

Инструкция диспетчера

Только для внутреннего пользования

Документ предоставлен только для внутреннего использования в компании ООО «ТелеСпутник» и не должен демонстрироваться сторонним лицам. Если вам попал этот документ по ошибке, пожалуйста, уничтожьте или верните его в компанию.

Ответственность

Пожайлуста, внимательно прочитайте этот документ и следуйте его указаниям во время работы.

В случае причинения вреда компании, вызванного несоблюдением инструкции, сумма ущерба возмещается диспетчером. Пожалуйста, ответственно подходите к работе.

Обязанности

1. Принимать звонки от абонентов
2. Принимать абонентов на офисе
3. Вежливо и корректно отвечать на вопросы абонентов
4. Заключать договора на офисе
5. Регистрировать заявки с системе

Работа на офисе

Абонент хочет заключить договор

Попросить абонента паспорт, на основании его заполнить договор. Если абонент сам хочет это сделать на месте – выдать ему бланк договора с печатью, если хочет заполнить дома – без печати.

Во время заполнения договора спросить и поддержать беседу:

1. Какой у вас любимый канал?
2. Какой бы вы хотели добавить канал?
3. Есть ли у вас еще какие-нибудь пожелания?

Ответы записать и передать руководителю.

Абонент принес квитанции

Сканируем их и отправляем их технической поддержке (в конце документа написан адрес)

Если отсканировать невозможно, то записываем следующие параметры:

1. Когда был принят платеж (Дата)
2. Кем был принят платеж (Банк или почта, номер отделения, адрес, номер кассы и т.д.)
3. Куда он был направлен (Получатель платежа ООО «Телеспутник» или другое лицо?)
4. Сумма платежа
5. Лицевой счет, адрес и ФИО абонента, указанные в квитанции

Абонент хочет отключиться

Перед созданием заявки спросить «Если не секрет, почему отключаетесь? Куда и что вам там больше нравится (каналы, оплата)?». Если абонент ответит что дорого платить, предложить переключение на **социальный пакет**. Ответ абонента записать в созданной заявке.

Абонент требует книгу жалоб

Выдавать книгу «Замечаний и предложений» по первому требованию абонента (книга находится на полочке в соседней комнате). Только после дачи книги в руки абонента спрашивать чем мы ему можем помочь, вероятно проблему можно решить и без записей, если не соглашается – пусть пишет.

Появление работников гос. контролирующих органов

В случае появления работников гос. контролирующих органов:

1. Истребовать у них удостоверения (переписать себе данные: организация, номер удостоверения, должность лица, ФИО проверяющего);
2. Уточнить у них цель визита;
3. Предложить им присесть и подождать;
4. **Немедленно сообщить директору либо мастеру** – кто пришел и зачем;
5. Уведомить проверяющих, что сейчас прибудет руководитель и до этого момента никаких действий с ними не производить (**исключение: выдать книгу замечаний и предложений либо книгу регистрации проверок и ревизий**);
6. **Ожидать руководителя, не подписывать никаких документов, не давать никаких устных разъяснений, не отвечать ни на какие вопросы, связанные с работой** (целесообразность разглашения информации определяет руководитель).

Чрезвычайное происшествие

При возникновении какого либо ЧП (неисправность оборудования, авария на линии - не работает дом или группа домов), **немедленно информировать об этом директора или мастера.**

Работа по телефону

Прием заявок

Вежливо и корректно отвечать на звонки, принимать заявки, отвечать на вопросы. Ведется регистрация звонков и общения с клиентом. В случае возникновения спорных вопросов запись будет прослушена руководством.

1. Поднять трубку и представиться: "Здравствуйте, кабельное телевидение Телеспутник, Иванов";
2. Выслушать, что хочет клиент;
3. Если интересуется информацией о кабельном:
 - 3.1. в квартиру подается по антенному кабелю;
 - 3.2. можно смотреть сразу на всех телевизорах;
 - 3.3. покупать цифровые приставки для просмотра не нужно;
 - 3.4. стоимость подключения – смотри в прейскуранте цен;
 - 3.5. абонентская плата – смотри в прейскуранте цен;
 - 3.6. оплатить можно на почте, в любом банке и через ЕРИП;
 - 3.7. список каналов и их количество – смотри на распечатку на стене;

- 3.8. протяжка кабеля со щита в квартиру и внутри квартиры нашими мастерами не производится.
4. Пригласить клиента в офис для заключения договора (озвучить режим работы: с 10 до 19 в будние, с 11 до 18 в субботу);
 5. Сказать: "До свидания".

Абонент задал вопрос, ответ на который неизвестен:

1. записать номер телефона и вопрос;
2. пообещать перезвонить;
3. передать вопрос руководству;
4. получить от него ответ;
5. затем перезвонить абоненту и сообщить его.

Заявки оформлять сухим и официальным языком. Никаких скобочек или восклицательных знаков. Заявки типа «прийти с договором» не принимать, за исключением инвалидов, всеми остальными договора должны подписываться на офисе.

Прсят телефон руководителя или бухгалтера

Телефонные номера не выдавать, вместо этого:

1. Взять лист бумаги и записать кто звонил, по какому вопросу, на какой номер телефона перезвонить, насколько это срочно;
2. Если срочное дело либо звонили из гос. организаций – перезвонить директору и сообщить записанную информацию.

Контакты

Директор

Акулов Александр Витальевич

+375 (25) 797-10-10 (Лайф)

+375 (33) 60-80-108 (МТС)

Мастер

Пашкович Иван Иванович

+375 (29) 52-52-456 (МТС)

Техническая поддержка

info@ktv.by