# День 5

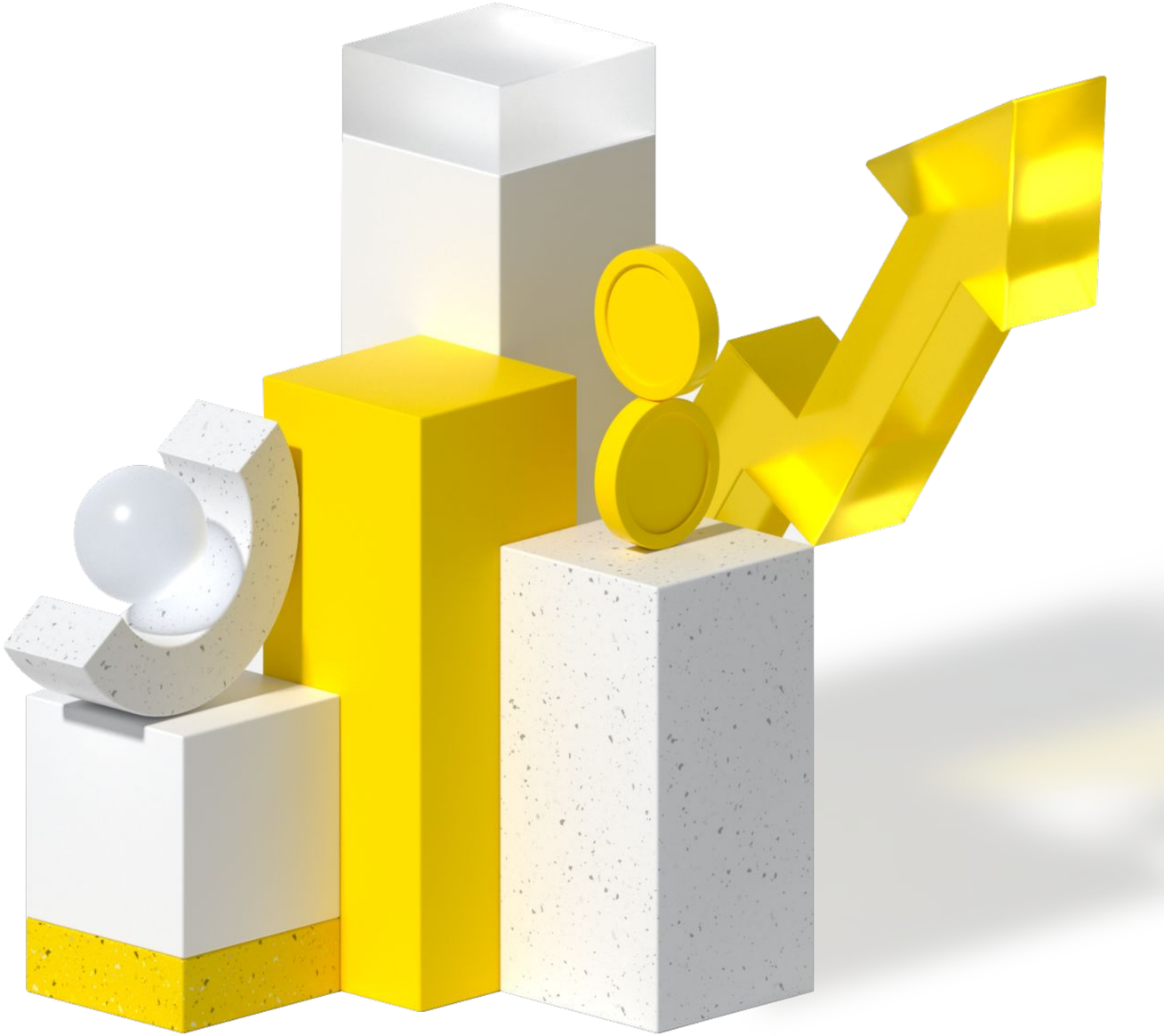
Коруц Юлия и Орехова Юлиана

28.12.2021

ТИНЬКОФФ

# План:

1. Повторение
2. Идентификация
3. Смена тарифа



# Ролл-плей

1. Добрый день, я новый бухгалтер ИП Йолович. У него счет у вас, можете мне рассказать про стоимость Овердрафта, тариф самый простой у нас? Мы хотим 100 000 р. на 8 дней?

2. Здравствуйте! Ваши специалисты говорили, что в пакете по эквайрингу у меня будет лимит в 150 т.р., а как его увеличить или продлить? Где-то в приложении могу посмотреть остаток?

3. Здравствуйте, я только начал пользовать счётом, как я буду получать Логин и пароль от ЛК? А если забуду их?

4. Добрый вечер, помогите отправить средства, мой партнёр работает как самозанятый и у меня есть только номер его карточки Сбербанка, отправить нужно 100т.р. ТП2.

5. Добрый день! Мне счёт надо пополнить! Подскажите где поближе это можно сделать! Я сейчас в Ярославле на Первомайской улицы.

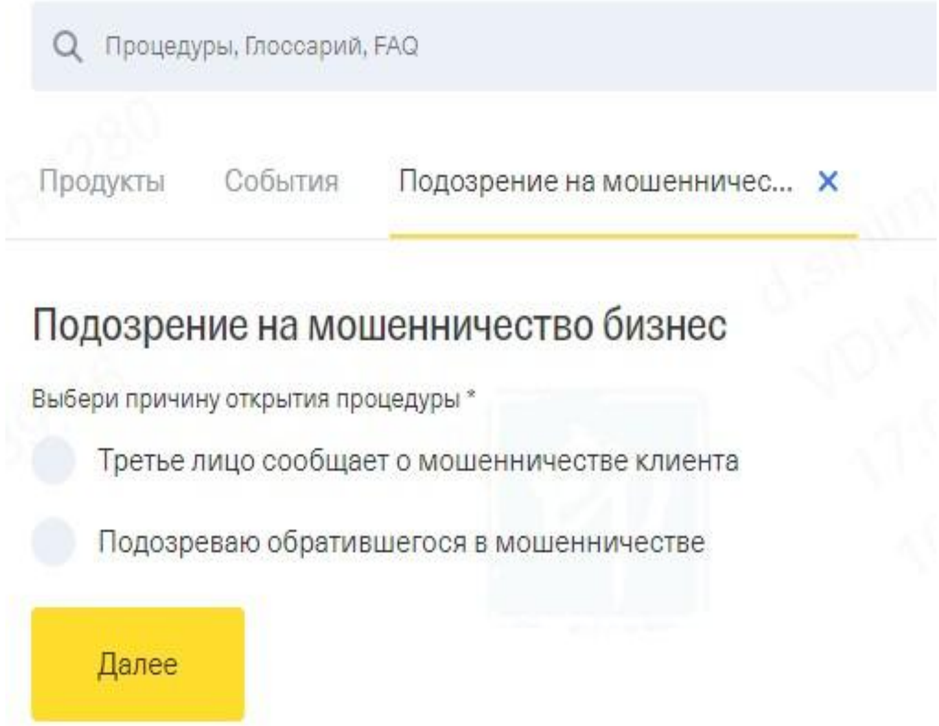
6. Здравствуйте, мой контрагент не получил деньги, хотя отправлял ещё час назад, как мне ему доказать что я действительно перевёл...?

# Подозрение на мошенничество

При подозрении, что с вами общается не наш клиент используй процедуру TCRM «Подозрение на мошенничество бизнес».
Эта процедура передаст данные в профильное подразделение и коллеги сами свяжутся с клиентом и проверят его.

Какую информацию можно предоставлять без ИД, 3 лицам и при заблокированном идентификаторе :

- общую информацию о продуктах, сервисах, тарифе клиента и т.д. (при этом запрещено говорить какие продукты/доп. услуги есть у клиента),
- информацию по способам пополнения,
- реквизиты для пополнения, номер счета,
- номер договора инкассационного счета,
- реквизиты Тинькоффа,
- сроки обработки претензий,
- при обращении через чат, можно называть клиенту информацию из ЛК (только из ЛК).

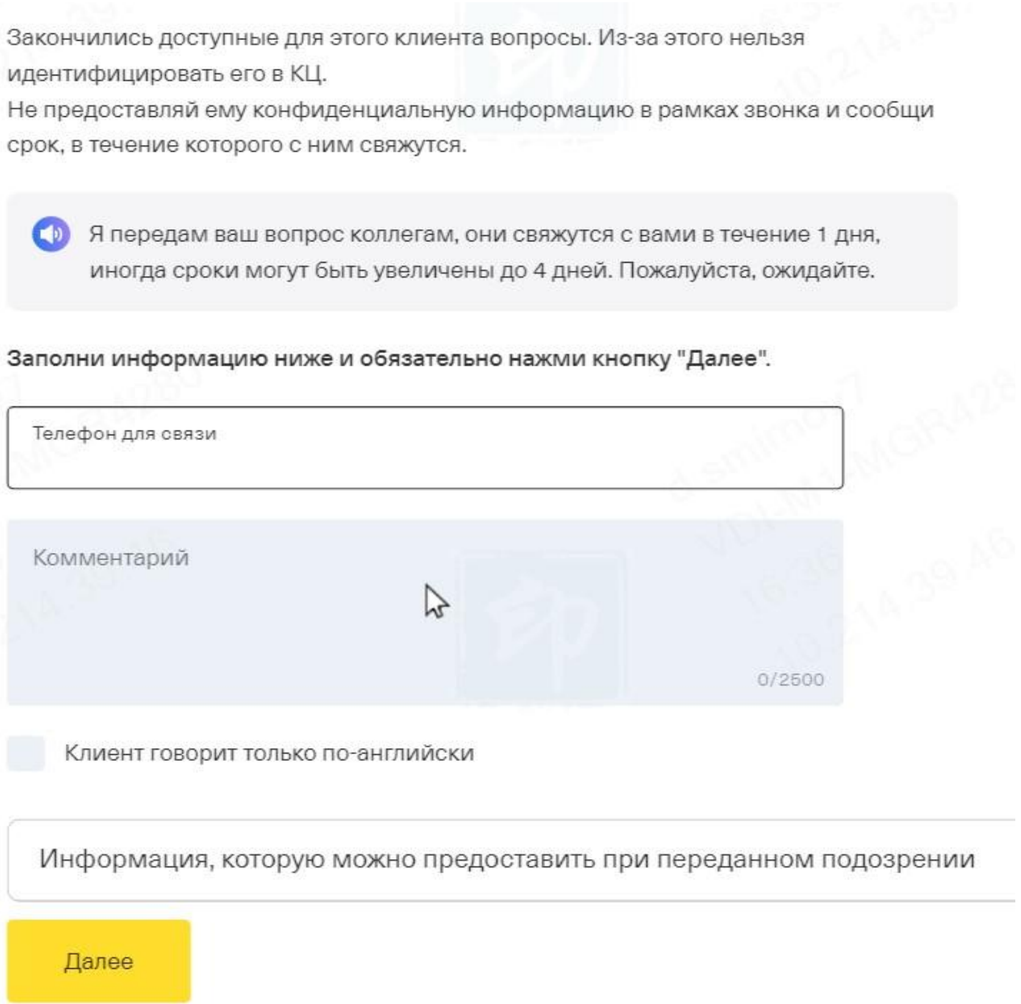


# Подозрение на мошенничество

**Важно!**
При переданном подозрении нельзя сообщать финансовую информацию обратившемуся.

Не сообщай клиенту, что передал подозрение на мошенничество.

Срок обработки: 1 календарный день (в некоторых случаях время может быть увеличено).

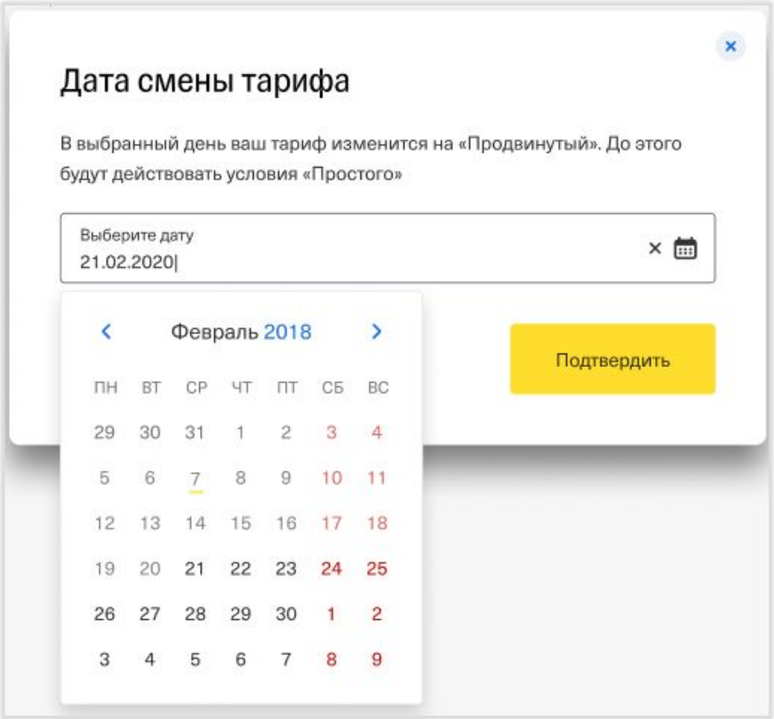


# Смена тарифного плана

При смене тарифа:

1. Меняются даты расчетного периода.
2. Происходит перерасчёт стоимости обслуживания счета и подключенных пакетов.
3. Переход с одного тарифа на другой не является операцией, которую инициировал клиент. Смена тарифа более не будет операцией, которая утилизирует счет.
4. Бесплатные месяцы при открытии:

   С даты открытия клиент получает 2 бесплатных календарных месяца. Это значит, что до конца бесплатного месяца можно менять тариф сколько угодно раз: плата за обслуживание, СМС и межбанки (для ТП2 и ТП3) от этого не спишется.
   Раньше было 2 расчетных периода. Если клиент менял тариф моментально, у клиента терялись все оставшиеся бесплатные дни в текущем периоде и начинался следующий.




Смена тарифа в ЛК и МП

- При повышении тарифа можно будет выбирать отложенную дату: завтра, послезавтра и так на месяц вперед.
- При переходе на более дешевый тариф он будет изменен с начала нового периода.

Подробнее о механике списания можно ознакомиться в процедуре «Механизм смены тарифа компании»

# Практика с наставником

Практика с наставником будет проходить в ZOOM по 4 часа в день.

- Идентификатор конференции наставник отправить тебе на рабочий e-mail (проверяй почту на удаленке).
- На практике ты начнешь принимать звонки и чаты при поддержке наставника.
- Не стесняйся задавать наставнику вопросы.
- Обязательно включай камеру.

По вопросам, связанных с подключением к конференции и практикой, обращайся к своему наставнику или менеджеру по адаптации.

# Задание на выходные

Электронные курсы:
Искренний сервис. Часть 5. Париж
SME_Курс_Основы эффективного обслуживания.
Раздел 1. Выявление потребностей
SME_Курс_Основы эффективного обслуживания.
Раздел 2. Активное слушание
SME_Курс_Бухгалтерия Beginner

Решение задач в файле «День 5»