**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**  Оператор: *Имя абонента*, хочу вам сообщить радостную новость о том, что мы нашли выход в вашей ситуаций, для вас хотим предложить альтернативный вариант подключить беспроводной интернет АЛТЕЛ ЛТЕ. У нас сейчас выгодные новые тарифы появились. Они оптимальны по цене и наполнению. Возможно, они Вас заинтересуют. | **Если ответ ДА**  Оператор:   * 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 Moble, 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 PLUSВы 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, Faсebook 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 **«AМЕДИАТЕКА»** 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 Plusна 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 сетиАлтел/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 сетиАлтел/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 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 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 TVВы 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, Faсebook 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 **«AМЕДИАТЕКА»** 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 MobileВы 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, Faсebook 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 Mobileна 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 сетиАлтел/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 сетиАлтел/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 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**

Оператор: Исходя из Ваших слов, ежемесячно на услуги коммуникаций Вы тратите \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сумму. Я предлагаю Вам воспользоваться интересным предложением от нашей компании!Подключив, пакет ALEMВы 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, Faсebook 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!