по какой-либо из категорий у вас уже есть 3 года ?

Если есть ,то переходим к следующему вопросу ,если нет, то отказываем.

ОТКАЗ:

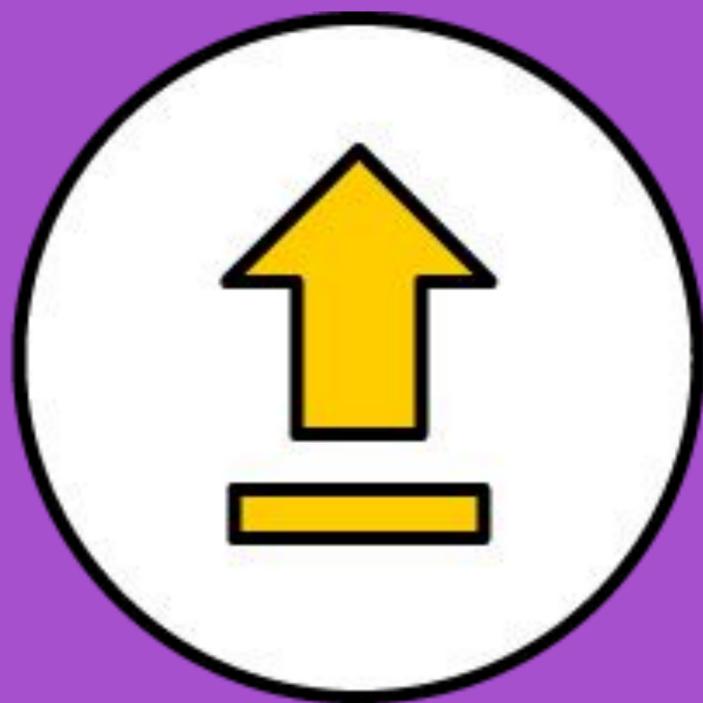
Для выполнения заказов в сервисе Яндекс.Такси требуется общий стаж от 3 лет. Как только у вас будет необходимый стаж, позвоните нам мои коллеги вас проконсультируют, а пока я предлагаю вам рассмотреть другие варианты в Вашем городе (альтернатива)

- Для подтверждения стажа подходят:

- Старое водительское удостоверение (любой страны).
- Справка о выдаче первого удостоверения.
- Свидетельство из автошколы.



СТАЖ



СТАЖ

Общий стаж по всем категориям 3 года

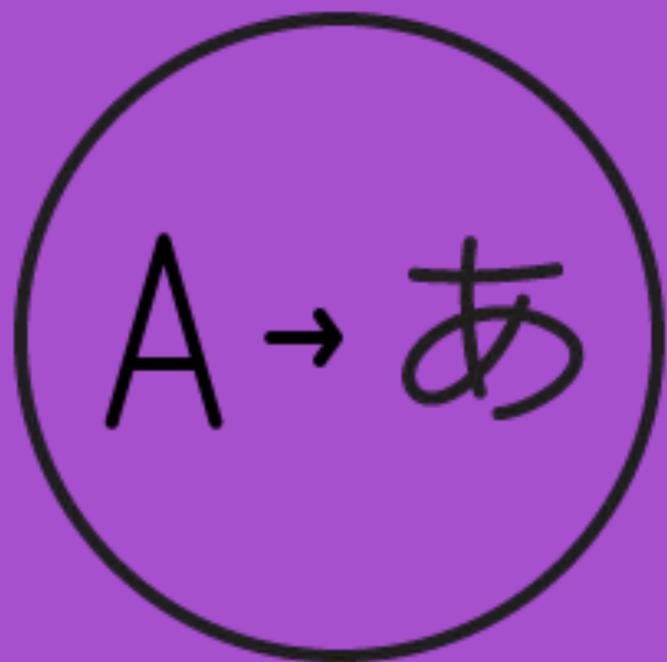
- Сколько лет составляет Ваш общий стаж по водительскому удостоверению?

- Для подтверждения стажа подходят:

- Старое водительское удостоверение (любой страны).
- Справка о выдаче первого удостоверения.
- Свидетельство из автошколы.

ОТКАЗ:

Для выполнения пассажирских перевозок в сервисе Яндекс.Такси требуется общий водительский стаж от 3 лет. Как только у вас будет необходимый стаж, позвоните нам мои коллеги вас проконсультируют, а пока я предлагаю вам рассмотреть другие варианты в Вашем городе (альтернатива)



**ГРАЖДАНСТВО,
ВУ,
ПРОПИСКА,**

- Гражданство, водительское удостоверение и прописка у вас Российской Федерации, верно?
- Гражданство, водительское удостоверение и прописка у вас Какой страны?



ОТКАЗ ПО ГРАЖДАНСТВУ И ПРОПИСКЕ

Дело в том, что на данный момент в режиме онлайн я вас зарегистрировать не могу. После нашего диалога я пришлю вам ссылку на список всех таксопарков в вашем городе. Вы сможете самостоятельно с ними связаться и обсудить условия



ОТКАЗ ПО СТРАНЕ ВУ

Для выполнения заказов в сервисе ЯТ требуется Водительское удостоверение одной из стран: РФ, РБ, КЗ, Кирг, Абхазия, Южная Осетия. Как только у вас будет водительское удостоверение одной из этих стран, пожалуйста перезвоните нам и мы постараемся подобрать для вас самое оптимальное предложение. А пока я предлагаю рассмотреть другие варианты в вашем городе. Подскажите, пожалуйста, сколько вам полных лет...



ЛИШЕНИЯ ВУ, СУДИМОСТЬ

- Лишений водительского удостоверения, судимостей, у вас не было, верно?

МОСКВА+МО

- С момента лишения 10 лет
- Судимость погашена

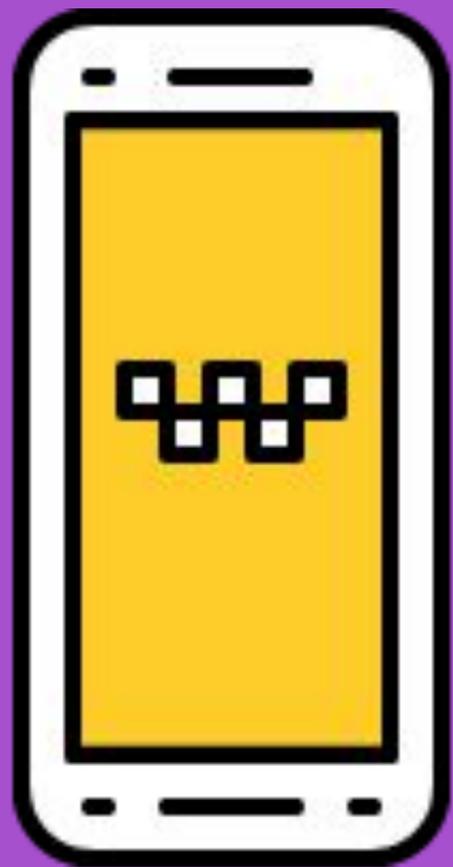
РЕГИОНЫ

- По условиям ТП

В таком случае не могу гарантировать вам выдачу автомобиля, но этот вопрос далеко не всегда является ограничивающим фактором, все обсуждается на встрече в таксопарке.

ОТКАЗ ПО ЛИШЕНИЮ/СУДИМОСТИ:

Дело в том, что на данный момент в режиме онлайн я вас зарегистрировать не могу. После нашего диалога я пришлю вам ссылку на список всех таксопарков в вашем городе. Вы сможете самостоятельно с ними связаться и обсудить условия.



- Android 5.0

- iOS 12.1

- В дальнейшем для выполнения заказов потребуется телефон или планшет на платформе Android или iOS. У вас такой имеется, верно?

Если имеется, то переходим к следующему вопросу.

Если не имеется, то предлагаем:

1. Одолжить.
2. Купить б\у.
3. Таксопарк.

Например: - Иван Иванович, возможно вы могли бы одолжить на первое время устройство у знакомых?

РЕБОВАНИЯ К iOS :

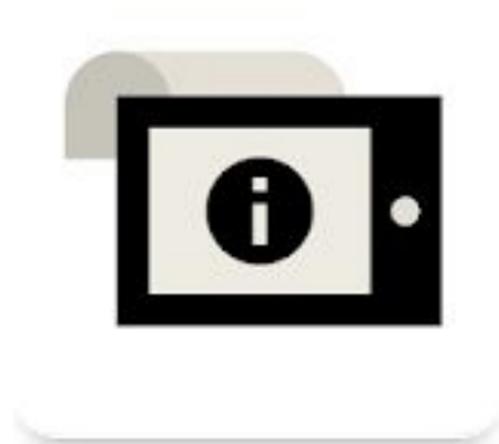
- Версия IOS 12.1 и более новые;
- Подходят устройства: iPhone, iPad и iPod touch.

ТРЕБОВАНИЯ К Android:

- версия не ниже 5.0;
- смартфон с оперативной памятью не менее 2 Гб (лучше 4 и выше);
- смартфон или планшет с GPS и/или ГЛОНАС.



СВЕТОФОР



Светофор

Yandex Apps Карты и навигация

★★★★★ 206



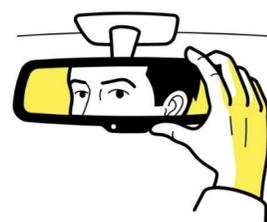
Приложение совместимо с некоторыми из ваших устройств.

Установлено

19:09 ... 43%

Проверка смартфона

Проверьте всё ли в порядке с вашим устройством для работы с Таксометром и Навигатором



Начать

19:12 ... 40%

Проверка

58 %

- Производительность
Проверяем...
- Геолокация
Отлично

19:14 ... 38%

Результат

Могут возникать проблемы

- Производительность
Отвечает минимальным требованиям
 - Геолокация
Отлично
- Список рекомендованных смартфонов

Повторить

Дополнительные вопросы.

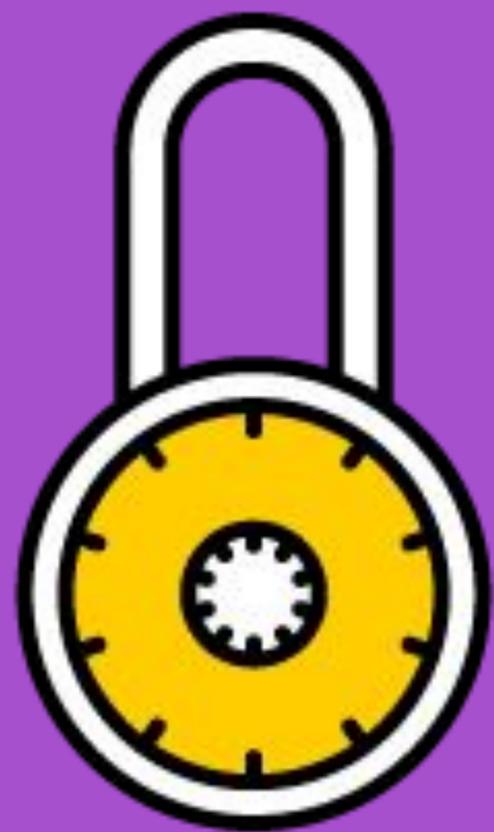
- Вы хотите выходить на линию на своем автомобиле или на автомобиле таксопарка?

Если на автомобиле ТП, то идем дальше по скрипту.

Если на своем ,то переходи к скрипту «На своем авто»

- В каком районе вам удобно рассмотреть такоспарк ?

- Какой график для себя рассматриваете?

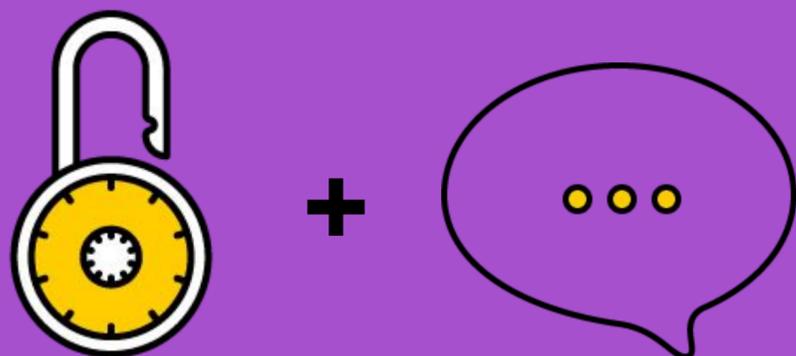


УДЕРЖАНИЕ

Пожалуйста, оставайтесь на линии 1 минуту, я уточню информацию

**ПРОВЕРИТЬ ПОКРЫТИЕ СЕРВИСА
(taxi.yandex.kz)**

**ПРОВЕРИТЬ ТАКСОПАРК
Прочее...**



ВОЗВРАЩЕНИЕ + ПРЕЗЕНТАЦИЯ

- Спасибо за ожидание, вы меня слышите...
- Один из таксопарков предлагает следующие условия ...

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

- Какие автомобили (марки, модели)
- Стоимость аренды
- ТО, ремонт, мойка (озвучить что есть в наличии из перечисленного)
- Графики (график подбираете индивидуально, на момент обращения в Таксопарк)
- Доплаты + Средний доход
(а так же в вашем городе действует гарантированный минимальный доход , а средний доход водителя в час составляет /400/ рублей)



ПРИГЛАШЕНИЕ

+

ДАТА и ВРЕМЯ

-Если вас заинтересовало предложение, мы хотим пригласить вас на встречу в таксопарк. Вы сможете прийти, более детально уточнить информацию и принять решение. Как вам такое предложение?

ДА/Согласен -

- Вам удобно будет подойти завтра во второй половине дня?

- Обязательно согласовать дату визита, можно ориентировочно.
- Максимально дальняя дата – 2 недели.



ДАнные по ВУ

- Для приглашения, в котором будут содержаться адрес и контактные данные таксопарка, потребуется уточнить несколько данных, назовите пожалуйста ваши серию и номер В\У, а так же дату выдачи и дату окончания.

- ЕСЛИ НЕТ ВУ ПОД РУКОЙ Отправим СМС

- В таком случае мы направим вам смс с номером телефона, на него можно будет направить недостающую информацию, через телеграмм, вайбер или просто в виде смс, вам так удобно будет?

- НЕ БУДУ НАЗЫВАТЬ ДАННЫЕ

1. Иван Иванович, данные по ВУ нужны для того, чтобы сформировать для вас индивидуальное приглашение

2. Иван Иванович, все данные обрабатываются в соответствии с законодательством и не передаются третьим лицам

Если соглашается ,то уточняем данные по В\У и переходим к следующему вопросу.

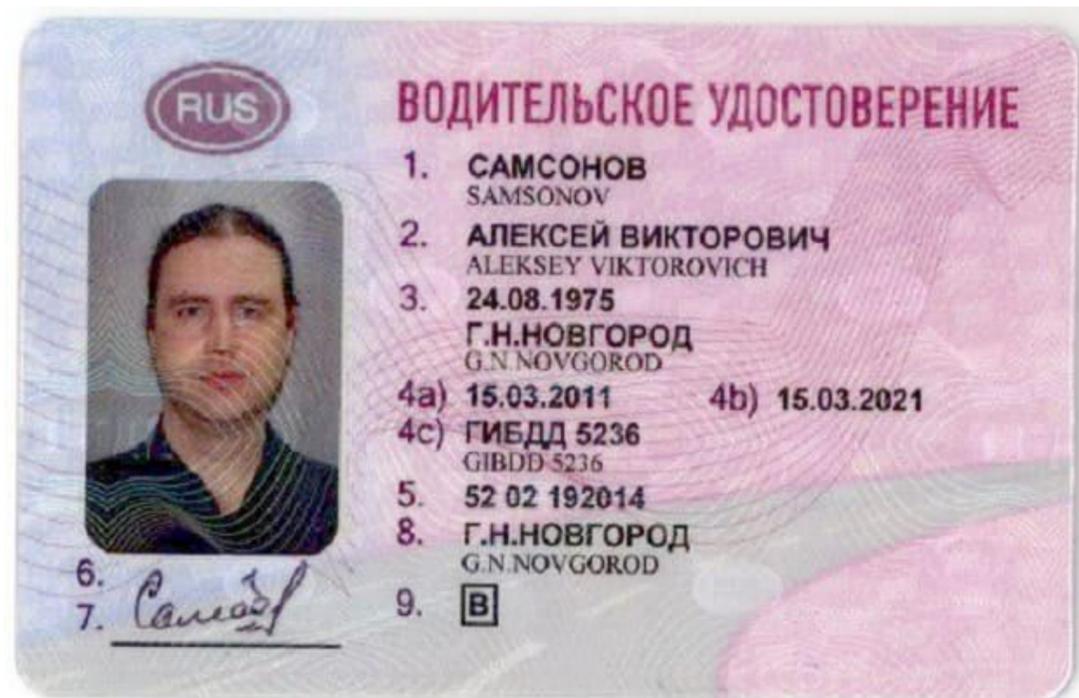
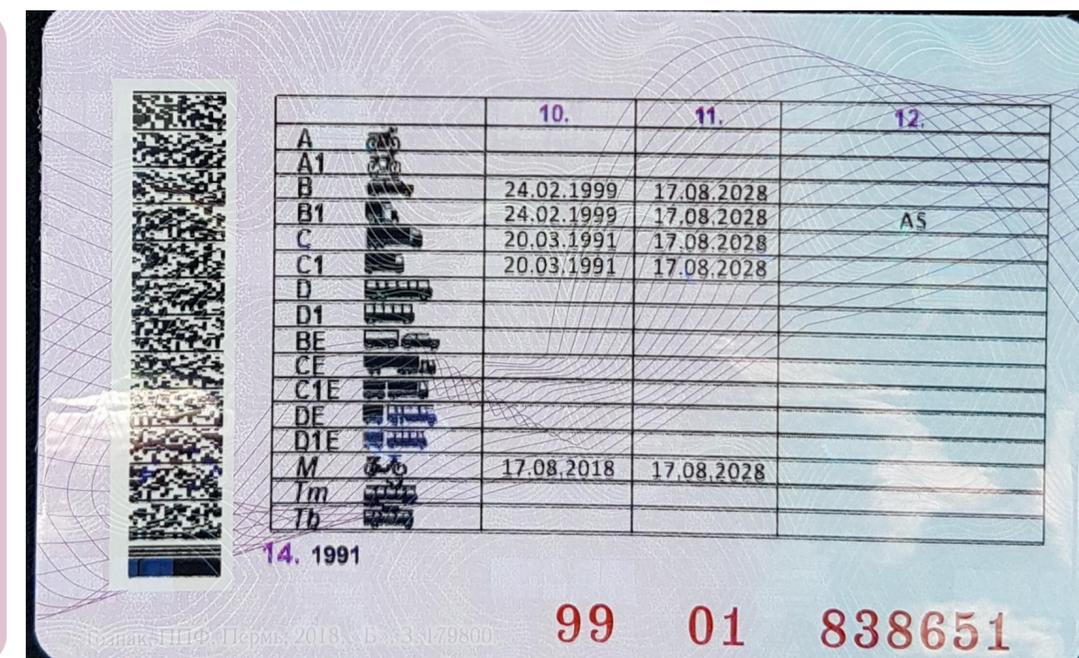
Если отказывается, то приглашаем в таксопарк ,для аренды авто, без данных по В\У. и переходим к следующему вопросу.

На своем автомобиле без данных по ВУ зарегистрировать нельзя.



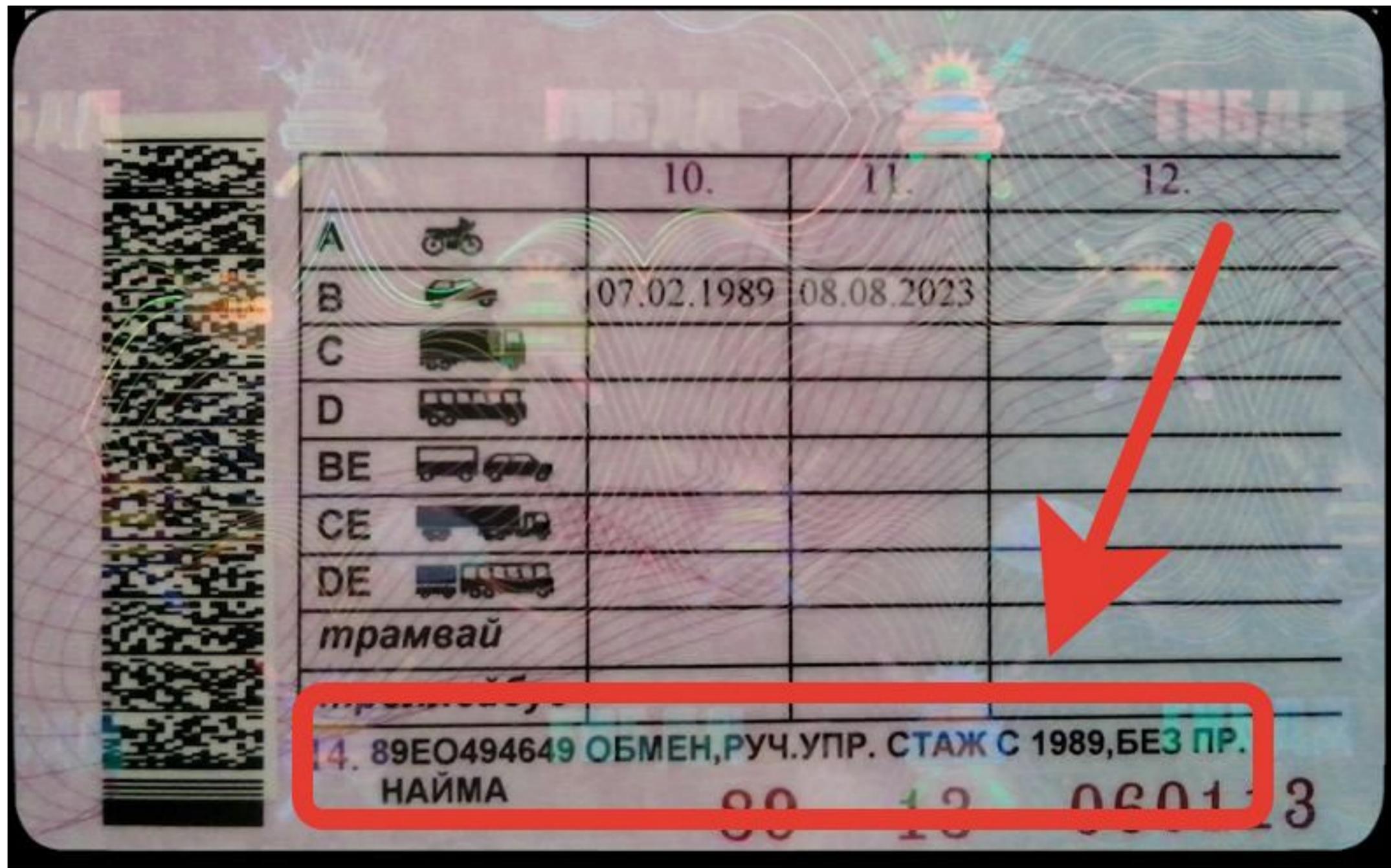
ДАННЫЕ ПО ВУ

- Серия и номер ВУ
- Дата выдачи ВУ
- Дата оконч. срока действия ВУ





**БЕЗ ПРАВА
НАЙМА**



Иван Иванович, дело в том, что для сотрудничества с сервисом ЯТ в ВУ должна отсутствовать такая отметка



- ФИО
- ДАТА РОЖДЕНИЯ
- ИСТОЧНИК

- Назовите, пожалуйста, Ваши фамилию, имя и отчество ?
- Назовите, пожалуйста, дату Вашего рождения ?
- Подскажите, пожалуйста, из какого источника узнали о данной вакансии ?



Что дальше?

- После нашего диалога, вам придет СМС в котором будет содержаться адрес, название и контактный телефон таксопарка. СМС, сохраните, оно является вашим персональным приглашением. В таксопарке его нужно будет показать. С собой на встречу, возьмите паспорт и водительское удостоверение.



ВОПРОСЫ?

- Возможно у вас остались какие-то вопросы?

Если вопросов нет ,то переходим к закрытию сделки и прощанию.

Если есть, то отвечаем на вопрос и уточняем еще раз «остались ли вопросы?» и так пока вопросов не останется.



**ЗАКРЫТИЕ
СДЕЛКИ +
Прощание .**

Прощание

СПАСИБО + КРЕАТИВНАЯ ФРАЗА + ПРОЩАНИЕ.

В таком случае мы вас ожидаем на на
встречу *чч.мм.(число)* , *в чч.мм(время)* ,
благодарю за уделенное время, всего
доброго, до свидания.



ПРОЩАНИЕ

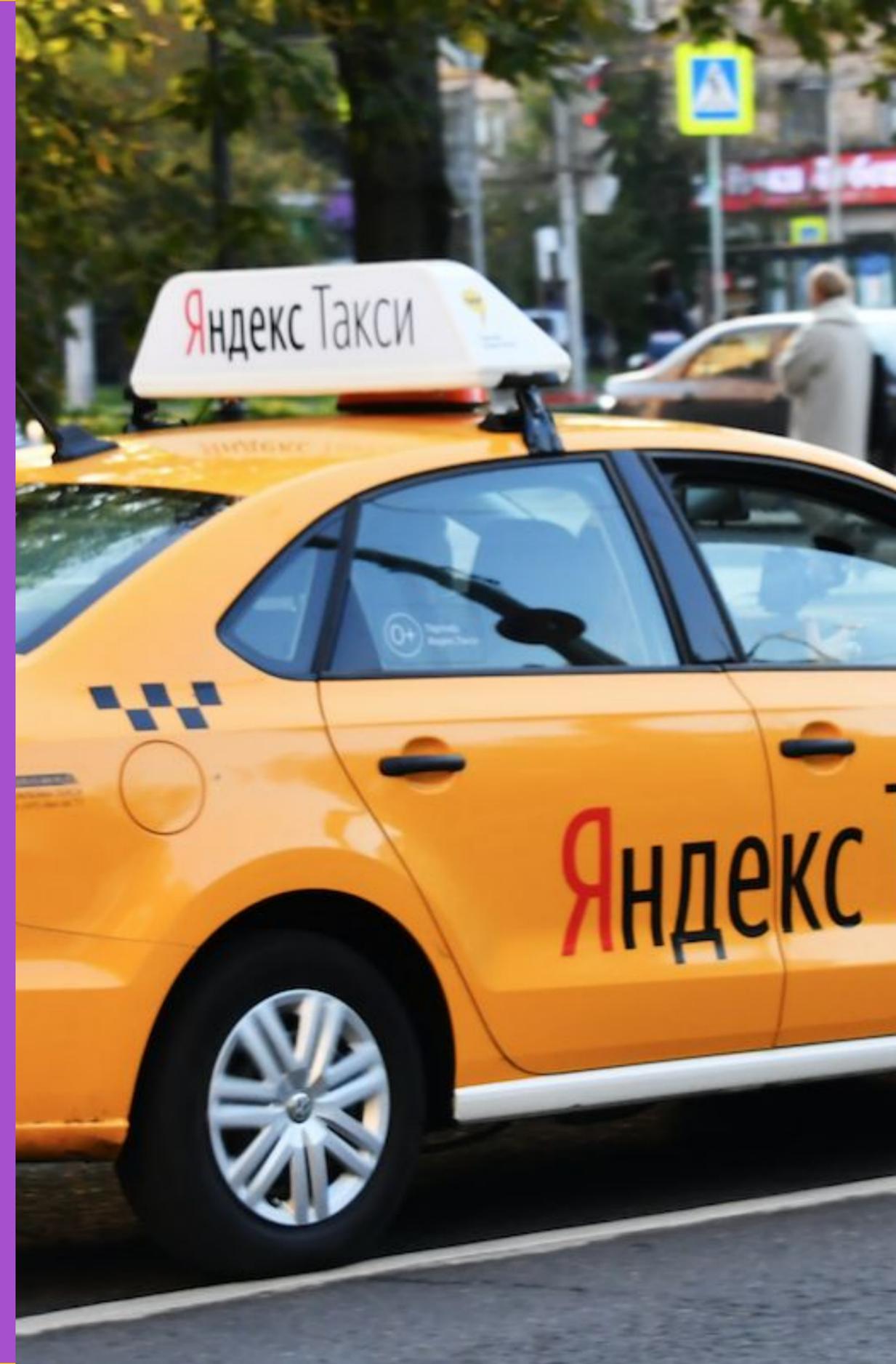
СПАСИБО + КРЕАТИВНАЯ ФРАЗА + ПРОЩАНИЕ

В таком случае, благодарю Вас за уделенное время. Желаю вам хорошей дороги. Всего доброго, до свидания

Парковый автомобиль

1	"Приветствие" + "Как я могу к Вам обратиться?"		
2	Цель обращения	13	
3	Город		
4	Для себя?		
5	Вакансия (если не выяснена в п.2)	14	
6			
7	Стаж по ВУ	15	
8	Гражданство/ВУ/прописка		
9	Лишения ВУ, судимости	16	
	Андроид или iOS	17	
	На своем авто или на авто ТП	18	
10	В каком графике Удобное расположение таксопарка	19	
	Удержание (если надо)	20	
11	Проверить найм Проверить парк	21	
12	Возвращение с удержания	22	
			Презентация (пример) <ul style="list-style-type: none">- Про СМЗ (в городах из списка)- Какие автомобили- Стоимость аренды- Графики- Залог (только ТП Формула)<ul style="list-style-type: none">- ТО, ремонт, мойка <i>Вы ранее слышали о доплатах для водителей?</i> <ul style="list-style-type: none">- Доплаты- Доход
			Приглашение + уточнение Даты/времени визита. Под рукой ли ВУ <ul style="list-style-type: none">- Серия и номер ВУ- Дата выдачи- Дата окончания срока действия
			ФИО
			Дата рождения
			Источник (Откуда узнал о вакансии)
			СМС + показать в ТП <ul style="list-style-type: none">- Что будет в смс- СМС показать в ТП- С собой паспорт и ВУ
			Вопрос о вопросах
			Закрытие сделки
			Прощание/резюме

Структура входящего звонка. СВОЙ АВТОМОБИЛЬ



Дополнительные вопросы.

- ... Скрипт на «своем авто»

- Назовите марку, модель, цвет и год выпуска автомобиля?

- Оставайтесь пожалуйста на линии одну минуту, я проверю информацию.

- Уходим на удержание ,чтобы проверить автомобиль по классификатору (1 Линия), на необходимость лицензии для приема заказов , а так же на покрытие сервиса. При необходимости, можем дополнительно вернуться и уточнить за наличие лицензии, если увидели отметку «+ лицензия» в 1 линии или если что-то забыли уточнить. В таком случае :

- возвращаемся с удержания □ уточняем наш вопрос и снова просим оставаться на линии.

- "Спасибо за ожидание, подскажите а есть ли у вас лицензия? (получаем ответ) ,оставайтесь на линии еще минуту пожалуйста, я проверяю информацию" и тому подобное.

Если авто не подходит.

- *Если автомобиль подходит, то идем дальше по скрипту к ПРЕЗЕНТАЦИИ.*

Если автомобиль не подходит, то посмотреть на наличие таксопарков с арендой автомобиля в городе и предложить кандидату аренду/зп проект.

-

Например:

- Иван Иванович , к сожалению, ваш автомобиль не подходит по классификатору (1 линия) ,но в вашем городе есть возможность взять автомобиль в аренду, давайте расскажу вам подробнее ?

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

- Возвращаемся с удержания и переходим к презентации с последующим переходом в регистрацию, используя фразу-переход.

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

- Свободный график
- Доплата + средний доход
- Как выводить безнал
- преимущества СМЗ(самозанятые водители) водителей, если нужно.

-

Пример :

-Иван Иванович , У вас будет совершенно свободный график , при этом средний доход в вашем городе составляет ХХХ рублей в час, а средства, которые будут поступать вам по безналичной оплате, вы сможете выводить через ваш таксопарк, за которым мы вас закрепляем, адрес и контактные данные будут у вас в смс.

- Регистрация в сервисе совершенно бесплатная и проходит дистанционно, для этого необходимо уточнить у вас несколько данных по В\У и автомобилю подскажите серию и номер вашего В\У.



ДАнные по ВУ и СТС

- Подскажите серию и номер вашего В\У ,а так же дату выдачи и дату окончания .

- Подскажите серию и номер СТС . (свидетельство о регистрации транспортного средства).

- Уточните гос.номер автомобиля.

- Назовите VIN (Вин) номер автомобиля.

Если VIN номер отсутствует, то необходимо уточнить номер кузова.

ЕСЛИ данные по ВУ и СТС кандидат продиктовал, то идем дальше по скрипту.

ЕСЛИ НЕТ ВУ или СТС ПОД РУКОЙ Отправим СМС

- В таком случае мы направим вам смс с номером телефона, на него можно будет направить недостающую информацию, через телеграмм, вайбер или просто в виде смс, вам так удобно будет?



- ФИО
- ДАТА РОЖДЕНИЯ
- ИСТОЧНИК

- Назовите, пожалуйста, Ваши фамилию, имя и отчество ?
- Назовите, пожалуйста, дату Вашего рождения ?
- Подскажите, пожалуйста, из какого источника узнали о данной вакансии ?



ЧТО ДАЛЬШЕ ?

ИНСТРУКТАЖ:

Мы с вами заполнили все необходимые данные,
После нашего диалога вам придет СМС в котором будет
содержаться:

- Ссылка на приложение Яндекс.Про
- Ссылка на обучающие видео
- А так же Контактные данные ТП за которым мы вас закрепляем.

Для того чтобы первый раз выйти на линию, вам потребуется скачать приложение. В качестве логина для авторизации будет выступать ваш номер телефона. После авторизации потребуется пройти фотоконтроль. В приложении уже присутствует подробная инструкция. После успешного прохождения фотоконтроля можно будет выходить на линию и выполнять заказы.



ВОПРОСЫ?

- Возможно у вас остались какие-то вопросы?

Если вопросов нет ,то переходим к закрытию сделки и прощанию.

Если есть, то отвечаем на вопрос и уточняем еще раз «остались ли вопросы?» и так пока вопросов не останется.



**ЗАКРЫТИЕ
СДЕЛКИ +
Прощание .**

Прощание

СПАСИБО + КРЕАТИВНАЯ ФРАЗА + ПРОЩАНИЕ.

**- В таком случае, будем ждать вас на
линии, до свидания.**

Свой автомобиль

- 1 "Приветствие" + "Как я могу к Вам обратиться?"
- 2 Цель обращения
- 3 Город в котором рассматривает вакансию
- 4 Для себя?
- 5 Вакансия (если не выяснена в п.2)
- 6 Марка/модель/цвет/год выпуска авто
- 7 Стаж по ВУ

Свой автомобиль

- 1 | "Приветствие" + "Как я могу к Вам обращаться?"
- 2 | Вопрос обращения
- 3 | Город
- 4 | Для себя?
- 5 | Вакансия (если не выяснена в п.2)
- 6 | Марка/модель/цвет/год выпуска
- 7 | Стаж по ВУ
- 8 | Лицензия (в некоторых городах)
- 9 | Гражданство/ВУ/прописка
- 10 | Андроид 5.0 + iOS 12.1
- 10 | Удержание (если нужно)
 - Проверить найм
 - Проверить парк
 - Подходит ли автомобиль
 - Если авто не подходит - проверить наличие "аренды/зп"
- 11 | Возвращение

Презентация:

- 12 | - Про СМЗ
- Свободный график
- Доплаты
- Средний доход
- Как выводить безнал

Свой автомобиль

- 1 | "Приветствие" + "Как я могу к Вам обратиться?"
- 2 | Цель обращения
- 3 | Город в котором рассматривает вакансию
- 4 | Для себя?
- 5 | Вакансия (если не выяснена в п.2)
- 6 | Марка/модель/цвет/год выпуска
- 7 | Стаж по ВУ
- 8 | Лицензия (в некоторых городах)
- 9 | Гражданство/ВУ/прописка
- 10 | Андроид 5.0 + iOS
- 11 | Удержание (если нужно)
 - Проверить найм
 - Проверить парк
 - Подходит ли автомобиль
 - Если авто не подходит - проверить наличие "аренды/зп"
- 12 | Возвращение с удержания

- 13 | Презентация:
 - Про СМЗ (если нужно)
 - Свободный график
 - Доплаты
 - Средний заработок
 - Как выводить безнал
- 14 | Вопрос рядом ли ВУ и СТС
 - Серия и номер ВУ
 - Дата выдачи ВУ
 - Дата оконч. срока действия ВУ
 - Серия и номер СТС
 - VIN номер автомобиля
- 15 | Гос. номер автомобиля (с регионом)
- 16 | ФИО
- 17 | Дата рождения
- 18 | Источник (Откуда узнал о вакансии)
- 19 | Что дальше?(инструктаж)
- 20 | Вопрос о вопросах
- 21 | Закрытие сделки +Прощание



ЛИЦЕНЗИЯ

По закону нужна во всех городах Российской Федерации.

СПРОСИМ САМИ про наличие лицензии:

В городах, в которых указана отметка «+ лицензия» в 1 Линии .

МОГУ ЛИ Я РАБОТАТЬ БЕЗ ЛИЦЕНЗИИ?

Для осуществления таксомоторной деятельности согласно законодательству РФ, лицензия обязательно требуется. Но для регистрации в сервисе лицензия не нужна. Более детальную информацию по получению лицензии вы можете уточнить в таксопарке, за которым мы вас закрепим или самостоятельно в МФЦ

ДАЕТ ПРАВО ПРОЕЗДА ПО ВЫДЕЛЕННОЙ ПОЛОСЕ



**ЦВЕТА ДЛЯ МО и
МСК**

МСК – желтые автомобили



МО – Бело-серо-желтые



СТС — свидетельство о регистрации транспортного средства



**ДАнные
по ВУ и СТС**

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

СВИДЕТЕЛЬСТВО О РЕГИСТРАЦИИ ТС
CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

Регистрационный знак **P758AE47**

Идентификационный номер (VIN)
WDB1400321A269616

Марка, модель MERCEDES BENZ S320

Тип ТС MERCEDES BENZ S320

Категория ТС (ABCD, прицеп) B

Год выпуска ТС 1995

Модель двигателя

Двигатель № 10494422002105

Шасси (рама) №

Кузов (коляска) № 269616

Цвет СИНИЙ/SINI'Y

Мощность двигателя, кВт/л. с. 161/212

Рабочий объем двигателя, см³ 3199

Паспорт серия 72EX № 879845

Разрешенная шах масса, кг 2380

Масса без нагрузки, кг 1780

47 OA 245663

RUS

47 OA 245663

СОБСТВЕННИК
НАЛИВАКО
NALIVAKO
АЛЕКСАНДР
ALEKSANDR
СЕРГЕЕВИЧ

Республика, край, область
РОССИЯ/ROSSIYA ЛЕНИНГР. ОБЛ.

Район ВСЕВОЛОЖСКИЙ/VSEVOLOZHSKIY

Нас. пункт ВСЕВОЛОЖСК/VSEVOLOZHSK

Улица ДОРОЖНЫЙ ПЕР./DOROZHNY'Y PER.

Дом 12 кор. кв.

Особые отметки ЛА ТРАДИЦИОННЫЙ/с/с:78MP296

Выдано ГИБДД РЭО ГИБДД
М. П. ГУБД С. ПЕТЕРБУРГА Подпись

7 " марта 20 07 г.
" **47 OA 245663** 20 07 г.

СТС — без VIN



ДАнные по ВУ и СТС

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

СВИДЕТЕЛЬСТВО О РЕГИСТРАЦИИ ТС
CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

Регистрационный знак E2B7UH70
Идентификационный номер (VIN)
ОТСУТСТВУЕТ

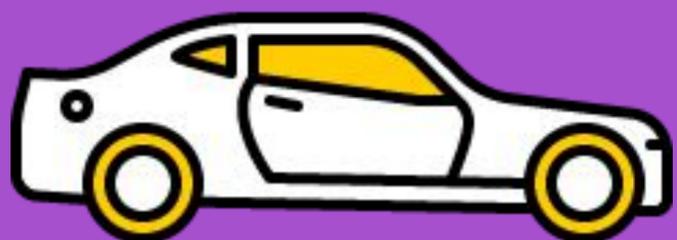
Марка, модель TOYOTA COROLLA SPACIO
Тип ТС TOYOTA COROLLA SPACIO
Категория ТС (ABCD, прицеп) Легковой, универсал В

Год выпуска ТС 2000
Шасси (рама) № ОТСУТСТВУЕТ
Кузов (кабина, прицеп) №
AE1116156862

Цвет СЕРЫЙ
Мощность двигателя, кВт/л. с. 85/115
Экологический класс
Технически допустимая max масса, кг 1410
Масса в снаряженном состоянии, кг 1190
Срок временной регистрации

ПТС: 540KB49638

99 11 712680



ГОС. НОМЕР
АВТОМОБИЛЯ



* CTC:

33УВ227602

* VIN-номер:

0000000000000000

* Номер авто:

A186CC123

* Год выпуска:

Выберите год выпуска

* Цвет:

ГОС. НОМЕР
ТОЛЬКО РФ



ФОТОКОНТРОЛЬ

АВТОМОБИЛЬ

- Спереди
- Слева
- Сзади
- Справа
- Передний ряд сидений
- Задний ряд сидений
- Открытый багажник

СТС

- Лицевая сторона
- Обратная сторона

Как часто?

- 1 раз в 10 дней

ВУ

- Лицевая сторона
- Обратная сторона
- Селфи с ВУ



Задание

1. Изучить структуру входящего звонка
2. Знать особенности уточнения пунктов структуры
3. Подготовиться к отработке кейсов входящего звонка



**Послушаем, как звонят
профессионалы**

