

Скрипт
На тарифную линейку LTE Алем

Оператор: Добрый день! Меня зовут _____. Я представляю компанию «Казахтелеком». С кем я могу поговорить по поводу услуги интернета?

Абонент: Я могу поговорить...

Оператор: Отлично, как я могу к вам обращаться?

Абонент: Имя абонента.

Оператор: Имя абонента, скажите пожалуйста дома у вас есть интернет? Каким интернетом вы пользуетесь?

Если ответ НЕТ	Если ответ ДА
Оператор: Имя абонента, хочу вам сообщить радостную новость о том, что мы нашли выход в вашей ситуации, для вас хотим предложить альтернативный вариант подключить беспроводной интернет АЛТЕЛ LTE. У нас сейчас выгодные новые тарифы появились. Они оптимальны по цене и наполнению. Возможно, они Вас заинтересуют.	Оператор: <ul style="list-style-type: none">▪ Каким интернетом вы пользуетесь?▪ Сколько оплачиваете?▪ Устраивает ли вас качество вашего интернета?

Оператор: Имя абонента, для того чтобы подобрать оптимальное предложение именно для Вас, разрешите задать несколько уточняющих вопросов?

Абонент: Задавайте...

Вопросы для выявления потребностей:

(Вопросов задаем немного, на выбор 2-3 вопроса, чтобы не создалось впечатление допроса, внимательно слушаем ответы, в презентации выделяем моменты, которые важны абоненту).

Оператор:

Вопросы на TV+:

Есть ли у Вас дома телевизор?

Пользуетесь ли Вы кабельным или каким либо другим телевидением?

Какую сумму ежемесячно вы платите за телевидение?

Довольны ли Вы качеством изображения Вашего телевидения, количеством каналов?

Какой у вас телевизор? SMART TV или нет?

Вопросы на мобильную связь:

Каким мобильным оператором пользуетесь?

Сколько ежемесячно оплачиваете?

Сколько человек в Вашей семье пользуются мобильной связью?

Какая сумму оплачивают за тариф?

(Полученную информацию от абонента использовать в «Презентации пакета»):

При выявлении потребностей необходимо фиксировать стоимость, которую называет абонент (сколько сейчас он платит), чтобы перейти к презентации подходящего для него тарифа/пакета, показав выгоду.

Исходя от потребностей абонента выбираете для него самый подходящий тариф.

Alem Plus, Alem TV, Alem Mobile, Alem

Презентация на тариф Alem Plus

Оператор: Исходя из Ваших слов, ежемесячно на услуги коммуникаций Вы тратите _____ сумму. Я предлагаю Вам воспользоваться интересным предложением от нашей компании! Подключив, пакет **ALEM PLUS** Вы получаете **мобильный интернет 4G** с высокой скоростью передачи данных от 30 мб/с объём трафика **500 Гб**, с множеством функций, которые помогут вам почувствовать преимущества новой технологии: высокая скорость позволяет мгновенно подключаться к Youtube, Instagram, Facebook WhatsApp или получать доступ ко всем информационным ресурсам.

Также в **пакете Alem Plus** Вы получаете Телевидение «Казахтелеком ТВ+ Премиум» (160 телеканалов из них 60 + каналов в HD формате), в который включены казахстанские, российские и зарубежные телеканалы, а также онлайн-кинотеатр фильмов «tv+», онлайн-кинотеатр сериалов «АМЕДИАТЕКА» и пакет фильмов «Сделано в Казахстане», **пакет фильмов и сериалов** + Дополнительная точка ТВ+ (один экран) при просмотре которого интернет трафик не расходуется.

Имя абонента, На данном этапе Вам информация понятна, я могу продолжать?

(обязательно спросите, акцентируйте внимание абонента)

Абонент: Да

При проведении презентации тарифного плана «Kazakhtelekom FMS» очень важно исходя от ответа абонента предлагать одну или две сим карты и обязательно по MNP

Оператор: Отлично! имя абонента, также подключив пакет Alem Plus на Ваш мобильный номер будут предоставляться минуты и гигабайты от Казахтелеком. Здесь вы уже не будете тратиться на единицы! Это очень выгодно и удобно) Или же можем подключить новый номер. Согласно тарифу **«Kazakhtelekom FMS – Bereke 1»** Вам предоставляются безлимитные звонки внутри сети Алтел/Теле2, на городские номера по РК 1500 минут , на сети Kcell 1500 минут, 35 Gb интернет трафика, 60 минут на оператор Beeline, 300 sms в месяц внутри сети.

Или можем на 2 номера пополнять тариф. В этом случае согласно тарифу **«Kazakhtelekom FMS – Bereke 2»** Вы получаете: безлимитные звонки внутри сети Алтел/Теле2, на городские номера по РК 1500 минут , на сети Kcell 1500 минут, 17 Gb интернет трафика, 30 минут на оператор Beeline, 300 sms в месяц внутри сети.

Профиль «открытый» или «закрытый» на выбор.

Имя абонента, вам интересно наше предложение?

Абонент: Да, заманчивое предложение...а какая стоимость?

Оператор: имя абонента, и стоимость данного тарифа, который включает все перечисленное, составляет 11 999 тенге. Наше предложение может стать еще более выгодным при заключении контракта на 1 год. Смотрите, при оформлении на 1 год, оплата в месяц составит 10 999 тенге, и Вы сэкономите 12 000 тенге за весь период контракта, а в месяц 1000тенге и+ 450тг за аренду оборудования.

Абонент: Ясно....

Оператор: имя абонента, в случае подключения контракта, Вы получаете тариф, цена которого гарантирована, то есть контракт защитит Вас от повышения цен на год.

Вы также можете в любой момент расторгнуть контракт, но в случае досрочного расторжения контракта, необходимо вернуть скидку, предоставленную Вам компанией, в размере разницы абонентской платы между тарифом без контракта и с контрактом. Что скажете?

Абонент: Да интересное предложение

Оператор: Итак, имя абонента, Вы согласны подключить пакет _____ (подключаемый пакет)?

Абонент: Да, согласен...

Оператор: Отлично имя абонента, спасибо за ваш выбор!

Я тогда оформляю заказ, с вами в ближайшее время свяжутся наши специалисты для подключения и для этого вы должны будете предоставить ваши личные данные (документы либо в цифровом варианте). Все что вам понадобятся для актуализации данных в базе, сообщить разовый код цифрового документа и подтвердить смс рассылку. Ожидайте звонка всего доброго!

Презентация на тариф Alem TV

Оператор: Исходя из Ваших слов, ежемесячно на услуги коммуникаций Вы тратите _____ сумму. Я предлагаю Вам воспользоваться интересным предложением от нашей компании! Подключив, пакет **ALEM TV** Вы получаете **мобильный интернет 4G** с высокой скоростью передачи данных от 30 мб/с объём трафика **300 ГБ**, с множеством функций, которые помогут вам почувствовать преимущества новой технологии: высокая скорость позволяет мгновенно подключаться к Youtube, Instagram, Facebook WhatsApp или получать доступ ко всем информационным ресурсам.

Также в **пакете Alem TV** Вы получаете Телевидение «Казахтелеком ТВ+ Премиум» (160 телеканалов из них 60 + каналов в HD формате), в который включены казахстанские, российские и зарубежные телеканалы, а также онлайн-кинотеатр фильмов «tv+», онлайн-кинотеатр сериалов «АМЕДИАТЕКА» и пакет фильмов «Сделано в Казахстане», пакет **фильмов и сериалов** + Дополнительная точка ТВ+ (один экран) при просмотре которого интернет трафик не расходуется.

Имя абонента, вам интересно наше предложение?

Абонент: Да, заманчивое предложение...а какая стоимость?

Оператор: имя абонента, и стоимость данного тарифа, который включает все перечисленное, составляет 8 999 тенге. Наше предложение может стать еще более выгодным при заключении контракта на 1 год. Смотрите, при оформлении на 1 год, оплата в месяц составит 7 999 тенге, и Вы сэкономите 12 000 тенге за весь период контракта, а в месяц 1000 тенге и + 450тг за аренду оборудования.

Абонент: Ясно....

Оператор: имя абонента, в случае подключения контракта, Вы получаете тариф, цена которого гарантирована, то есть контракт защитит Вас от повышения цен на год.

Вы также можете в любой момент расторгнуть контракт, но в случае досрочного расторжения контракта, необходимо вернуть скидку, предоставленную Вам компанией, в размере разницы абонентской платы между тарифом без контракта и с контрактом. Что скажете?

Абонент: Да интересное предложение

Оператор: Итак, имя абонента, Вы согласны подключить пакет _____ (подключаемый пакет)?

Абонент: Да, согласен...

Оператор: Отлично имя абонента, спасибо за ваш выбор!

Я тогда оформляю заказ, с вами в ближайшее время свяжутся наши специалисты для подключения и для этого вы должны будете предоставить ваши личные данные (документы либо в цифровом варианте). Все что вам понадобятся для актуализации данных в базе, сообщить разовый код цифрового документа и подтвердить смс рассылку. Ожидайте звонка всего доброго!

Презентация на тариф Alem Mobile

Оператор: Исходя из Ваших слов, ежемесячно на услуги коммуникаций Вы тратите _____ сумму. Я предлагаю Вам воспользоваться интересным предложением от нашей компании! Подключив, пакет **ALEM Mobile** Вы получаете **мобильный интернет 4G** с высокой скоростью передачи данных от 30 мб/с объём трафика **200 Гб**, с множеством функций, которые помогут вам почувствовать преимущества новой технологии: высокая скорость позволяет мгновенно подключаться к Youtube, Instagram, Facebook WhatsApp или получать доступ ко всем информационным ресурсам.

Имя абонента, На данном этапе Вам информация понятна, я могу продолжать?

(обязательно спросите, акцентируйте внимание абонента)

Абонент: Да

При проведении презентации тарифного плана «Kazakhtelekom FMS» очень важно исходя от ответа абонента предлагать одну или две сим карты и обязательно по MNP

Оператор: Отлично! имя абонента, также подключив пакет Alem Mobile на Ваш мобильный номер будут предоставляться минуты и гигабайты от Казахтелеком. Здесь вы уже не будете тратиться на единицы! Это очень выгодно и удобно) Или же можем подключить новый номер. Согласно тарифу **«Kazakhtelekom FMS – Bereke 1»** Вам предоставляются безлимитные звонки внутри сети Алтел/Теле2, на городские номера по РК 1500 минут, на сети Kcell 1500 минут, 35 Gb интернет трафика, 60 минут на оператор Beeline, 300 sms в месяц внутри сети.

Или можем на 2 номера пополнять тариф. В этом случае согласно тарифу **«Kazakhtelekom FMS – Bereke 2»** Вы получаете: безлимитные звонки внутри сети Алтел/Теле2, на городские номера по РК 1500 минут, на сети Kcell 1500 минут, 17 Gb интернет трафика, 30 минут на оператор Beeline, 300 sms в месяц внутри сети.

Профиль «открытый» или «закрытый» на выбор.

Имя абонента, вам интересно наше предложение?

Абонент: Да, заманчивое предложение...а какая стоимость?

Оператор: имя абонента, и стоимость данного тарифа, который включает все перечисленное, составляет 8 999 тенге. Наше предложение может стать еще более выгодным при заключении контракта на 1 год. Смотрите, при оформлении на 1 год, оплата в месяц составит 7 999 тенге, и Вы сэкономите 12 000 тенге за весь период контракта, а в месяц 1000тенге и+ 450тг за аренду оборудования.

Абонент: Ясно....

Оператор: имя абонента, в случае подключения контракта, Вы получаете тариф, цена которого гарантирована, то есть контракт защитит Вас от повышения цен на год. Вы также можете в любой момент расторгнуть контракт, но в случае досрочного расторжения контракта, необходимо вернуть скидку, предоставленную Вам компанией, в размере разницы абонентской платы между тарифом без контракта и с контрактом. Что скажете?

Абонент: Да интересное предложение

Оператор: Итак, имя абонента, Вы согласны подключить пакет _____ (подключаемый пакет)?

Абонент: Да, согласен...

Оператор: Отлично *имя абонента*, спасибо за ваш выбор!

Я тогда оформляю заказ , с вами в ближайшее время свяжутся наши специалисты для подключения и для этого вы должны будете предоставить ваши личные данные (документы либо в цифровом варианте) . Все что вам понадобятся для актуализации данных в базе, сообщить разовый код цифрового документа и подтвердить смс рассылку . Ожидайте звонка всего доброго!

Презентация на тариф Alem

Оператор: Исходя из Ваших слов, ежемесячно на услуги коммуникаций Вы тратите _____ сумму. Я предлагаю Вам воспользоваться интересным предложением от нашей компании! Подключив, пакет **ALEM** Вы получаете **мобильный интернет 4G** с высокой скоростью передачи данных от 30 мб/с объём трафика 200 **ГБ**, с множеством функций, которые помогут вам почувствовать преимущества новой технологии: высокая скорость позволяет мгновенно подключаться к Youtube, Instagram, Facebook WhatsApp или получать доступ ко всем информационным ресурсам.

Имя абонента, вам интересно наше предложение?

Абонент: Да, заманчивое предложение...а какая стоимость?

Оператор: Имя абонента стоимость данного тарифа составляет всего за 5999 тенге + 450тг за аренду оборудования. Вы согласны?

Абонент: Да, согласен...

Оператор: Отлично *имя абонента*, спасибо за ваш выбор!

Я тогда оформляю заказ , с вами в ближайшее время свяжутся наши специалисты для подключения и для этого вы должны будете предоставить ваши личные данные (документы либо в цифровом варианте) . Все что вам понадобятся для актуализации данных в базе, сообщить разовый код цифрового документа и подтвердить смс рассылку . Ожидайте звонка всего доброго!