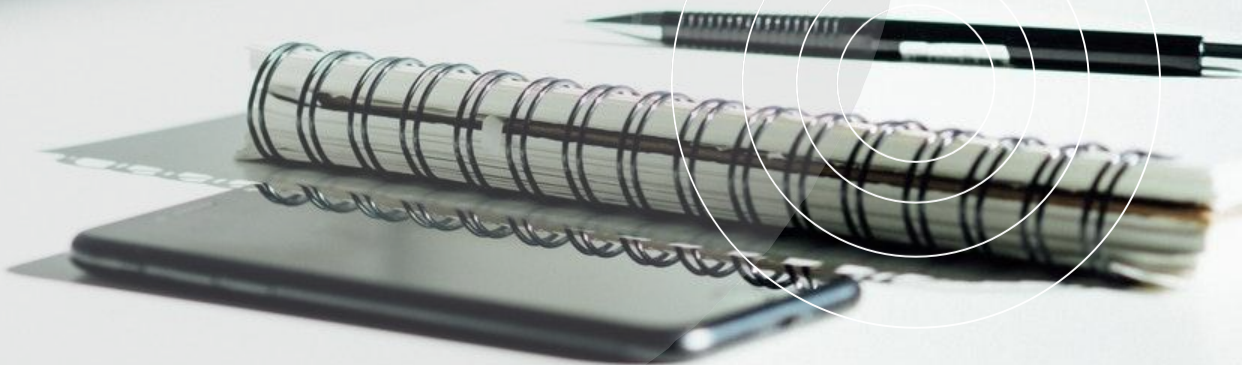


# Оператор колл-центра



# Инструкция

- → Приступай к ознакомлению с презентацией в тишине, чтобы ничего не отвлекало.
- Возьми листок и ручку, чтобы записывать важные моменты.
- Внимательно ознакомься с презентацией, чтобы в конце ответить на контрольные вопросы.

## Презентация содержит следующие блоки:

- Приветствие - 3
- О компании - 4
- Функционал - 10
- Требования - 11
- Расписание работы - 12
- Мотивация - 13
- Оформление - 14
- Обучение - 15





# Привет

!

**Меня зовут Анастасия и я HR-менеджер**

Я помогу тебе адаптироваться у нас в компании,  
можешь обратиться ко мне в WhatsApp / по номеру  
+7 (938)-414-83-77





# Группа компаний TFN

Официальный **дистрибьютор** в  
направлениях Mobile, Optics,  
Accessories и Security.

**На рынке 25 лет.**

Активно развиваем и покоряем новые  
вершины.

**Наша цель** — увеличение числа партнеров и дилеров в регионах России и дальнего зарубежья.

**Наша стратегия** — оперативность, надежность продуктов, качество услуг.

**Наша миссия** — обеспечение российского потребителя качественной продукцией.

**Наша основная задача** — быть гарантом качества и образцом клиентоориентированности.



# Продукты TFN



**Mobile**



**Optics**

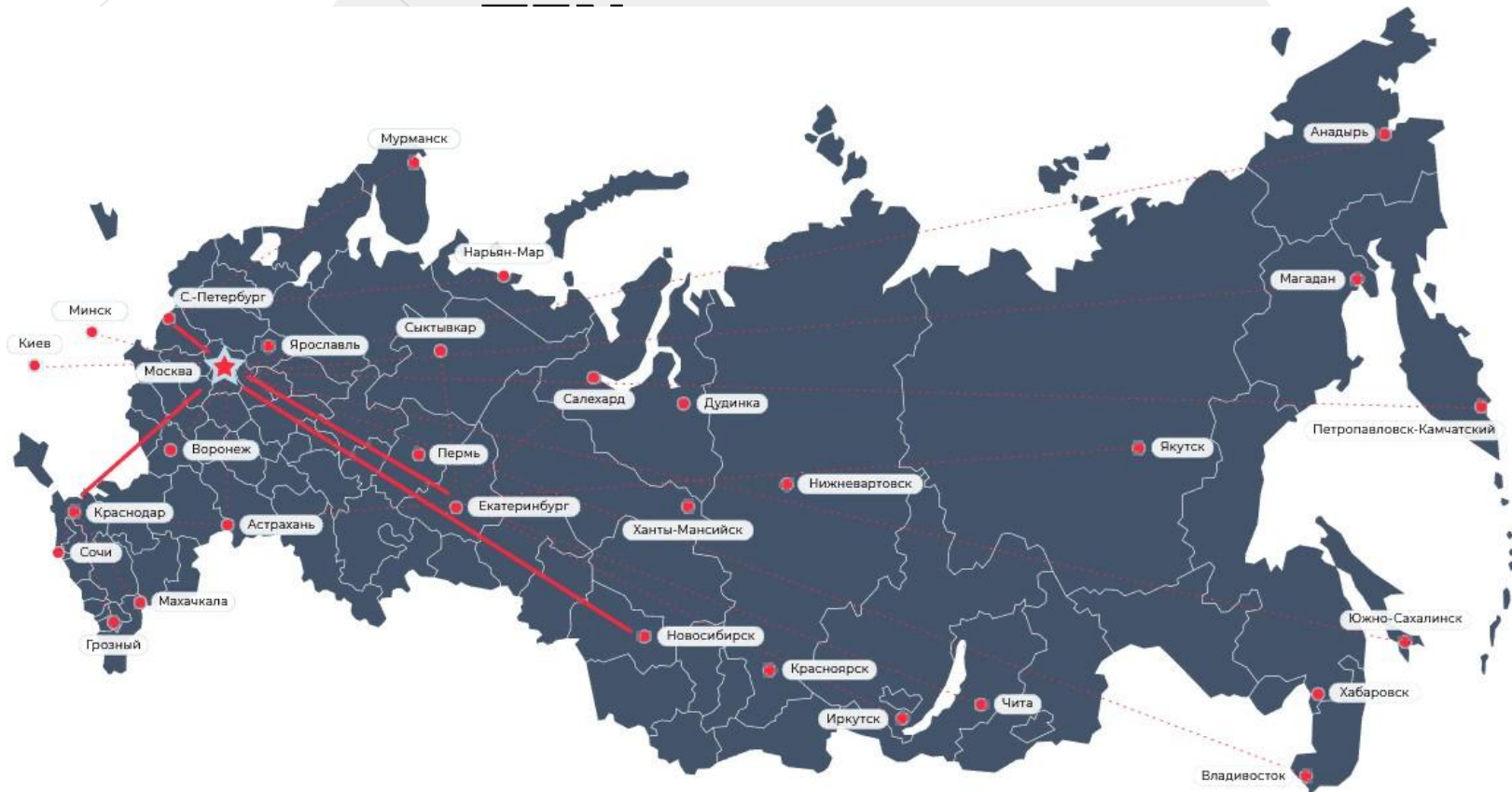


**Accessories**



**Security**

# География



# TFN в цифрах



**25 млрд руб.**

объём продаж



**550**

сотрудников



**54**

склада



**65**

региональных  
офисов





## Функциона

- Обработка сообщений в чатах от пользователей маркетплейсов;
- Консультация по товарам в ассортименте;
- Помощь в выборе товара для покупки;
- Работа с претензиями;
- Поддержка клиентов по вопросам оплаты, доставки, обмена и возврата.

**АКТИВНЫХ ПРОДАЖ НЕТ**



# Наши требования

1

## Личные качества

Доброжелательность,  
контактность, вежливость,  
внимательность,  
усидчивость

2

## Профессиональные качества

Грамотная речь,  
четкая дикция,  
ответственность,  
самостоятельность

3

## Техническая сторона

Наличие ПК, головная  
гарнитура,  
соблюдение тишины

# Расписание обработки

## линии

линия работает с 6:00 до 22:00

### Схема расписания 5/2:

Минимум 6 часов в день 5 дней в неделю; (можно больше)

Конкретное время обработки планируется на неделю вперед и выбирается из предоставленных руководителем временных диапазонов

Дни неактивности плавающие;

Будут дежурства с 6:00-8:00 и с 20:00-22:00;

Длинные перерывы на усмотрение оператора.

Короткие перерывы во время

обработки линии возможны по 5

минут в час

### Схема расписания 2/2:

Время выполнения работ -

с 8:00 до 20:00;

Перерывы на усмотрение оператора 2 раза по 30 минут + 3 перерыва по 10 минут за смену;

Если нужно поменяться сменами - договариваться с коллегами и сообщать руководителю.



# Мотивация

Оплачивается время обработки линии.

Учитывается:

- время в ожидании ответа
- время диалога
- время обработки карточки клиента
- перерывы не оплачиваются

90-100% соблюдение расписания - **200 руб/час;**

80-89% соблюдения - **150 руб/час;**

Ниже 80% соблюдения - **120 руб/час**

Средний доход при режиме **5/2 по 6 часов** в день - 20-25 т.

Средний доход при режиме **5/2 по 8 часов** в день - 30-35 т.р.

Средний доход при режиме **2/2** - 30-35 т.р.

**В будущем планируются бонусы за высокие результаты**

Есть возможность приобрести продукцию компании по ценам ниже рынка (смартфоны, телевизоры, автомобильные охранные системы)



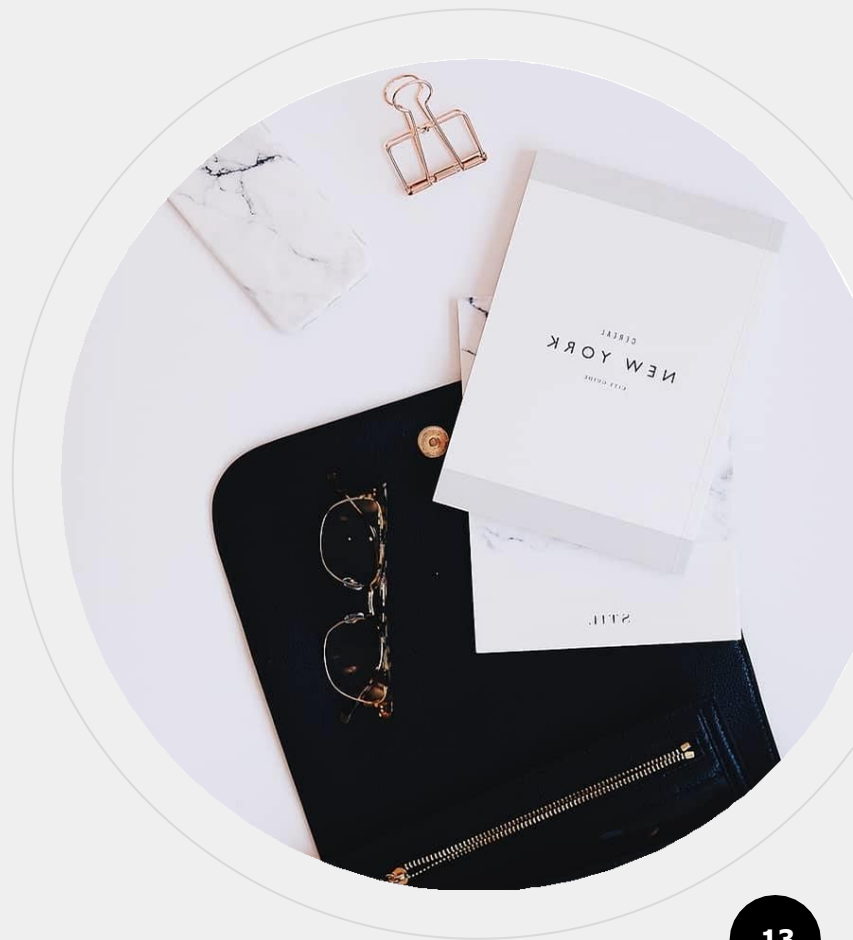
# Оформлени е

Оформление по договору  
присоединения  
(ГПД/ГПХ)

Доход полностью белый  
Справку 2НДФЛ можно заказать

Запись в трудовую книжку не  
вносится

В зачет идет страховой стаж,  
который важен для формирования  
пенсии





# Надеемся на сотрудничество!



**Наши контакты:**

<https://www.tfnopt.ru/>



<https://vk.com/tfntele>



<https://www.facebook.com/tfncompany/>



<https://instagram.com/tfncompany>