**Методическая документация «Прямые продажи физическим лицам».**

СОДЕРЖАНИЕ МЕТОДИЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

1. Административный блок (18 документов).
	1. Договор агента прямых продаж (САПП).
	2. Договор координатора отдела прямых продаж.
	3. Договор руководителя группы прямых продаж (Супервайзер).
	4. Договор руководителя отдела прямых продаж (РОП).
	5. Должностная инструкция САПП.
	6. Должностная инструкция Расклейщика ОПП.
	7. Должностная инструкция руководителя группы прямых продаж.
	8. Должностная инструкция координатора ОПП.
	9. Должностная инструкция тренера - рекрутера.
	10. Разрешение на работу несовершеннолетним.
	11. Бизнес процесс работы ОПП.
	12. Бизнес процесс выплаты сотрудникам отдела прямых продаж.
	13. Акт сдачи оказанных услуг САПП.
	14. Калькулятор зарплаты САПП.
	15. Калькулятор зарплаты штатных сотрудников ОПП.
	16. Мотивационная система ОПП.
	17. Протокол проведения совещания в ОПП.
	18. Квалификация ОПП.
2. Блок координации (10 документов)
	1. Бизнес процесс координации новых абонентов.
	2. Под процесс обработки заявлений ОПП.
	3. Ежедневный отчет по продажам.
	4. Инструкция работы при форс мажорных ситуациях.
	5. Инструкция по работе с реестром заявлений.
	6. Речевой модуль для напоминания о подключении.
	7. Речевой модуль для напоминания оплаты наших услуг.
	8. Речевой модуль координатора.
	9. Пример служебной записки.
	10. Пример реестра заявлений.
3. Папка супервайзера (17 документов)
	1. Ежедневный отчет для агентов.
	2. Ежедневный отчет супервайзера.
	3. План мероприятий для агентов (тематические дни).
	4. Технология работы на промо стойке.
	5. Анкета по мотивации.
	6. Приложение к анкете по мотивации.
	7. Благодарственное письмо для родителей.
	8. Нематериальная мотивация система ОПП.
	9. Пример расхода на нематериальную мотивацию.
	10. Критерии оценки САПП.
	11. Пример расположения агентов на домах.
	12. Чек-лист по продажам.
	13. Рабочая тетрадь Супервайзера.
	14. Рабочая тетрадь Супервайзера (телемаркетинг).
	15. График рабочих дней.
	16. Пример реестра территории.
	17. Обходной лист (группы).
4. Блок рекрутинга (21 документ)
	1. Бизнес процесс по рекрутингу.
	2. Анкета соискателя.
	3. Пример реестра соискателей.
	4. Инструкция по работе с реестром соискателей.
	5. Портрет агента и телемаркетолога ОПП.
	6. Портрет координатора ОПП.
	7. Портрет руководителя группы прямых продаж (супервайзер).
	8. Речевой модуль приглашения на собеседование.
	9. Технология по проведению рекрутинга.
	10. Технология по проведению собеседования.
	11. Вопросы на собеседовании.
	12. Вакансия интервьюер.
	13. Вакансия менеджера активных продаж.
	14. Вакансия агента прямых продаж.
	15. Вакансия работы для студентов.
	16. Вакансия руководителя группы прямых продаж.
	17. Пример объявления для vk.com.
	18. Документация для проведения конкурса на вакансию.
	19. Пример групп в контакте.
	20. Пример ресурсы для рекрутинга.
	21. Пример список учебных заведений.
5. Блок агента прямых продаж (25 документов)
	1. Анкета для опроса (промо мероприятие).
	2. Бланк заявления на подключения.
	3. Обходной лист (агента).
	4. Памятка по заполнения заявления.
	5. Памятка по заполнению листа обхода.
	6. Речевой модуль агента.
	7. Речевой модуль перед сдачей заявления.
	8. Пример список каналов.
	9. Пример список подключенных домов.
	10. Алгоритм подачи обратной связи.
	11. Технология проведения наставничества.
	12. Технология работы на доме.
	13. Технология проведения полевого тренинга.
	14. Презентация обучения наставников.
	15. Лист учета выданных листовок.
	16. Памятка расклейщика объявлений.
	17. «С инструкцией ознакомлен» (расклейщикам).
	18. Анкета стажера (наставничество).
	19. Лист обучения стажера.
	20. План обучения старшего агента.
	21. Памятка по продажам САПП.
	22. Ежедневный отчет телемаркетолога.
	23. Речевой модуль телемаркетолога (бывшие абоненты).
	24. Речевой модуль телемаркетолога.
	25. Памятка для телемаркетолога.
6. Блок обучения (19 документов)
	1. Технология проведения первичного обучения.
	2. Презентация первичное обучение.
	3. Методическое пособие САПП.
	4. Тест по продукту.
	5. Технология проведения вторичного обучения.
	6. Рабочая тетрадь по продажам.
	7. Технология работы с клиентом.
	8. Тест по технологии работы с клиентом.
	9. Технология проведения обучения по конкурентам.
	10. Книга по работе с возражениями.
	11. Тест по конкурентам.
	12. Аттестация САПП.
	13. Технология обучения наставничества.
	14. Методика проведения воркшопа.
	15. Воркшоп установления контакта.
	16. Воркшоп выявления потребностей.
	17. Воркшоп презентация.
	18. Воркшоп работы с возражениями.
	19. Воркшоп заключения сделки.

**Для заказа методической документации «Прямые продажи физическим лицам» 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**  |