

Основная информация

Ценности
компании

Ответственнос
ть

Команда

Скорость

Инициативност
ь

Исходящая связь

- *Местная* – Звонок в домашнем регионе
- *Междугородняя* – исходящие звонки в пределах России
- *Международная* – Исходящие звонки за пределами России

Роуминг

Услуги связи за пределами домашнего региона (По России)

Международный



- *Сamel-Роуминг*
- *Расширенный международный роуминг*

Основные понятия

Основные составляющие тарифного плана

Определение

Домашний регион

Тот регион, в котором приобретена сим-карта

Стартовый баланс

Сумма при покупке сим-карты (Стандартно 300руб)

Плата за подключение

Единоразовый платеж

Абонентская плата

Периодическое списание за пользовательские услуги

SMS

Текстовые сообщения

MMS

Мультимедийные сообщения

Internet

Всемирная глобальная сеть

Тарифные

планы

Тарифный план	Переходи на ноль	Теплый прием	Все включено М	Все включено L	Все включено XL
Стартовый баланс	300	300	300+210		
Абонентская плата	0	0	500	800	1200
На номера МФ московского региона			550 мин и с 551 минуты 0 руб	1000 мин и с 1001 минуты 0 руб	2000 мин и с 2001 0 руб
На другие мобильные и городские Московского региона	2,5	2	550 мин и с 551 – 1,60р	1000 мин и с 1001– 1,60р	2000 мин и с 2001 – 1,60р
На номера единой сети МФ (кроме Мос. Региона)	3	2,5	550 мин и с 551 минуты 0 руб	1000 мин и с 1001 минуты 0 руб	2000 мин и с 2001 0 руб

SMS-Сообщения на номера мос. Региона		400 смс и с 401 – 2,9р	1000 смс и с 1001 – 2,9р	2000 смс и с 2001 – 2,9р	
SMS-Сообщения на номера России	3р на мегафон, 5,55 на другие номера	3р на мегафон, 5,55 на другие номера	400 смс и с 401 – 3,9р	1000 смс и с 1001 – 3,9р	2000 смс и с 2001 – 3,9р
MMS сообщения на номера мобильных операторов домашнего региона и России	7	7	7	7	7
Интернет (стоимость за 1 мб,округление)					

Сервис и продажа – это доброжелательная помощь клиенту для принятия взаимовыгодного решения, которое удовлетворит его потребности и принесет продавцу и компании максимальную взаимовыгоду

Установление контакта

1. **Приветствие:** Доброе утро, добрый день, добрый вечер
2. **Фраза-Пауза-Вопрос**

Фраза: Акции, новинки, нестандартные фразы, услуги

Пауза: 2-3сек

Вопрос: А Вы что выбираете? А вы что ищете? А вы к нам по какому вопросу? Что Вас интересует? Что выбираете? Что Вас привело к нам?

Второй

Фраза: Фраза, отличная от той что уже была сказана

Пауза: 2-3сек

Вопрос: А Вы что выбираете? А вы что ищете? А вы к нам по какому вопросу? Что Вас интересует? Что выбираете? Что Вас привело к нам?

2. Выявление потребностей

Телефон	Сим карта/ТП
Что? Кому? (Уточнение бренда) Как будете пользоваться? Функции Объем памяти ОС Уточнение (ЗФ-Ц) - ФФФЦ - Фирма, форма, функции, цвет.	Где пользоваться? (Домашний регион, по россии, зарубеж) Куда звонить? Кому? Как часто? (Сколько минут- часов в день) Выезжаете ли за пределы МО?(Зво ните ли по России)

**Резюмирование:
я Вас правильно понимаю, Вы хотите
...?**

**Вопрос-Ответ-Вопрос
Когда нужно что-то прояснить
Возврат инициативы**

3. Презентация товара

Структура презентации:

1. После того как сузили круг до 2-3 телефонов, достаем 2 телефона, даем в руки, включаем (эффект котенка)
2. Тут вот, это вам позволит, сравнение фишек
3. Сравнение двух моделей на **языке выгоды**
4. Уточняющие вопросы
5. Подвести к покупке
6. Оформление

3. Презентация товара

После выявления потребностей:

Достаем -> Включаем -> Даем в руки две модели на выбор -> Сравниваем преимущества одной и другой модели

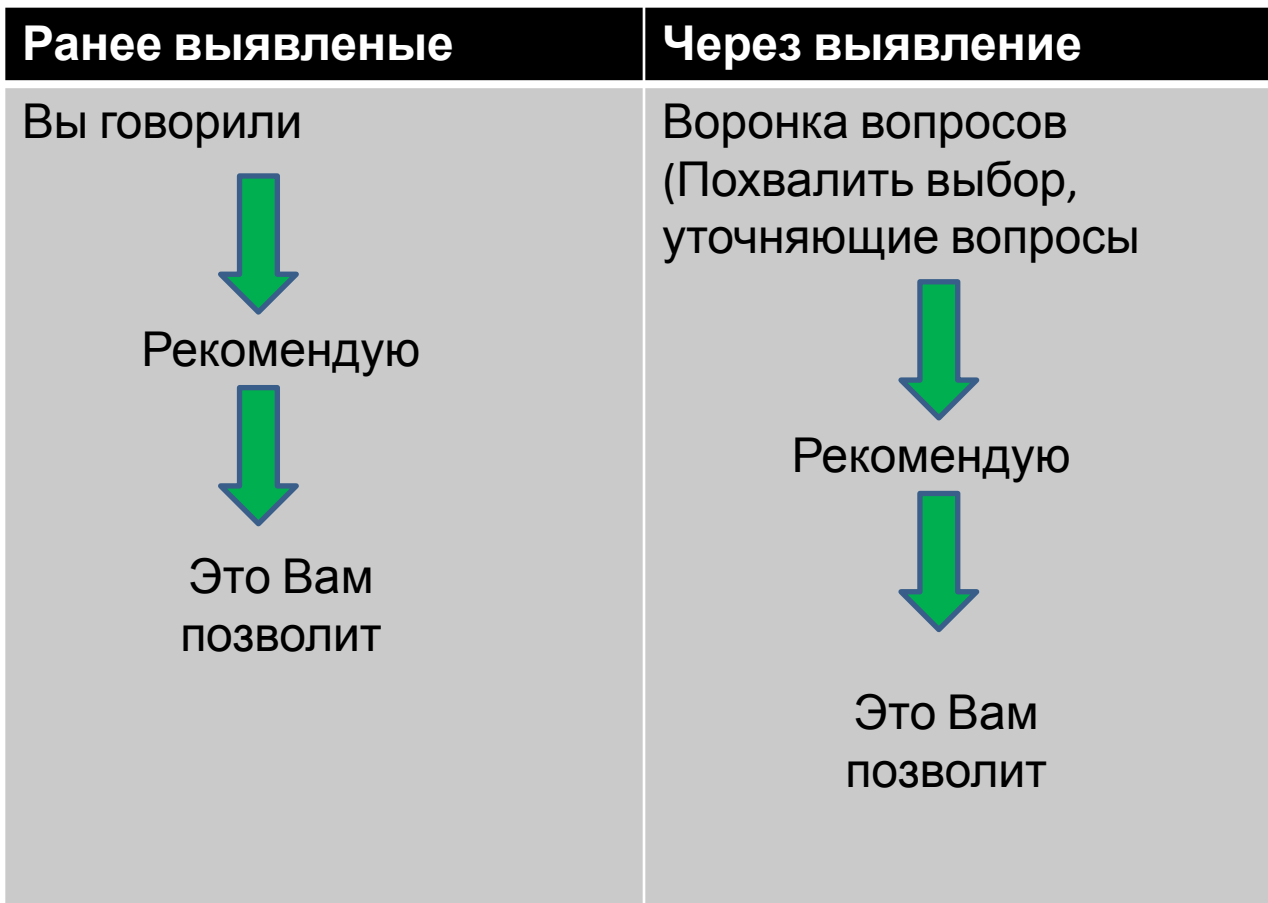
Язык выгоды

Вы говорили

Тут есть

Это Вам
позволит..

Уточняющий вопрос: Как
Вам?
Оформляем?



~~НЕ~~хотите ли?

Завершение продажи

Продажа успешна, если:

1. ..
2. ..
3. ..
4. ..

Ваши действия:

1. Похвалить: Отличный выбор, прекрасная модель, хороший девайс и тд
2. Пригласить: Приходите к нам еще за чем-то конкретным (Планшетом, например)
3. Попрощаться: Всего доброго, Досвидания