## ПРИВЕТ!

Теперь ты часть компании Prof-IT. Твое обучение будет проходить на протяжении месяца. За этот месяц ты узнаешь много новой информации о продажах и наших продуктах. На протяжении всего обучения тебе будет помогать твой наставник. Твое обучение расписано здесь по дням, сегодня твой первый день, переходи слева во вкладку "первый день" и давай начнем. Удачи!

[Видос](https://rutube.ru/video/private/581cfcfeec557edbde45f5fef925a936/?r=wd&p=sD3XW_wdOESdvzxqnxaOjQ)

## О компании

Если ты это читаешь, значит у тебя начался первый рабочий день в нашей замечательной компании! 😊

От имени всего коллектива поздравляем тебя со вступлением в команду PROFIT!

Ты начинаешь трудовую деятельность в динамично развивающейся компании, предоставляющей услугу по рассылке различных сообщений. Мы верим, что ты внесешь свой вклад в развитие компании и будешь гордиться тем, что являешься членом нашей команды.

Вероятно, ты хорошо понимаешь, что для достижения результата от каждого сотрудника требуется высокая дисциплина, командная работа и, конечно, творческий подход к делу. В свою очередь, мы приложим все усилия, чтобы работа в компании PROFIT была для тебя интересна и способствовала твоему профессиональному росту.

Все, что ты прочтешь в этой книге, написано нами для того, чтобы тебе, как новому сотруднику, было проще влиться в рабочий процесс, узнать многие нюансы и использовать то, что наработано командой за все время существования. Все, что тебе нужно, — это дочитать книгу до конца, вникнуть в процесс работы и, самое главное, внедрять все, что написано в учебнике, на практике.

А для начала мы хотели бы рассказать тебе, как родилась наша компания. И этому предшествовал, как ни странно, один-единственный вопрос: «А что, если рекламное сообщение будет попадать клиенту прямо в карман?». С этих слов начинается история компании с амбициозным названием PROFIT.   
  
Однажды, поверив в идею мобильного маркетинга, мы задались целью создать компанию, способную зарабатывать на SMS рассылке. Скептики утверждали - продукт, который имеет наценку 0,01 коп. не способен приносить прибыль. Но за эти годы мы доказали обратное.

## Сейчас мы расскажем тебе чуть подробнее о самых важных вещах, которые тебе необходимо узнать в свой первый рабочий день.

У нашей компании несколько основных направлений – ZVONOBOT, P1SMS, и молодое активно развивающееся Профит.медиа. Кроме того, у нас есть десятки маленьких проектов, копирующих или дополняющих наши основные сервисы - f1golos, alohasms, effebot, Транзит, Mamonty , ОАТС и т.д. Скорее всего, ты попал в одно из этих направлений и уже знаешь, что ZVONOBOT специализируется на голосовых рассылках, P1SMS на текстовых, а Профит.медиа занимается привлечением клиентов для банков и МФО по всему миру. Далее мы будем рассказывать подробно о 2 направлениях, связанных с рассылками - ZVONOBOT, P1SMS.

Наверняка, еще до прихода в нашу компанию ты получал на телефон сообщения от компаний, будучи клиентом каких-нибудь магазинов, слушателем курсов, ну или попадал под акции компаний, заказывающих массовые рассылки.

Пользователи наших сервисов — это любые компании, у которых есть потребность в отправке сообщений своим клиентам, либо потребность в привлечении себе новых клиентов.

С помощью наших сервисов любая компания может осуществить отправку sms, Viber, WhatsApp или голосового сообщения. Более подробно о продуктах ты узнаешь дальше в книге, а сейчас мы тебе расскажем про нашу команду и правила, которых мы придерживаемся.

Отделы:

1. Отдел продаж:

* Звонобот
* P1SMS
* Mamonty
* Международное направление Zvonobot

1. Разработки
2. Тестировки
3. Поддержки
4. Маркетинга
5. Бухгалтерии и канцелярии
6. HR
7. Юридический
8. Арбитраж
9. Работы с оператором

Кто возглавляет отделы, и кто в них работает, ты можешь посмотреть в разделе "[компания](https://profitcompany.bitrix24.ru/company/vis_structure.php)" в самом битрикс24 или встретиться на собраниях и познакомиться со всеми лично и узнать чем они все занимаются 😊.

В нашей компании принято решать вопросы по восходящей и нисходящей иерархической структуре. Другими словами, если у тебя возникает проблема или вопрос, то ты должен решать его с твоим непосредственным руководителем. То есть, не стоит обращаться к директорам компании в случае, если у тебя возникли рабочие проблемы - нужно обратиться к руководителю твоего подразделения, который, в случае необходимости, будет решать проблему на более высоких уровнях. Также, ни в коем случае не надо давать контакты руководства своим клиентам/друзьям/знакомым etc, предварительно не уведомив об этом руководство

Ниже приведены примеры различных сценариев взаимодействия внутри компании между менеджером и руководителями отделов.

1. По вопросам, касаемым движения средств и их модерации: зачисление по крипте, согласование пост оплаты для клиента (хотя все наши клиенты работают только по предоплате по умолчанию), зачисление по платежному поручению в нерабочее время, вывод реферальных бонусов клиенту и др. можно обратиться к Алене Кузнецовой – это наш коммерческий директор. Пример запуска бизнес-процессов (БП) по зачислению по платежке, выводу реферальных бонусов   
2. В ситуации, когда для клиента нужен индивидуальный тариф ниже стандартной тарифной сетки, согласование нужно получить от Руководителя отдела продаж - Павла Зотина и операционного директора Игоря Ганина. В этом случае также запускается специальный БП по кнопке ниже или в соответствующем разделе «Согласование тарифов» в Битрикс на вертикальной панели - [кнопка](https://profitcompany.bitrix24.ru/page/soglasovanie_tarifov/soglasovanie_tarifov/type/160/kanban/category/79/)

3. Предложения по улучшению сервиса, инновациям, кастомным разработкам под запрос клиента и т.д. - можно обращаться к директору по развитию – Софии Зайцевой и к продакту Звонобота Марии Обориной. Пожелания на доработку продукта можно вносить в специальный раздел по кнопке ниже.

Раз в две недели мы собираемся всем отделом и обсуждаем все, что предлагают наши замечательные коллеги. [Кнопка](https://profitcompany.bitrix24.ru/workgroups/group/202/)

4. Наша доблестная техническая поддержка на связи с 8-00 и до 21-00. Твои взаимодействия с этим отделом будут проходить через специальные ТИКЕТЫ в Битрикс по кнопке ниже и общий чат «Техподдержка + продажники». Если вдруг, что бывает нечасто, возникнут проблемы в работе сервиса, сложности с запусками рассылок в нерабочее время, ты можешь обратиться напрямую к заместителю руководителя технической поддержки – Дмитрию Мушину, а также к руководителю технической поддержки – Роману Меньшикову в телеграмм или даже позвонить, если вопрос очень срочный. Возможно, клиент ключевой, и может помочь заработать тебе и компании огромную кучу денег – в этом случае ты можешь писать/звонить своему руководителю, руководителю отдела продаж Павлу Зотину, и даже CEO Звонобота Ринату Шамсиеву, но уверены, что до этого не дойдет и все решится оперативно. [Кнопка](https://profitcompany.bitrix24.ru/page/tiketnaya_2/tiketnaya/)

5. Периодически ты будешь общаться с руководителем отдела маркетинга – Ксенией Висталиной. С ней можно обсудить качество входящих регистраций на сервисе (да, кроме самостоятельного поиска клиентов, к тебе будут приходить входящие теплые клиенты в определенные дни твоего дежурства)

6. Бывает такое, что у тебя может не работать техника: ноут, гарнитура, рабочий телефон, интернет в офисе или тебе нужно произвести настройку твоего рабочего места и т.д. В этом случае ты также можешь создать ТИКЕТ . Возьмут его в работу системные администраторы – Илья Габитов или Александр Лужецкий. [Кнопка](https://profitcompany.bitrix24.ru/page/tiketnaya_2/tiketnaya/)

7. По взаимодействию с операторами связи в нашей компании главный – Сергей Старков. Ты можешь напрямую написать ему в Битрикс или зайти в кабинет и пообщаться, если у тебя есть вопросы по «спорным» тематикам рассылок и возможным маршрутам для них.

8. Если у клиента возникают вопросы касательно договора, например, он не согласен с какими-то пунктами договора и просит их скорректировать, то мы идем к юристу с очень подходящей фамилией – Максиму Могиле. БП по кнопке ниже. [Кнопка](https://profitcompany.bitrix24.ru/page/bukhgalteriya/vopros_yuristu/)

9. Вопросы по заключению договоров можно задавать офис-менеджеру Алёне Дозморовой. БП на заключение договора запускается по кнопке ниже или в разделе «Бухгалтерия/юрист» на вертикальной панели в Битриксе.

Также к Алёне можно обратиться и по другим вопросам, например, если тебе нужны канцелярские принадлежности, распечатать документы и т.д. [Кнопка](https://profitcompany.bitrix24.ru/page/bukhgalteriya/dogovordopniknda_s_klientom/)

Выше перечислена лишь малая часть ситуаций, которые могут возникнуть в процессе работы. Все для того, чтобы ты мог уже на старте немного сориентироваться и лучше запомнить некоторых своих коллег. Рекомендуем хорошенько изучить и запомнить структуру компании (особенно всех руководителей отделов) по кнопке ниже. [Кнопка](https://profitcompany.bitrix24.ru/company/vis_structure.php)

По всем вопросам тебя также сможет сориентировать твой непосредственный руководитель, в группе которого ты будешь работать. Если же будут вопросы, которые твой руководитель решить не в состоянии, то можешь обращаться напрямую к руководителю отдела продаж – Павлу Зотину. Во время стажировки твоим наставником будет – Вадим Иванов, он тоже поможет тебе освоиться в компании и чувствовать себя комфортней. Не бойся подходить и задавать вопросы, если тебе что-то непонятно!

Думаю, что перед прочтением этой статьи, ты прошел одно или несколько собеседований в нашей компании и везде тебе встречались люди, с которыми было приятно беседовать и просто находиться рядом. Секретов никаких – перед работой нужно мыться, чистить зубы и совершать остальные обряды личной гигиены, чтобы не раздражать коллег зловонием. В нашей компании нет регламентированного дресс-кода, но мы всегда помним о том, что внезапно в офис может зайти клиент или гость, мы обязаны выглядеть достойно, поэтому, одеваемся на работу опрятно. Короче, ты не обязан надевать галстук или высоченные шпильки, но, если ты решишь, что это помогает в работе - наряжайся!

Поговорим про поведение. Почему нам так важно об этом рассказать в книге новичка? В нашей команде многое построено на доверии, это наша базовая ценность. Будь честен с коллегами и клиентами, либо наши пути разойдутся. Еще у нас не принято кричать во все горло, особенно матом, особенно в отделе продаж. Всегда помни, что где-то рядом твой коллега и он может быть на линии с клиентом. Если ты смотрел наши видео с корпоративов, ты знаешь, что хорошо мы не только работаем, но и отдыхаем. Мы любим тусить, но очень не любим, когда кто-то портит эти тусовки скандалами, неадекватным состоянием и уж, тем более, драками. Если ты склонен к подобным вещам, пожалуйста, сделай так чтобы мы об этом никогда не узнали - мы хотим веселиться, а не разбираться «что случилось?». В компании есть много чатов и в каждом из них свои правила, где-то можно шутить и вести дискуссии, а в некоторых это недопустимо, поинтересуйся у коллег о правилах конкретного чата, когда тебя в него добавят.

## Как в любой хорошей компании у нас есть свои традиции:

- Первая главная традиция – это пятничное собрание. Мероприятие проводится обычно в 18.00 по пятницам Николаем Хариным. На этих собраниях объявляются все новости, поздравляют именинников прошедшей недели, анонсируются ближайшие мероприятия и представляют новичков, будь готов к такому повороту!

- Следующее - собрание по направлениям, оно проводятся раз в 2 недели и на ближайшее тебя обязательно позовет твой руководитель. Здесь собираются представители всех отделов компании, кто работает с продуктом, если у тебя есть какие-то пожелания по улучшению работы системы или другие годные предложения, запиши их и выскажи на этом собрании.

- Наши потрясающие корпоративы – летний и зимний. Как ты догадываешься, летом мы сплавляемся, а зимой отмечаем Новый Год. Это очень шумные и веселые праздники, где собираются все сотрудники, иногда клиенты, друзья и гости нашей компании. Помни про правила поведения, все остальное на корпоративах забудь.

- Как у всех людей, у тебя есть день рождения. Обычно именинник радует коллег каким-нибудь угощением, а мы его поздравлением в пятницу. Кстати, про угощения, было всякое – конфеты, шаверма, шашлык, пирожные, торты, пицца и много чего еще, креативь, готовь вкусняхи, неси в офис! Но, тут важно отметить, алкоголь в середине дня мы не пьём.

Каждый твой день будет начинаться с двери офиса, где установлен сканер для пальца. Твой отпечаток зарегистрируют во внутренней базе, после этого тебе будет открываться дверь. Запомни, что даже если дверь открыта кем-то впереди идущим, отметиться необходимо, в компании действуют штрафы за опоздание – 5 рублей минута, если твоей отметки нет, значит тебя не было на работе.

Понимаем, в жизни бывают разные ситуации и иногда приходится даже отпрашиваться с работы, на этот случай у нас есть система внутренних документов. Служебная записка пишется заранее и передается руководителю для согласования, объяснительная — это документ, объясняющий непонятные события, о которых ты никого не предупредил, заявление мы пишем если уходим куда-то надолго, в отпуск или увольняемся. Бланки этих документов ты можешь найти в своей папке новичка. Важно рассказать, что любая служебная записка может утратить свою силу, если на то есть производственная необходимость, а отпуск мы тебя отпустим не менее чем через 6 месяцев работы в компании. А ещё, прямо сейчас возьми свой телефон и запиши самые важные номера - своего руководителя, руководителя направления, технической поддержки. [Кнопка](https://profitcompany.bitrix24.ru/knowledge/baza_znaniy_novichka_2/osnovnyebiznesprotsessyvkompanii/#b5534)

## Твоя мотивация

Твоя заработная плата в первый месяц состоит из оклада, который считается по среднему количеству звонков в день (по количеству рабочих дней в месяце):

Менее 25 результативных звонков – оклад 0 и увольнение

1. 25-35 результативных звонков в день = 10000 оклад

2. 35-45 результативных звонков в день = 20000 оклад

3. 45+ результативных звонков в день = 30000 оклад

Дополнительно оплачивается количество результативных звонков следующим образом: звонок, где состоялся разговор - 5 рублей/шт, звонок с ЛПР - 15 рублей/шт.

Также есть процент от прибыли, 5% или 10%. За все теплые продажи (ты не сам нашел клиента) 5%, за все холодные (сам нашел и привел клиента) 10%.

Твоя основная задача в первый месяц во всем разобраться - не спеши, но стремись совершать продажи, ведь именно ради этого ты учишься.

Пока ты на стажировке, ты звонишь исключительно с ip-телефонии, тебе не выдается корпоративный телефон и если случится ситуация, когда твоему клиенту потребуется перезвонить тебе, дай ему рабочий номер своего наставника (не забудь записать его заранее). У тебя уже есть корпоративная почта, с которой ты будешь вести все переписки с клиентами. Тебя познакомят с CRM-системой, в которой мы все работаем.

После того, как ты станешь менеджером, у тебя появится план на месяц и изменится мотивация. Окладная часть в 1 месяц у менеджера 40 тыс. руб, 2 месяц – 40 тыс.руб, 3 месяц - 40 тыс руб., 4 и все последующие месяца – 40 тыс руб. Процент от продаж остается тот же самый. Расскажем сразу, что для получения полного процента тебе необходимо выполнять план продаж, в который входят 3 составляющие – новые холодные оплаты, время на линии и прибыль. План выдается каждый месяц новый, твоим руководителем, ведь только он адекватно расценивает твои силы и возможности в текущий момент.

Если ты будешь активен, результативен и выстроишь хорошие отношения в коллективе, мы будем рассматривать тебя в качестве потенциального руководителя, а это реальная возможность для каждого. Руководитель группы – это человек, в подчинении которого находится несколько менеджеров. У руководителя группы есть дополнительная ответственность и дополнительная мотивация в виде процента с результата группы. Чтобы им стать, ты должен показывать не просто хорошие результаты в виде выполнения плана и обладать лидерскими качествами, а делать чуть больше, чем мы от тебя ожидаем каждый день. Быть примером для коллег, регулярно перевыполнять план, предлагать новые идеи в работе с клиентами, постоянно учиться и обучать таких же стажеров, как ты сейчас, работать с крупными компаниями — все это непросто, однако, это реально. Попробуй, и у тебя обязательно получится!

Мы часто посещаем разные мероприятия: тренинги, обучения, конференции. Тебе будет интересно узнать, что большинство этих мероприятий сотрудники посещают полностью за счет компании. У тебя тоже может появиться такая возможность, не игнорируй участие в конкурсах компании и не бойся проявлять инициативу. А еще, учи английский вместе с коллегами, ведь мы работаем и путешествуем по всему миру, обратись к своему руководителю, если тебя это заинтересовало.

У нас есть специальная система дополнительной мотивации.

При переходе порога прибыли и поддержании достигнутого результата на протяжении 2 месяцев подряд:

100 т.р - выдается фирменная кофта в собственность сотрудника

При разовом переходе порога ХОЛОДНОЙ прибыли без поддержания достигнутого результата на протяжении 2 месяцев ПОДРЯД:

300 т.р – награда стоимостью не дороже 10 тыс руб, выбор сотрудника (мышка, гарнитура и тд)

500 т.р - награда не дороже 25 тыс руб, выбор сотрудника (поездка на конференцию в пределах РФ с оплатой расходов не более чем на 25 тыс руб и тд.)

1 млн - награда не дороже 50 тыс.руб, выбор сотрудника

При переходе порога ХОЛОДНОЙ прибыли и поддержании достигнутого результата на протяжении 2 месяцев ПОДРЯД:

300 т.р – награда стоимостью не дороже 20 тыс руб, выбор сотрудника (монитор и тд)

500 т.р - награда не дороже 70 тыс руб, выбор сотрудника (ноутбук и тд)

1 млн - награда не дороже 120 тыс.руб, выбор сотрудника

2 млн - поездка на международную конференцию, либо обсуждаем аналог подарка.

При получении сотрудником награды за разовый месячный результат, этот месяц не может быть учтен и применен к мотивации с поддержанием результата на протяжении 2 месяцев. Пример: Получена награда за 300 тыс прибыли в январе, для перехода на последующий шаг необходимо подтвердить результат следующими последовательными месяцами, например– февраль, март.

Все вещи являются собственностью компании и не подлежат передаче в пользование другим лицам, т.е. только для награжденного сотрудника.

При увольнении сотрудника вещь остается в компании и далее перераспределяется.

Награды должны нести пользу в дальнейшем развитии сотрудника, должны быть согласованы с руководителем и не могут выходить за стоимостные пределы.

Кофта не может быть заменена на альтернативный вариант.

Любая награда оформляется через БП в Битрикс24, раздел «служебная записка». Служебная записка должна быть утверждена РОПом сотрудника и любым вышестоящим руководителем, имеющим на это полномочия. После запуска БП твоя служебная записка автоматически уйдет руководителю на согласование.

## Что тебе предстоит продавать

Мы предоставляем нашим клиентам сервисы, позволяющие отправлять разные виды сообщений. Работа со всеми сервисами осуществляется через веб-интерфейс, не требует установки каких-либо программ на компьютер клиента, достаточно лишь зарегистрироваться. У каждого клиента свой личный кабинет для работы, заходит он в него под логином и паролем. Как правило, логин клиента — это его электронная почта, так нам легче идентифицировать пользователей, а клиентам не забывать свои логины. Давай смотреть, как это все выглядит на практике.

## Голосовые рассылки

Проект “Zvonobot” по сути своей - сервис автоматических звонков (или сервис голосовых рассылок). Это возможность в автоматическом режиме совершать исходящие звонки с заранее записанным сценарием разговора. Наверняка, ты уже сталкивался с подобными звонками. В звонке может быть как простое уведомление о чем-либо, так и сбор обратной связи с абонента, путем нажатия на определенные цифры или распознавания речи.

Технически, звонки идут через IP-телефонию, поэтому при обзвоне есть возможность подставлять разные номера отправителя - телефоны, которые будут отображаться во входящем звонке. Помимо возможности использовать пул существующих на сервисе системных номеров, можно подставлять свой личный. На момент написания пропускная способность сервиса - более 1 000 000 звонков в час, а рекордное количество звонков за день - более 3 миллионов.