**Методическая документация «Самостоятельное повышение компетенции сотрудников абонентского отдела».**

СОДЕРЖАНИЕ МЕТОДИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

1. Административный блок (7 документов)
	1. Положение Об офисе абонентского обслуживания
	2. Должностная инструкция руководителя абонентского отдела
	3. Должностная инструкция офис менеджера (координатор)
	4. Должностная инструкция офис менеджера (кассир)
	5. Должностная инструкция офис менеджера (старший смены)
	6. Должностная инструкция офис менеджера
	7. Материальная мотивация абонентского отдела
2. Блок координации (13 документов)
	1. Бизнес процесс координации новых абонентов
	2. Под процесс обработки заявлений активного канала
	3. Под процесс обработки заявлений пассивного канала
	4. Регламент перемещения оборудования
	5. Ежедневный отчет по продажам
	6. Инструкция работы при форс мажорных ситуациях
	7. Инструкция по работе с реестром заявлений
	8. Речевой модуль для напоминания о подключении
	9. Речевой модуль для напоминания оплаты наших услуг
	10. Алгоритм работы координатора
	11. Пример служебной записки
	12. Пример реестра заявлений
	13. Пример графика подключений
3. Блок дебиторской задолженности (6 документов)
	1. Положение о работе с дебиторской задолженностью
	2. Инструкция по сегментации абонентской базы
	3. Речевой модуль для прозвона активных должников
	4. Речевой модуль для прозвона не активных должников
	5. Примеры писем абонентам должникам
	6. Воронка эффективности работы
4. Блок подбора и адаптации персонала (10 документов)
	1. Бизнес процесс по подбора и адаптации персонала
	2. Анкета соискателя
	3. Пример реестр соискателей
	4. Инструкция по работе с реестром соискателей
	5. Портрет офис менеджера
	6. Портрет координатора
	7. Речевой модуль приглашения на собеседование
	8. Технология по проведению рекрутинга
	9. Технология по проведению собеседования
	10. Документация для проведения конкурса на вакансию
5. Блок офис менеджера (6 документов)
	1. Сценарий по обработке входящего потока клиентов для внесения абонентской платы на перед
	2. Сценарий по обработке входящего потока клиентов повышение ARPU
	3. Сценарий по обработке входящего потока клиентов приведи друга
	4. Сценарий по принятию входящих заявлений на подключение в абонентском отдела
	5. Сценарий по контролю качества работы технического специалиста
	6. Пакет документации для контроля качества
6. Блок обучения персонала (19 документов)
	1. Технология проведения базового обучения
	2. Презентация первичное обучение
	3. Методическое пособие офис менеджера (пример)
	4. Тест по продукту (пример)
	5. Технология проведения вторичного обучения
	6. Рабочая тетрадь по продажам
	7. Технология работы с клиентом
	8. Тест по технологии работы с клиентом
	9. Книга по работе с возражениями
	10. Описание семинара Работа с возражениями
	11. Презентация Работа с возражениями
	12. Тест по конкурентам (пример)
	13. Преимущества и недостатки провайдеров (пример)
	14. Информация по конкурентам (пример)
	15. Рабочая тетрадь Подбор и адаптация персонала
	16. Презентация Подбор и адаптация персонала
	17. Тест Подбор и адаптация персонала
	18. Рабочая тетрадь «Клиентоориентированность»
	19. Описание семинара «Клиентоориентированность»
7. Блок профилактики оттока и удержания абонентов
	1. Под процесс по удержанию абонентов
	2. Регламент работы с горячим оттоком
	3. Форма реестра по работе с горячим оттоком
	4. Регламент работы с теплым оттоком
	5. Форма реестра по работе с теплым оттоком
	6. Бизнес процесс профилактики оттока
	7. Речевой модуль по контролю качества и повышения ARPU
	8. Форма для анализа динамика абонентской базы

**Для заказа методической документации «Самостоятельное повышение компетенции сотрудников абонентского отдела» обращайтесь в компанию «Телекомновация».**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **ТЕЛЕКОМНОВАЦИЯ****Построение системы прямых продаж** **Управление оттоком абонентов****Согласование доступа с жильцами****Стратегия и бизнес-процессы****Разработка рекламных кампаний** | **тел.: +7 (920) 778-87-13****E- mail: dir@tcnov.com****сайт: tcnov.com**  |