

Утверждаю

Генеральный директор

ООО «ТЕЛЕКОНТАКТ»



Ю.Е. Тарасова

«04» апреля 2024 г.

**Дополнительная образовательная,
дополнительная общеразвивающая программа**
обучающихся в контакт-центре

«Основы продаж»

Дистанционное обучение

Содержание

1	Пояснительная записка	3
1.1	Аннотация	3
1.2	Цели и задачи программы.....	4
1.3	Планируемые результаты обучения.....	4
2	Учебный план программы.....	5
3	Календарный учебный график.....	6
4	Рабочие программы модулей.....	7
4.1	Рабочая программа Модуля 1. Введение	7
4.2	Рабочая программа Модуля 2. Профессиональное телефонное общение.....	7
4.3	Рабочая программа Модуля 3. Искусство телефонных продаж.....	8
4.4	Рабочая программа Модуля 4. Продукты и услуги	9
4.5	Рабочая программа Модуля 5. Программное обеспечение (ПО) заказчика.....	10
4.6	Рабочая программа Модуля 6. ПО Телеконтакта. Агент. Скрипт.....	10
4.7	Рабочая программа Модуля 7. ПО Телеконтакта. QMT. WFM.....	11
4.8	Рабочая программа Модуля 8. Управление конфликтом	12
4.9	Рабочая программа Модуля 9. Цифровая безопасность	12
5	Оценочные материалы	13
5.1	Оценочные материалы Модуля 1. Введение	13
5.2	Оценочные материалы Модуля 2. Профессиональное телефонное общение.....	13
5.3	Оценочные материалы Модуля 3. Искусство телефонных продаж.....	14
5.4	Оценочные материалы Модуля 4. Продукты и услуги	19
5.5	Оценочные материалы Модуля 5. ПО заказчика	26
5.6	Оценочные материалы Модуля 6. ПО Телеконтакта. Агент. Скрипт.....	27
5.7	Оценочные материалы Модуля 7. ПО Телеконтакта. QMT. WFM.....	28
5.8	Оценочные материалы Модуля 8. Управление конфликтом.....	30
5.9	Оценочные материалы Модуля 9. Цифровая безопасность	31
5.10	Итоговая оценка знаний.....	36
6	Методическое обеспечение программы обучения	39
6.1	Образовательные технологии	39
6.2	Формы текущего, промежуточного и итогового контроля	41
7	Условия реализации программы	41
8	Список литературы	42

1 Пояснительная записка

1.1 Аннотация

«Дополнительная образовательная, дополнительная общеразвивающая программа обучающихся в контакт-центре «Основы продаж». Дистанционное обучение» (далее программа) разработана в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации:

- Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Минпросвещения России от 09.11.2018 N 196 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Федеральный закон от 28.12.2013 «О специальной оценке условий труда».

Направленность программы: техническая.

Актуальность программы состоит в том, что ее содержание продиктовано развитием рынка информационных продуктов и услуг, интернет-индустрии, информационных и онлайн технологий, стремительным темпом информатизации человека.

Современное общество характеризуется возрастающей компьютеризацией, созданием глобальных и локальных сетей, формированием информационной среды, играющей все более значительную роль в профессиональной деятельности и в повседневной жизни современного человека.

Применение современных технологий позволяет наиболее эффективно использовать потенциал каждого человека.

Разработка и реализация данной Программы в формате дистанционного обучения вызвана расширением интереса к обучению в условиях структурных изменений на рынке труда, роста конкуренции, востребованностью удаленной работы, определяющих постоянную потребность экономики в мобильности молодежи, а также лиц более старшего возраста.

Адресат программы – программа предназначена для людей с возрастной категорией 18 лет и старше без предъявления требований к уровню образования.

Объем программы: 72 часа.

Формат проведения обучения: дистанционный.

Режим занятий: Обучающиеся занимаются в рабочие дни. Рабочие дни определены Производственным календарем РФ. Продолжительность обучения в день - по 4, 6, 8 часов.

Формы проведения занятий:

- групповые – для всей группы, посвященные лекционным и обсуждению теоретических вопросов;
- индивидуальные консультации в рамках групповых занятий.

Режим во время занятий включает в себя следующие моменты:

- организационный (сбор всех обучающихся, разминка);
- занятия по учебному плану;
- перемена;
- выявление допущенных ошибок, поиск их решения;
- завершение занятия - обратная связь от обучающихся.

Настоящей программой определяются формы и методы проведения занятий, исходя из содержания модуля (дисциплины), наличия учебно-методической базы.

Программа разработана для обучающихся, которые проходят первое обучение и проверку знаний в контакт-центре.

Программа может корректироваться с учетом контингента обучающихся.

Допускается вносить изменения и дополнения в учебный план и содержание модулей (дисциплин) в связи с происходящими изменениями в процессах, в целях более углубленного изучения аспектов модулей (дисциплин). В связи с изменениями, необходимо своевременно актуализировать документированную информацию для обучающихся.

1.2 Цели и задачи программы

Цель программы – формирование разносторонне развитой личности, способной к активной адаптации в современном обществе, самостоятельному жизненному выбору, самосовершенствованию и самообразованию.

Программа направлена на формирование и развитие навыков продаж, знаний, умений и навыков проведения эффективной деловой коммуникации, грамотной презентации продукта, построения аргументации, развитию и закреплению навыков телефонного общения.

Программа направлена на приобретение опыта и достижение результатов путем формирования системы знаний и умений при изучении программного обеспечения, навыков профессионального телефонного общения, изучения продуктов и услуг заказчика.

Задачи программы.

Обучающие.

- Научить обучающихся выполнять следующие действия –
 - прием, осуществление, обработку звонков и запросов клиентов с целью продажи услуг и продуктов;
 - поддержание и развитие отношений с клиентами с целью расширения объемов продаж продаваемых решений, установление и налаживание контактов с потенциальными клиентами.
- Научить работать с различными видами информации с помощью компьютера и других средств информационных и коммуникационных технологий.
- Сформировать базовые знания и умения в области продаж.
- Сформировать навык коммуникации с разными типами клиентов.
- Сформировать навыки эффективного общения по телефону.

Личностные.

- Способствовать развитию познавательных интересов, интеллектуальных способностей средствами информационных и коммуникационных технологий.
- Развить стремление к самообразованию и самосовершенствованию.

Воспитательные.

- Воспитать дисциплинированность и самостоятельность.
- Воспитать социально-коммуникативные навыки поведения.
- Воспитать чувство ответственности за результат.

Обучающиеся по Программе за время обучения получают объем теоретических знаний и практических навыков, необходимых для коммуникации в сфере продаж.

1.3 Планируемые результаты обучения

Обучающиеся, успешно освоившие программу, должны знать и соблюдать:

- правила техники безопасности;
- порядок работы в электронной системе учета рабочего времени;
- правила пользования рабочими программами, в том числе программами «Агент», «Скрипт»;

- правила пользования программным обеспечением заказчика;
- порядок работы с электронной базой клиентов;
- правила пользования электронными системами коммуникаций и другими программами, используемыми для выполнения трудовой функции.

Знать и правильно применять в работе информацию, содержащуюся в документах и материалах, находящихся на сайте проекта и в «Рабочей папке оператора».

Знать местонахождение указанных ресурсов в электронной системе.

Обучающиеся, успешно освоившие программу, должны уметь:

- осуществлять исходящие звонки действующим и потенциальным клиентам;
- следовать установленному алгоритму ведения диалога и соблюдения этапов продаж, обрабатывать полученные данные, исходя из требований проекта;
- предоставлять клиенту полную, достоверную и актуальную информацию о продукте, услуге;
- отправлять информацию по электронной почте, другим электронным системам коммуникаций, если это предусмотрено требованиями проекта.

Перечень формируемых компетенций в результате освоения программы:

- умение аргументировать и убеждать;
- умение продавать;
- конструктивность общения с разными типами клиентов;
- урегулирование конфликтов;
- ориентация на результат;
- ориентация на качество;
- толерантность.

2 Учебный план программы

Учебный план программы – основной документ, регламентирующий процесс обучения.

Учебный план программы

№ пп	Наименование модулей (разделов)	Количество часов	В том числе		Форма аттестации/контроля
			Т	СР	
1	Модуль 1. Введение	2	2	0	Опрос
1.1	Welcome презентация "ТЕЛЕКОНТАКТ - работа для жизни"	1	1		
1.2	Ознакомление с локальными документами	1	1		
2	Модуль 2. Профессиональное телефонное общение	2	1,5	0,5	Тестирование
2.1	Клиентоориентированность	0,5	0,5		
2.2	Пять золотых правил профессионального телефонного общения	1	1		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
3	Модуль 3. Искусство телефонных продаж	4	3,5	0,5	Тестирование
3.1	Продажи. Этапы продаж	3	3		
3.2	Решение о покупке. Уравнение ценности	0,5	0,5		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
4	Модуль 4. Продукты и услуги	40	39	1	Тестирование
4.1	Клиенты	39	39		
4.2	Продукты				
4.3	Услуги				
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	1		1	
5	Модуль 5. ПО заказчика	14	13,5	0,5	Тестирование
5.1	Сайт заказчика	13,5	13,5		
5.2	CRM (Customer Relationship Management). WebDealer				
5.3	База знаний заказчика				
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
6	Модуль 6. ПО Телеконтакта. Агент. Скрипт	2	1,5	0,5	Тестирование

6.1	Агент – основная рабочая программа	0,5	0,5		
6.2	Скрипт – информационная система, предназначенная для работы	1	1		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
7	Модуль 7. ПО Телеконтакта. QMT. WFM	2	1,5	0,5	Тестирование
7.1	QMT, Quality management tool – инструмент контроля качества	1	1		
7.2	WFM, Workforce Management - система учета и планирования рабочего времени	0,5	0,5		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
8	Модуль 8. Управление конфликтом	2	1,5	0,5	Тестирование
8.1	Конфликтология	0,5	0,5		
8.2	Алгоритм работы и правила поведения в конфликтной ситуации	1	1		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
9	Модуль 9. Цифровая безопасность	3	2	1	Тестирование
9.1	Пароли				
9.2	Электронная почта				
9.3	Вредоносное ПО				
9.4	Социальная инженерия				
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	1		1	
	Итоговая оценка знаний	1	0	1	
	Итого	72	66	6	

T – теория.

CP – самостоятельная работа.

В Учебном плане количество часов обучения разделов «Продукты и услуги», «ПО заказчика», устанавливается с учетом требований к квалификации на конкретном участке работы (проекте), на котором в дальнейшем будет осуществлять свою трудовую деятельность обучающийся. Продолжительность обучения варьируется от 20 до 72 часов.

3 Календарный учебный график

Календарный учебный график составлен с учетом продолжительности одного дня обучения с указанием количества часов, отводимых на каждый модуль (раздел) в рамках одного дня обучения и формы контроля.

Календарный учебный график

№ п/п	Дата или день обучения	Количество часов обучения в день	Количество часов	Наименование модулей (разделов)	Форма контроля
1	1й день	8	2	Модуль 1. Введение	Опрос
			2	Модуль 2. Профессиональное телефонное	Тестирование
			4	Модуль 3. Искусство телефонных продаж	Тестирование
2	2й день	8	8	Модуль 4. Продукты и услуги	Тестирование
3	3й день	8	8	Модуль 4. Продукты и услуги	Тестирование
4	4й день	8	8	Модуль 4. Продукты и услуги	Тестирование
5	5й день	8	8	Модуль 4. Продукты и услуги	Тестирование
6	6й день	8	8	Модуль 4. Продукты и услуги	Тестирование
7	7й день	8	8	Модуль 5. ПО заказчика	Тестирование
8	8й день	8	6	Модуль 5. ПО заказчика	Тестирование
			2	Модуль 6. ПО Телеконтакта. Агент. Скрипт	Тестирование
9	9й день	8	2	Модуль 7. ПО Телеконтакта. QMT. WFM	Тестирование
			2	Модуль 8. Управление конфликтом	Тестирование
			3	Модуль 9. Цифровая безопасность	Тестирование
			1	Итоговая оценка знаний	Тестирование
	Итого		72		

Календарный учебный график может быть конкретизирован и (или) изменен для конкретной группы обучающихся.

В Календарном учебном графике количество часов обучения модулей «Продукты и услуги», «ПО заказчика» устанавливается с учетом объема информации по этим модулям. В Календарном учебном графике количество часов обучения модулей «Продукты и услуги», «ПО заказчика» требований к квалификации на конкретном участке работы (проекте), на котором в дальнейшем будет осуществлять свою трудовую деятельность обучающийся. Продолжительность обучения варьируется от 20 до 72 часов.

Календарный учебный график может быть составлен с учетом продолжительности обучения в день - по 4, 6, 8 часов.

4 Рабочие программы модулей

4.1 Рабочая программа Модуля 1. Введение

Цель – формирование и закрепление корпоративной культуры путем проведения адаптационных мероприятий.

Учебный план

№ пп	Наименование модулей (разделов)	Количество часов	В том числе		Форма контроля
			Т	СР	
1	Модуль 1. Введение	2	2	0	Опрос
1.1	Welcome презентация "ТЕЛЕКОНТАКТ - работа для жизни"	1	1		
1.2	Ознакомление с локальными документами	1	1		

Содержание

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
1		Введение
1.1	Welcome презентация "ТЕЛЕКОНТАКТ - работа для жизни"	Теория: Знакомство с ведущим обучение, с операционным менеджером. Тайминг обучения, содержание программы обучения, тематических модулей, формы контроля, рекомендации по оптимизации усвоения учебного материала. Знакомство с историей компании ТЕЛЕКОНТАКТ, возможностями личного развития и роста.
1.2	Ознакомление с локальными документами	Теория: Ознакомление с Правилами внутреннего распорядка компании "ТЕЛЕКОНТАКТ". Ознакомления с правилами по Технике безопасности. Организация и содержание рабочего места. Рассказ о безопасных приемах и методах выполнения работы, информирование о правилах поведения в случае нестандартных ситуаций.

В результате изучения модуля обучающийся должен освоить:

- навыки работы в команде;
- основы рабочей дисциплины;
- правила техники безопасности на рабочем месте, алгоритм действий (с точки зрения техники безопасности) в нестандартных ситуациях;
- корпоративные нормы и правила.

4.2 Рабочая программа Модуля 2. Профессиональное телефонное общение

Цель - освоение норм и правил профессионального телефонного общения, совершенствование коммуникативных навыков.

Учебный план

№ пп	Наименование модулей (разделов)	Количество часов	В том числе		Форма контроля
			Т	СР	
2	Модуль 2. Профессиональное телефонное общение	2	1,5	0,5	Тестирование
2.1	Клиентоориентированность	0,5	0,5		
2.2	Пять золотых правил профессионального телефонного общения	1	1		

	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	
--	---	-----	--	-----	--

Содержание

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
2	Профессиональное телефонное общение	
2.1	Клиентоориентированность	Теория: Что такое клиентоориентированность. Определение термина клиентоориентированность. Отличительные признаки клиентоориентированного сервиса, продажи.
2.2	Пять золотых правил профессионального телефонного общения	Теория: Правила профессионального телефонного общения: правила доброжелательности, активности, комфорта, корректности, выразительности. Способы преодоления и исправления речевых барьеров в телефонных коммуникациях. Управление телефонным разговором, развитие умений работы с голосом, интонацией, дикцией, тембром.

В результате изучения модуля обучающийся должен освоить:

- умения и навыки взаимодействия с клиентами, направленные на долгосрочное и перспективное сотрудничество;
- умение и навык профессионально вести телефонный разговор;
- коммуникативные навыки, в части профессиональных телефонных коммуникаций, переговоров;
- умение грамотно и четко изложить мысль, вести диалог в рамках исходящего или входящего звонка.

Промежуточная аттестация после освоения модуля 2:

Тестирование для осуществления самоконтроля.

4.3 Рабочая программа Модуля 3. Искусство телефонных продаж

Цель – формирование навыков эффективной коммуникации с клиентом в процессе продажи по телефону.

Учебный план

№ пп	Наименование модулей (разделов)	Количество часов	В том числе		Форма контроля
			Т	СР	
3	Модуль 3. Искусство телефонных продаж	4	3,5	0,5	Тестирование
3.1	Продажи. Этапы продаж	3	3		
3.2	Решение о покупке. Уравнение ценности	0,5	0,5		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	

Содержание

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
3	Искусство телефонных продаж	
3.1	Продажи. Этапы продаж	Теория: Изучение классической схемы продаж. 7 этапов продаж - подготовка, установление контакта, выявление потребностей, презентация, отработка возражений, заключение сделки, послепродажное сопровождение. Определение целей и задач каждого из этапов. Алгоритмы и особенности работы с учетом классической схемы. Титы вопросов.
3.2	Решение о покупке. Уравнение ценности	Теория: Понятие ценности продукта для клиента. Формула ценности покупки.

В результате изучения модуля обучающийся должен освоить:

- теоретические знания целей и алгоритмов работы с клиентом по телефону с учетом классической схемы продаж;
- алгоритм настройки к совершению исходящего звонка с точки зрения информационных и технических знаний вопроса, эмоциональной подготовки;
- способы создания доброжелательной атмосферы в первую минуту диалога и позитивного отношения к продавцу;
- методы преодоления первичных сопротивлений «секретаря» или лица, принимающего решение;

- навык выявления либо формирования актуальной/потенциальной потребности клиента с помощью различных типов вопросов;
- способность составлять и озвучивать презентацию товара, услуги с учетом акцентирования внимания клиента на ценности и выгоде его характеристик;
- умение определять истинное возражение от ложного;
- получение согласия клиента на покупку, оформление товара путем аргументации, активного слушания, применение освоенных алгоритмов по работе с возражениями;
- навык четкого резюмирования (подведения) итогов;
- способность поддержания уверенности в выборе клиента за счет коммуникативных приемов;
- расширение вербальных приемов в продаже по телефону для подчеркивания ценности товар, услуги.

Промежуточная аттестация после освоения модуля 3:

Тестирование для осуществления самоконтроля.

4.4 Рабочая программа Модуля 4. Продукты и услуги

Цель – получение базовых знаний по изучаемым продуктам и услугам, исходя из их характеристик, особенностей и преимуществ. А также прививание веры продавцам в ценности продукта и услуг в качестве мотивации к продаже.

Учебный план

№ пп	Наименование модулей (разделов)	Количество часов	В том числе		Форма контроля
			Т	СР	
4	Модуль 4. Продукты и услуги	40	39	1	Тестирование
4.1	Клиенты	40	39		
4.2	Продукты				
4.3	Услуги				
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)			1	

Содержание

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
4	Продукты и услуги	
4.1	Клиенты	Теория: Виды клиентов. Физические лица. Юридические лица. Алгоритмы и особенности взаимодействия с каждым из видов.
4.2	Продукты	Теория: Изучение продуктовой линейки. Определения, характеристики, особенности и преимущества продуктов.
4.3	Услуги	Теория: Изучение предоставляемых услуг. Определения, характеристики, особенности и преимущества услуг. Правила предоставления услуг. Способы предоставления услуг.

В результате изучения модуля обучающийся должен освоить:

- правила взаимодействия с различными типами клиентов;
- теоретическую базу знаний отличительных характеристик и преимуществ продуктов;
- теоретическую базу знаний отличительных характеристик и преимуществ услуг.

Промежуточная аттестация после освоения модуля 4:

Тестирование для осуществления самоконтроля.

4.5 Рабочая программа Модуля 5. Программное обеспечение (ПО) заказчика

Цель – сформировать у обучающихся необходимый багаж теоретических знаний, а также освоить корректное применение полученных умений в работе с ПО заказчика.

Учебный план

№ пп	Наименование модулей (разделов)	Количество часов	В том числе		Форма контроля
			Т	СР	
5	Модуль 5. Программное обеспечение (ПО) заказчика	18	17	1	Тестирование
5.1	Сайт заказчика	17	17		
5.2	CRM (Customer Relationship Management). WebDealer				
5.3	База знаний заказчика				
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	1		1	

Содержание

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
5		Программное обеспечение (ПО) заказчика
5.1	Сайт заказчика	Теория: Базовая информация о заказчике. Изучение интерфейса сайта заказчика.
5.2	CRM (Customer Relationship Management). WebDealer	Теория: Изучение интерфейса ПО CRM (Customer Relationship Management) и WebDealer. Разбор основных функций в работе CRM (Customer Relationship Management). WebDealer.
5.3	База знаний заказчика	Теория: Изучения основных разделов Базы знаний. Варианты поиска и обработки информации.

В результате изучения модуля обучающийся должен освоить:

- информационные знания функционала сайта, техническое умение ориентироваться в информационном поле сайта, используя навигацию сайта;
- практический навык работы в ПО CRM (Customer Relationship Management), выполнение корректных действий в программе, осуществление поиска информации и заполнение данных;
- практический навык работы в ПО WebDealer, выполнение корректных действий в программе;
- навык оптимального поиска информации и определения ключевой мысли в соответствии с запросом.

Промежуточная аттестация после освоения модуля 5:

Тестирование для осуществления самоконтроля.

4.6 Рабочая программа Модуля 6. ПО Телеконтакта. Агент. Скрипт

Цель – сформировать у обучающихся необходимый багаж теоретических знаний, а также освоить применение полученных умений в работе с ПО Агент и ПО Скрипт.

Учебный план

№ пп	Наименование модулей (разделов)	Количество часов	В том числе		Форма контроля
			Т	СР	
6	Модуль 6. ПО Телеконтакта. Агент. Скрипт	2	1,5	0,5	Тестирование
6.1	Агент - основная рабочая программа	0,5	0,5		
6.2	Скрипт - информационная система, предназначенная для работы	1	1		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	

Содержание

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
6		ПО Телеконтакта. Агент. Скрипт
6.1	Агент - основная рабочая программа	Теория: Ключевые функции работы Агента: функция телефона, фиксирование рабочего времени, Доступ к скрипту. Инструкция по работе с каждой из функций.
6.2	Скрипт - информационная система, предназначенная для работы.	Теория: Определение и наполнение скрипта. Изучение интерфейса и основных необходимых функций, действий в скрипте. Схема работы по скрипту.

В результате изучения модуля обучающийся должен освоить:

- навык использования ПО Агент в качестве осуществления телефонных коммуникаций;
- алгоритм действий совершения и обработки звонка в ПО Агент;
- личностные скиллы, как ответственность и пунктуальность;
- основы и нормы взаимодействия с клиентом по выработанному сценарию в ПО Скрипт.

Промежуточная аттестация после освоения модуля 6:

Тестирование для осуществления самоконтроля.

4.7 Рабочая программа Модуля 7. ПО Телеконтакта. QMT. WFM

Цель - сформировать у обучающихся необходимый багаж теоретических и практических знаний и умений, направленных на улучшение качества предоставления информационных услуг, а также освоить на практике применение полученных знаний и умений в работе с Системой учета и планирования рабочего времени.

Учебный план

№ пп	Наименование модулей (разделов)	Количество часов	В том числе		Форма контроля
			Т	СР	
7	Модуль 7. ПО Телеконтакта. QMT. WFM	2	1,5	0,5	Тестирование
7.1	QMT, Quality management tool – инструмент контроля качества	1	1		
7.2	WFM, Workforce Management - система учета и планирования рабочего времени	0,5	0,5		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	

Содержание

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
7	ПО Телеконтакта. QMT. WFM	
7.1	QMT, Quality management tool – инструмент контроля качества	Теория: Личный кабинет QMT. Формула расчета среднего балла качества. Способы контроля и отслеживания результатов качества. Методы прослушивания звуковых файлов. Алгоритм подачи апелляции. Тренинги. План проведения. Что такое тренинг? Структура тренинга. Задачи, выполняющиеся посредством тренинга.
7.2	WFM, Workforce Management - система учета и планирования рабочего времени	Теория: Планирование и составление графиков работы на месяц. Особенности планирования графиков. Отличия стандартных графиков от аукциона смен. Методы составления графиков Журнал регистрации. Мои соответствия. План, Факт, Отклонения Определение журнала регистраций. Журнал регистрации - фактическая работа, зафиксированная в WFM. Описание рабочих активностей. Значение и нормы соответствий.

В результате изучения модуля обучающийся должен освоить:

- навык работы и поиска данных в QMT в интерфейсе Личного кабинета;
- способность отслеживания результатов коммуникаций в QMT;
- умение воспроизвести звуковой файл и ознакомиться с комментариями;
- навык оформления и подачи заявки на апелляцию;
- возможность своевременного получения рекомендаций по улучшению работы;
- знание необходимых активностей и контроль за сохранностью данных в рамках смены;
- навык планирования смен на месяц;
- соблюдение запланированной смены, как развитие самоконтроля и самодисциплины;
- умение самостоятельной фиксации активностей;
- умение регулярно отслеживать активности, часы, согласно Плана и Факта в рамках смены, месяца.

Промежуточная аттестация после освоения модуля 7:

Тестирование для осуществления самоконтроля.

4.8 Рабочая программа Модуля 8. Управление конфликтом

Цель – получение коммуникативного опыта взаимодействия с нестандартными типами клиентов. Освоение алгоритмов по решению конфликтных ситуаций.

Учебный план

№ пп	Наименование модулей (разделов)	Количество часов	В том числе		Форма контроля
			Т	СР	
8	Модуль 7. Управление конфликтом	2	1,5	0,5	Тестирование
8.1	Конфликтология	0,5	0,5		
8.2	Алгоритм работы и правила поведения в конфликтной ситуации	1	1		
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	0,5		0,5	

Содержание

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
8	Управление конфликтом	
8.1	Конфликтология	Теория: Определение конфликта. Стороны конфликта. Предпосылки и причины конфликта. Стадии развития. Негативные и позитивные фразы.
8.2	Алгоритм работы при возникновении нестандартной ситуации	Теория: Способы управления конфликтом. Алгоритм работы с проблемными ситуациями. Нейтрализация эмоций. Методы решения конфликтных ситуаций. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Формирование позитивного настроения на работу, контроль эмоционального состояния, преодоление последствий конфликтной ситуации.

В результате изучения модуля обучающийся должен освоить:

- базовую информации по определению конфликта;
- информацию о природе развития конфликтных ситуаций;
- умение определения конфликтной ситуации;
- способность к разрешению конфликта;
- способность к социальной адаптации;
- повышение уровня толерантности и эмпатии

Промежуточная аттестация после освоения модуля 8:

Тестирование для осуществления самоконтроля.

4.9 Рабочая программа Модуля 9. Цифровая безопасность

Цель - сформировать у обучающихся необходимый багаж теоретических знаний и практических навыков в области цифровой безопасности.

Ознакомление с видеокурсами «Цифровая безопасность» проходит в СДО EVA (система дистанционного обучения Education-Verification-Achievement).

Учебный план

№ пп	Наименование модулей (разделов)	Количество часов	В том числе		Форма контроля
			Т	СР	
9	Цифровая безопасность	3	2	1	Тестирование
9.1	Пароли	2	2		
9.2	Электронная почта				
9.3	Вредоносное ПО				
9.4	Социальная инженерия				
	Промежуточная аттестация по модулю (тестирование)	1		1	

Содержание

№ п/п	Наименование темы	Содержание темы
9		Цифровая безопасность
9.1	Пароли	Теория: Как придумать пароль. Где хранить пароль, чтобы он не потерялся или не был похищен. В каких случаях надо сменить пароль. Почему нельзя использовать пароль от корпоративных учетных записей в других местах.
9.2	Электронная почта	Теория: Правила пользования электронной почтой. Как избежать кражи или взлома электронной почты. Почему не стоит открывать файлы с расширением .exe. Какие данные не стоит отправлять по электронной почте.
9.3	Вредоносное ПО	Теория: Что такое вредоносное ПО? Как обезопасить и убедиться, что твой компьютер чист от вредоносного ПО? Как удалить вредоносное ПО, если заражение произошло?
9.4	Социальная инженерия	Теория: Что такое социальная инженерия? Виды атак на конфиденциальные данные. Как защитить себя от угрозы. Рекомендации, как защитить себя от угрозы, как вести себя во время атак со стороны социальной инженерии.

В результате изучения модуля обучающийся должен освоить:

- знания правил и особенностей безопасной работы с цифровыми материалами, данными, сайтами;
- как защитить доверенную вам информацию и не стать жертвами социальной инженерии;
- правила заведения, хранения, использования паролей от корпоративных учетных записей;
- как распознать вредоносное ПО и как с этим бороться;
- как защитить личную информацию и не стать жертвой мошенников.

Промежуточная аттестация после освоения модуля 9:

Тестирование для осуществления самоконтроля.

5 Оценочные материалы

Примерные тестовые вопросы для промежуточного контроля (по итогам освоения модулей).

5.1 Оценочные материалы Модуля 1. Введение

После изучения модуля 1 проводится опрос со стороны ведущего обучения.

5.2 Оценочные материалы Модуля 2. Профессиональное телефонное общение

Примерные тестовые вопросы для промежуточного контроля (по итогам освоения модуля).

1. Оператор всегда внимателен по отношению к своему собеседнику и следит за тем, чтобы ему было удобно воспринимать информацию. К какому из 5 золотых правил относится данное высказывание?
 - a. Правило доброжелательности.
 - b. Правило комфорта.
 - c. Правило корректности.
2. Слова – паразиты это:
 - a. Грубые слова.
 - b. Слова, не имеющие смысла.
 - c. Сленговые слова и слова, непонятные клиенту.
3. Слова – раздражители это:
 - a. Грубые слова.
 - b. Слова, которые вызывают отрицательные эмоции.
 - c. Сложные термины, которые клиент не понимает.
4. Если клиент неправильно что-то понял и информацию необходимо повторить, то повтор лучше начать со слов:
 - a. Я, наверное, не очень точно объяснила.
 - b. Не совсем так. Давайте я еще раз детальной все расскажу.
 - c. Давайте я подробнее расскажу.

5. Вы вынуждены отказать клиенту в информации или услуге. С помощью какой фразы Вы это сделаете?
 - a. К сожалению, у меня нет такой информации.
 - b. У нас нет такой информации. Я могу подсказать Вам адрес ближайшего офиса. Какая станция метро была бы вам удобна?
 - c. К сожалению, у нас нет такой информации. Я могу подсказать вам адрес ближайшего офиса. Какая станция метро была бы вам удобна?
6. Какую фразу будете использовать в разговоре с агрессивным собеседником?
 - a. Простите, что прерываю Вас. Что именно у Вас произошло?
 - b. Да, неприятная ситуация. Давайте я запишу Вашу претензию.
 - c. Приношу извинения от лица компании. Я сейчас же запишу вашу претензию.
7. Какую фразу будете использовать в разговоре с расстроенным собеседником?
 - a. Простите, что прерываю Вас. Что именно у Вас произошло?
 - b. Да, неприятная ситуация. Давайте я запишу Вашу претензию.
 - c. Приношу извинения от лица компании. Я сейчас же запишу вашу претензию.
8. Клиент объясняет ситуацию, вы со второго предложения поняли суть вопроса. Что будете делать?
 - a. Буду слушать дальше. Как только появится пауза, скажу клиенту: - «Да, я Вас поняла. Уточните, пожалуйста, ...»
 - b. Скажу: - «Извините, что вас прерываю. Уточните, пожалуйста, ...»
 - c. Дослушаю до конца, затем скажу клиенту: - «Да, я Вас поняла. Уточните, пожалуйста, ...»
9. Вам необходимо обратиться к клиенту, но вы не знаете его имя. Ваши действия:
 - a. Мужчина, подскажите, пожалуйста, откуда Вы о нас узнали.
 - b. Подскажите, пожалуйста, откуда Вы о нас узнали.
 - c. Откуда вы о нас узнали?
10. Клиент спрашивает, как найти отделение банка. Ваш ответ:
 - a. Отделение находится по адресу ул. Вагжанова д.21 корп.1.
 - b. Запишите, пожалуйста. Отделение находится по адресу ул. Вагжанова, д.21, корп.1.
 - c. Запишите, пожалуйста. Отделение находится по адресу ул. Вагжанова, д.21, корп.1. У Вас есть еще вопросы по услугам нашего банка?
11. Нужно ли запоминать информацию, которую предоставляет клиент?
 - a. Нет, не нужно. Клиент на линии, поэтому нужную информацию можно переспросить.
 - b. Да, нужно. Информацию, которую предоставляет клиент, оператор использует во время разговора.
 - c. Нужно, но не обязательно. Половина информации, как правило, не нужна.
12. Вы разговариваете с клиентом, обращаетесь к нему в очередной раз, а он не отвечает. Ваши действия:
 - a. Алло. Вы меня слышите?
 - b. Скажите, пожалуйста, Вы меня слышите?
 - c. Повторю еще раз предыдущую фразу. Если ответа нет, то спрошу: - «Скажите, пожалуйста, Вы меня слышите?».

5.3 Оценочные материалы Модуля 3. Искусство телефонных продаж

Примерные тестовые вопросы для промежуточного контроля (по итогам освоения модуля).

Классическая схема продаж

1. В чем отличие разговора консультанта от разговора продавца?
 - a. Продавец должен быть более доброжелательным.
 - b. Консультанту надо ответить на все вопросы клиента.
 - c. Основная цель продавца – продать.
2. Далее перечислены качества, которые необходимы хорошему продавцу. Исключи лишнее: Смелость, естественность, наглость, целеустремленность, умение слушать.
 - a. Естественность.
 - b. Наглость.

- с. Умение слушать.
3. Кто в разговоре продавца и покупателя должен говорить больше?
- Продавец.
 - Покупатель.
4. Чем должна заканчиваться каждая фраза продавца?
- Вопросом к клиенту.
 - Вопросительным молчанием.
 - Намеком на то, что надо купить.
5. Цель этапа «Подготовка»
- Изучить продукт.
 - Эмоционально настроиться.
 - Подготовиться технически.
 - Изучить продукт, настроиться эмоционально, подготовиться технически
6. Цель этапа «Установление контакта»
- Узнать имя клиента.
 - Наладить отношения с клиентом и получить право на продолжение разговора.
 - Узнать удобно ли говорить клиенту.
7. Цель этапа «Выявление потребностей»
- Разговорить клиента.
 - Задать пару вопросов.
 - Выяснить ценности и предпочтения клиента относительно нашего товара.
8. Цель этапа «Презентация»
- Рассказать какой хороший у нас продукт.
 - Рассказать все о продукте.
 - Показать, что наш товар удовлетворяет потребности клиента.
9. Цель этапа «Отработка возражений»
- Убрать сомнения клиента, которые мешают ему совершить покупку.
 - Доказать клиенту, что он не прав и наш товар очень хороший.
 - Задать вопросы и убедиться, что клиент не заинтересован в продукте.
10. Цель этапа «Заключение сделки»
- Подтолкнуть клиента к принятию решения.
 - Уточнить у клиента хочет он покупать товар или нет.
11. Цель этапа «Послепродажное сопровождение»
- Попрощаться с клиентом.
 - Уточнить остались ли вопросы.
 - Оставить приятное впечатление о себе и компании.

Подготовка и установление контакта

1. Отметь вариант в котором правильно указаны 3 уровня подготовки
- Информационный, технический, психологический.
 - Информационный, физический, умственный.
2. Подготовка на Информационном уровне это:
- Изучение информации о компании.
 - Изучение информации о клиентах.
 - Изучение информации о продукте.
3. Подготовка на психологическом уровне это:
- Настроиться на успех.
 - Выпить валериану.

- с. Сходить к психологу.
4. Подготовка на техническом уровне это:
- Обеспечение себя комфортом (ручка, бумага и т.д.).
 - Установить себе новую мышь или клавиатуру, если они сломаны.
5. Что поможет добиться позитивного настроения при установлении контакта?
- Улыбка.
 - Шутка.
 - Звонкий смех.
6. Что необходимо произнести во время приветствия?
- Поздороваться, назвать свое имя и компанию, уточнить имя клиента.
 - Поздороваться и спросить имя клиента.
 - Поздороваться и назвать свое имя.
7. Первичное сопротивление это реакция на:
- Звонок.
 - Продукт.
 - Голос продавца.
8. Цель ответа на первичное сопротивление клиента:
- Вызвать интерес к разговору.
 - Показать клиенту, что он не прав, когда отказывается от разговора.
 - Доказать клиенту свою правоту.
9. 3 шага при отработке первичного сопротивления
- Положительный настрой, присоединение, ответ, который вызовет интерес, повторный вопрос о разрешении на разговор.
 - Ответ клиенту, присоединение, повторный вопрос о разрешении на разговор.
Положительный настрой, присоединение, повторный вопрос о разрешении на разговор.

Выявление потребностей

1. Что такое потребность?
- Потребность - это внутреннее ощущение недостаточности чего-либо, неудовлетворенность текущим положением дел.
 - Потребность - это умение требовать то, что тебе необходимо.
 - Потребность - это желание показать клиенту, что ему нужно.
2. Что поможет выявить потребности клиента?
- Умение задавать вопросы и умение слушать.
 - Умение слушать вопросы и давать на них ответы.
 - Умение правильно угадывать мысли клиента.
3. Выбери пример Закрытого вопроса:
- Что вас привлекло в этом сотовом операторе?
 - Вам нравится Ваш сотовый оператор?
 - Вам нравится ваш сотовый оператор или какой-то другой?
4. Выбери пример Открытого вопроса:
- Что вас привлекло в этом сотовом операторе?
 - Вам нравится Ваш сотовый оператор?
 - Вам нравится ваш сотовый оператор или какой-то другой?
5. Выбери пример Альтернативного вопроса:
- Что вас привлекло в этом сотовом операторе?
 - Вам нравится Ваш сотовый оператор?
 - Вам нравится ваш сотовый оператор или какой-то другой?
6. Чего не стоит делать при выявлении потребностей?

- a. Задавать много открытых вопросов, давать клиенту много говорить.
- b. Дождаться пока потребности будут полностью выявлены и сразу давать мини-презентации.
- c. Задавать только закрытые вопросы, прерываться на мини-презентации, перебивать клиента.

7. Почему важно уметь слушать клиента?

- a. Это дает возможность продавцу отдохнуть.
- b. Это дает возможность правильно понять потребности клиента.

8. Выбери из списка условие, которое покажет тебя хорошим слушателем:

- a. Умение прервать клиента, когда посчитаете нужным.
- b. Умение понимать клиента с полуслова, чтобы быстрее завершить этап.
- c. Умение проявлять эмпатию.

Презентация

1. Презентация это:

- a. Убеждение клиента в том, что наш товар или услуга удовлетворяют его потребностям и ожиданиям.
- b. Рассказ о всех преимуществах товара.
- c. Рассказ о товаре с учетом тех преимуществ, которые продавец успел выделить для себя.

2. Схема презентации

- a. Рассказ о выгодах для клиента, получение одобрения, промежуточное закрытие.
- b. Уточняющие вопросы, подробный рассказ о продукте, подведение к сделке.
- c. Краткий рассказ о продукте, уточнение мнения клиента.

3. Краткое название схемы для озвучивания выгод?

- a. ЛДБ.
- b. ССВ.
- c. УБЭП.

4. Расшифровка схемы ССВ

- a. Срочность, своевременность, вопрос.
- b. Свойство, связка, выгода.
- c. Самостоятельность, связка, возможность.

5. Выберите фразу, которая не относится к связке

- a. Это позволит вам.
- b. Благодаря этому.
- c. Прекрасно понимаю Вас.

6. Что нам поможет подтвердить свои суждения во время презентации?

- a. Настойчивый тон.
- b. Аргументация.
- c. Напор.

7. Подумайте, какой вид аргументации использовался в примере:

«ИЮ, вы наверняка понимаете, что наличие двух распределительных коробок от нашего провайдера, позволят Вам не терять скорость в вечерние часы»

- a. Личный опыт.
- b. Цифры.
- c. Логика суждений.

8. Подумайте, какой вид аргументации использовался в примере:

«По статистике 70% наших клиентов досрочно выплачивают кредиты, тем самым экономят на переплате»

- a. Личный опыт.
- b. Цифры.
- c. Логика суждений.

Работа с возражениями

1. Возражение это:
 - a. Реакция, которая мешает потенциальному клиенту принять предложение продавца.
 - b. Несогласие клиента с мнением продавца.
 - c. Открытое противостояние клиента против продавца.
2. Выберите реакцию недопустимую при отработке возражений
 - a. Не позволяйте клиенту говорить плохо про ваш продукт.
 - b. Оставайтесь спокойны и вежливы, работайте аргументами.
 - c. Избегайте спора. Не ставьте под сомнение точку зрения клиента.
3. Выберите вариант с правильным алгоритмом метода в 4 шага
 - a. Уточнение, ответ на возражение, присоединение, ожидание.
 - b. Уточнение, присоединение, ответ, получение согласия.
 - c. Ответ, уточнение, присоединение, согласие.
4. Как можно уточнить возражение?
 - a. Вопросом.
 - b. Своим предположением.
 - c. Отвечать так, как поняли.
5. Выберите вариант в котором используется НЕ присоединение
 - a. «Понимаю вашу позицию».
 - b. «Соглашусь вопрос цены важен».
 - c. «Это позволит вам».
6. Как можно получить согласие клиента
 - a. Задать вопрос.
 - b. Замолчать и дожидаться его реакции.
7. Что поможет дать убедительный ответ?
 - a. Аргументы.
 - b. Настойчивость.
 - c. Умение отстаивать точку зрения.
8. Как понять, что Вы столкнулись с отговоркой
 - a. Клиент не согласился с вашими аргументами и начинает спор.
 - b. Клиент повторяет одно и тоже возражение.
 - c. Клиент дает новые возражения.

«Завершение сделки»

1. Выберите одно из условий, которое поможет Вам понять, что пора переходить к заключению сделки:
 - a. Клиент продолжает задавать вопросы.
 - b. Клиент озвучивает возражение.
 - c. Клиент уже все знает о продукте и задал все интересующие вопросы.
2. Какие вопросы мы используем в технике закрытия сделки «Выбор без выбора»?
 - a. Альтернативные.
 - b. Закрытые.
 - c. Открытые.
3. Смысл «Позитивного» способа заключения сделки:
 - a. Позитивно сделать предложение о заключении сделки.
 - b. Напомнить клиенту о явных выгодах товара и сделать предложение о заключении сделки.
4. Принцип использования технологии «Три да» при заключении сделки
 - a. Отработать 3 возражения и потом сделать предложение о заключении сделки.
 - b. Задать 3 вопроса на которые клиент точно ответит «ДА» и потом сделать предложение о заключении сделки.
 - c. Привести 3 аргумента и потом сделать предложение о заключении сделки.

5. Зачем нужен этап «Послепродажное сопровождение»?
- Оставить о себе и компании приятное впечатление.
 - Чтобы потянуть время разговора.
 - Так положено.
6. Выберите правильное составляющее послепродажного сопровождения:
- Назвать клиента по имени, отработать еще одно возражение, попрощаться.
 - Назвать клиента по имени, продублировать договоренности, уточнить есть ли еще вопросы, выразить уверенность, что клиент сделал правильный выбор, поблагодарить за разговор, пожелать всего доброго и попрощаться.
 - Назвать клиента по имени, продублировать договоренности, уточнить есть ли еще вопросы, выразить уверенность, что клиент сделал правильный выбор.

5.4 Оценочные материалы Модуля 4. Продукты и услуги

Примерные тестовые вопросы для промежуточного контроля (по итогам освоения модуля).
Проект по продажам тарифных планов сотового оператора.

- Вы озвучили только стоимость тарифа и звонок обрывается по неизвестной причине. Выберите корректный статус.
 - Подумает.
 - Подумает.
 - Клиент не согласен на подключение.
- Клиент не знает, на кого зарегистрирована сим-карта, и он её НЕ оплачивает. Ваши действия?
 - Направить СМС.
 - Договориться о перезвоне.
 - Подключить.
- Как называется и сколько стоит тарификация после окончания пакета минут (множественный выбор).
 - Базовая тарификация.
 - 2.50руб.
 - Тарификация сверх пакета.
 - 3руб.
- Стоимость звонков в Крым на Сотовый оператор 1.
 - 3руб.
 - 2.50руб.
 - По условиям ТП.
 - По условиям международного роуминга.
- Абонент с тарифом 123-ABC, поехал в соседний регион. По каким условиям он будет пользоваться связью?
 - Безлимит по условиям ТП.
 - По условиям роуминга.
 - 5руб.
 - Условия в поездках по России такие же, как в домашнем регионе, исключая Крым и г.Севастополь.
- Как корректно озвучить сроки погашения ВП, если подключат ТП 15.10.2023
 - В течение месяца сможете пополнить.
 - Пополнить можно до 14.10.2023.
 - В течение 3-х дней или до даты следующего расчётного периода.
- Вы озвучили только АП по целевому ТП, клиент отказывается от тарифного плана, какой статус является корректным?
 - Отказ от предложения.
 - Отказ до опроса.

- с. Подумает.
8. Выберите корректную формулировку. Предлагаем ТП "МО+"
- Звонить сможете куда угодно, кроме Крыма и Севастополя.
 - В поездках по России будете пользоваться связью везде, как дома.
 - В поездках по России будут действовать условия домашнего региона, кроме Крыма и Севастополя.
9. Клиент отказался от ВП, что предложим?
- Запланировать смену ТП.
 - Направить СМС.
 - Предложить дату следующего расчетного периода.
 - Перезвонить.
10. У абонента на балансе -15руб., КЛ сообщает, что недавно оплатил, твои действия?
- Предложить запланировать смену ТП.
 - Предложить компенсацию и провести ВП.
 - Предложить компенсацию и запланировать смену ТП.
11. Подключаем ТП МО со скидкой 25% на 6 месяцев по СМС, укажите корректную фразу.
- В СМС-сообщении будет указана полная АП, но если перейдете до ... числа, то скидка активируется.
 - Так как в режиме разговора перевести Вас не могу, то подключайтесь по СМС.
 - СМС направил, подключайтесь.
12. Баланс абонента положительный, КЛ сообщает, что вчера оплатил свой ТП, выберите корректную фразу
- Могу предоставить Вам ВП или перевести на дату следующего расчетного периода.
 - Могу предоставить ВП и компенсацию за неиспользованный период.
 - Направлю СМС, а там сами перейдете, как надумаете.
13. У КЛ на балансе 0руб. (обещанных платежей не брал), ВП не хочет, что предложим?
- Запланировать смену ТП, а активируется он как только КЛ пополнит счет до АП.
 - Переведу на дату следующего расчетного периода.
 - Направлю СМС, подключится, как захочет.
14. КЛ согласен на переход, ВП, как рассчитать сумму ВП?
- Сколько есть у КЛ на балансе минус стоимость целевого ТП.
 - АП по всем подпискам абонента + АП по целевому ТП + 1руб. - сколько есть на балансе.
 - Предоставлю на сумму АП по целевому ТП.
15. Клиент не согласен на целевой ТП, но после 1-ой отработки согласился на альтернативу. Выберите верный статус.
- Клиент, владелец. Недостаточно средств.
 - Клиент - владелец. Средств недостаточно. Проведен ВП, КЛ переведен.
 - Альтернативный ТП.
16. Статус "отказ от разговора/интервью" указываем в каком случае?
- Клиент не согласен на переход, после презентации.
 - Клиент бросил трубку и ничего не сказал.
 - Клиент сказал "ничего не надо", информацию не прослушал.
17. Затраты клиента за сентябрь месяц составили 317,45 руб., как корректно озвучить расходы клиента?
- Ваши затраты составляют 317 руб.
 - Ваши затраты за сентябрь составляют 350 руб.
 - Ваши затраты за сентябрь составляют около 350 руб.
18. Клиент не оплатил вовремя свой ТП, как он сможет пользоваться интернетом?
- Пакетами по 500 Mb за 60 руб.
 - Доступ к интернету приостанавливается.
 - Пакетами по 100 Mb за 10 руб. Услугу необходимо подключать. Стоимость подключения 10 руб.
19. У клиента в ФИО есть опечатка, в каком случае можно перевести клиента в ходе разговора?

- a. Могу перевести, не обращая внимания на опечатки.
- b. Если есть опечатка в Фамилии или Имени Отчестве.
- c. Если есть 1 или 2 опечатки в Имени Отчестве.

Примерные тестовые вопросы для промежуточного контроля (по итогам освоения модуля).
Проект по продажам кредитных продуктов одного из банков.

1. МПК это –
 - a. Мастер подбора клиентов.
 - b. Менеджер подбора кредитов.
 - c. Мастер подбора кредитов.
2. Как часто обновляются предложения на нашем сервисе?
 - a. Предложения обновляются каждые 7 дней.
 - b. Предложения не обновляются.
 - c. Предложения обновляются в режиме онлайн.
3. На вопрос клиента " Где вы находитесь?", необходимо ответить:
 - a. Москва, ул. Осипенко, д.2, БЦ «Лотос» башня. А, 19 этаж.
 - b. По факту нахождения офиса колл-центра.
 - c. Мы не предоставляем данную информацию.
 - d. Москва, ул. Одесская, д.2, БЦ «Лотос» башня. А, 19 этаж.
4. В ходе разговора с клиентом выяснили, что сейчас его интересует рефинансирование ипотеки, ранее он указывал цель "Просто деньги". На сплеше есть доступные предложения по потребительским кредитам и КК, сумма достаточна. Что в такой ситуации делаем?
 - a. Необходимо предложить клиенту указать актуальную цель в анкете и сделать новый подбор предложений.
 - b. Так как на сплеше есть подобранные предложения, то сначала продаем их. В дальнейшем рекомендуем клиенту самостоятельно поменять цель.
5. Выбери обязательные параметры для озвучивания по кредитным картам:
 - a. Мин. %, Годовое обслуживание, Мин. Платеж.
 - b. Мин. %, Годовое обслуживание, Льготный период.
 - c. Мин. %, Мин. платеж, Льготный период.
6. Клиент просит удалить все данные с сервиса. Твои действия?
 - a. И.О., я правильно понимаю, вы хотите удалить ваши данные на сайте Банка 1 и отказываетесь получать предложения по банковским продуктам? Для удаления персональных данных необходимо написать заявление в свободной форме от руки, бланк которого необходимо направить по почте на юр. адрес компании: 117638, Москва, ул. Одесская, д. 2, башня А, 19 этаж. В заявлении должны содержаться: ФИО, номер телефона, e-mail, указанные в анкете. Спасибо за уделенное время. До свидания!
 - b. Для удаления персональных данных необходимо написать заявление в свободной форме от руки, бланк которого необходимо направить по почте на юр. адрес компании: 117638, Москва, ул. Одесская, д. 2, башня А, 19 этаж. В заявлении должны содержаться: ФИО, номер телефона, e-mail, указанные в анкете. Спасибо за уделенное время. До свидания!
 - c. И.О., я правильно понимаю, вы хотите удалить ваши данные на сайте Банка 1 и отказываетесь получать предложения по банковским продуктам? Вам нужно будет обратиться в службу поддержки на сервисе.
7. У клиента есть постоянная регистрация в Омске и временная в Москве. Кредит собирается брать в Москве, выдадут ли ему кредит?
 - a. Да.
 - b. Нет.
8. С клиентом отправили заявки в Банк 2, Банк 3 и Банк 4. Банк 2 - предварительно одобрено, Банк 3 - отклонено, Банк 4 - ожидает решения. Укажи, сколько кнопок мы проставим себе?
 - a. 2
 - b. 3
 - c. 1

9. Алгоритм ведения диалога, в случае если клиента не слышно:
- 2 раза пытаемся выйти на связь по ИО, если также в трубке тишина, сообщаем: ИО, вас не было слышно, свяжемся чуть позже и выбираем "Нет ответа".
 - 2 раза пытаемся выйти на связь по ИО, далее если в трубке тишина, сообщаем: И.О к сожалению вас не было слышно, в случае технической возможности наши сотрудники вам перезвонят».
 - Молча кладем трубку. Ставим перезвон позднее.
10. Выбери правильный алгоритм работы с Банком 5:
- Не предлагаем клиенту данный банк, фиксируем ошибку.
 - Презентуем клиенту как предложение, которое можно получить без посещения банка. Если соглашается, говорим клиенту, что ему нужно зайти по ссылке (она будет на почте) с подобранными предложениями, выбрать оффер Банк 5. Затем подтвердить учетную запись на госуслугах и выбрать встречу с выездным специалистом для предоставления документов. Итого: проводим презентацию, если клиент соглашается, рассказываем алгоритм действий для клиента. В сплеше отправляем заявку.
 - Презентуем клиенту как предложение, которое можно получить без посещения банка. Если соглашается, говорим клиенту, что ему нужно зайти по ссылке (она будет на почте) с подобранными предложениями, выбрать оффер Банк 5. Затем подтвердить учетную.
11. Что такое "фиктивная продажа" и как ее избежать?
- При заполнении анкеты в банк данные указываются не со слов клиента.
 - Клиенту сообщили заведомо ложные параметры (ставка, платеж).
 - Это продажа ради продажи, клиент не проявил заинтересованность и не намерен оформлять продукт. Нельзя использовать фразы: "вас это ни к чему не обязывает", "давайте просто отправим, можете потом отказаться".
12. При уточнении данных из анкеты, клиент: "У меня нет с собой паспорта, посмотреть нигде не могу" и кладет трубку. Какой статус?
- Проблема с документами.
 - Отказ от предоставления ПД.
 - Отказ в процессе заполнения: другое.
 - Перезвон позднее.
13. Выбери верный алгоритм продажи МФО:
- Предлагаем клиенту воспользоваться предложением, направив ссылку, которая будет действовать 24 часа (обязательно проговариваем срок). Если клиент соглашается – отправляем. Если клиент не соглашается воспользоваться в ближайшие 24 часа, предлагаем отправить ссылку для наличия возможности реализовать внеплановые потребности. Сообщаем, что ссылка будет действовать в течение 30 дней (обязательно сообщаем срок). Если клиент соглашается – отправляем. Обязательно уточнить поступила ли клиенту смс.
 - Предлагаем клиенту воспользоваться предложением, направив ссылку, которая будет действовать 24 часа (обязательно проговариваем срок). Если клиент соглашается – отправляем. Если клиент не соглашается- переходим к следующему предложению.
 - Предлагаем клиенту воспользоваться предложением, направив ссылку, которая будет действовать 24 часа. Если клиент соглашается – отправляем. Если клиент не соглашается воспользоваться в ближайшие 24 часа, предлагаем отправить ссылку для наличия возможности реализовать внеплановые потребности. Сообщаем, что ссылка будет действовать в течение 30 дней. Если клиент соглашается – отправляем.
14. В чем состоит разница между конечными категориями "Нет доступных предложений" и "Нет подходящего варианта"?
- Нет доступных предложений - пустой сплеш, говорим клиенту о том, чтобы он самостоятельно проверил заполнение анкеты, возможно, допустил ошибки.
 - Нет подходящего варианта - предложения клиенту не подошли.
 - Нет доступных предложений - на сплеше нет ни одного предложения + проводим алгоритм НДП.
 - Нет подходящего варианта - предложения для клиента были, но ни одно не подошло.
 - Нет доступных предложений - пустой сплеш, прощаемся.
 - Нет подходящего варианта - клиент не подходит под требования банков.
15. На сплеше клиента предложение по Кредитной карте без годовой % ставки. Твои действия.
- Клиенту предложение не озвучиваем, фиксируем конверт с технической ошибкой, так как это очевидная ошибка, дополнительно сообщаем СВ.

- b. Озвучиваем ТОЛЬКО те данные, которые есть на сплеше, пример: срок без-% периода, стоимость обслуживания по карте. Далее фиксируем конверт с технической ошибкой, так как это очевидная ошибка.
- c. Сообщаем клиенту: На текущий момент % ставка по КК не указана, позднее от банка Вы сможете уточнить эту информацию. Также озвучиваем те данные, которые есть на сплеше. Пример: срок без % периода, стоимость обслуживания по карте. Далее фиксируем конверт с технической ошибкой, так как это очевидная ошибка.
16. Клиент говорит о том, что никакой смс код ему сейчас на телефон не пришел (других предложение на сплеше нет).
- Отказ в процессе заполнения: другое (с комментарием - не пришел смс код).
 - Технический сбой.
 - Отказ от предоставления ПДН/ПД/СНИЛС/СМС кода.
17. Выбери верный алгоритм НДП (нет доступных предложений):
- Сообщаем клиенту, что по ранее указанным параметрам предложений нет. Предлагаем ему самостоятельно в личном кабинете перезаполнить анкету, возможно он допустил ошибку и поэтому ничего не подобралось. Уточняем удобное время для перезвона и прощаемся. Конечная категория «Технический сбой», фиксируем ошибку, сообщаем СВ/ОМ.
 - Сообщаем клиенту, что по ранее указанным параметрам предложений нет. Сами меняем параметры суммы и срока, если появилось что-то - сообщаем клиенту, если нет - прощаемся. КК "Не подходит по требованиям".
 - Сообщаем клиенту, что по ранее указанным параметрам предложений нет. Далее предлагаем 1) поменять параметры, смотря в каком диапазоне клиент рассматривает сумму/срок; 2) Если предложения не появились, то переходим к новому подбору (заполняем новую анкету). Если предложения появились - озвучиваем, если нет - прощаемся и ставим КК "Нет доступных предложений".
18. При заполнении анкеты выясняется, что клиент зарегистрирован в республике Крым, можем ли мы продолжить заполнение анкеты, отправить заявки, и какой статус выберешь?
- Если программа пропустит паспортные данные, то никаких проблем нет, заполняем анкету до конца, озвучиваем предложения со сплеша и отправляем заявки. КК – «заявка отправлена оператором».
 - Мы не можем отправлять заявки с клиентами с Крымской, Донецкой и Луганской пропиской. Говорим следующее: к сожалению, обработка паспортов Крымской, Донецкой и Луганской областей все еще находятся в стадии обработки. По этой причине подача заявки все еще не возможна, но мы надеемся, что в скором времени ситуация изменится. Статус проставляем «Не подходит по требованиям».
 - Мы не можем отправлять заявки с клиентами с Крымской, Донецкой и Луганской пропиской. Говорим следующее: к сожалению, обработка паспортов Крымской, Донецкой и Луганской областей все еще находятся в стадии обработки. По этой причине подача заявки все еще не возможна, но мы надеемся, что в скором времени ситуация изменится. Статус проставляем «Проблема с документами».
19. Клиент уточняет какое влияние на кредитную историю оказывает то, что мы отправляем заявки с нашего сервиса. Что необходимо ответить?
- Да, действительно количество обращений в бюро оказывает негативное влияние на кредитную историю.
 - И.О., так как у нас на сервисе мы получаем только предварительное решение, то соответственно влияния на вашу кредитную историю это не оказывает.
 - И.О., на кредитную историю влияет много факторов, кол-во обращений в бюро один из них, но у каждого банка свои правила, как интерпретировать эту информацию. В настоящий момент все меньше банков, которые учитывают кол-во запросов в бюро. К тому же 1-2 запроса не сильно влияет даже у тех банков, которые используют эту информацию. Предлагаю воспользоваться предложением и реализовать ваши планы в ближайшее время, согласны?
20. Клиент просит отключить смс или e-mail рассылку предложений, выбери верный алгоритм:
- И.О., Я правильно понимаю, что Вы хотите отказаться от выгодных предложений нашего сервиса? Чтобы отключить рассылки, необходимо зайти на сайт Банка 1, перейти в Профиль, и в разделе «Подписки» убрать галочки по предложениям, от которых Вы хотите отказаться. Если возникнут какие-либо вопросы Вы можете обратиться в службу поддержки и наши сотрудники Вам помогут.
 - И.О., Я правильно понимаю, что Вы хотите отказаться от выгодных предложений нашего сервиса? Чтобы отключить рассылки, необходимо зайти на сайт Банка 1 и составить обращение в службу тех. поддержки в свободной форме.
 - И.О., Я правильно понимаю, что Вы хотите отказаться от выгодных предложений нашего сервиса? Сейчас я с ваших слов эту информацию зафиксирую и передам в отдел тех. Поддержки.

21. Какая конечная категория проставляется, если клиент молча сбросил на фразе "Наш разговор записывается"
- Перезвон сейчас.
 - Пропала потребность в деньгах.
 - Без объяснения причин/Бросил трубку.
 - Отказ от сервиса МПК.
22. Выбери верный алгоритм ЧС
- ИО, конкретно по этой заявке я вас понял(а). Если надумаете, возвращайтесь на сайт самостоятельно, ссылка лежит у вас в почте. А если появится что-то ОЧЕНЬ выгодное и интересное, мы вам позвоним. Не будет интересно, не будете слушать. Давайте поступим таким образом? Хорошо?» Если клиент негативен, то: "Нам очень жаль! С Вами было приятно говорить. Я желаю Вам прекрасного дня. До свидания." Конечная категория: Выраженный негатив. Исключить из обзвона.
 - Алгоритм ЧС. "ИО, хорошо, мы не будем больше беспокоить вас по этому номеру. Всего доброго, до свидания!" Конечная категория: Отказ от сервиса МПК.
 - Сначала необходимо уточнить: клиенту никогда не звонить или конкретно по этой заявке? Если "Никогда", обязательно пробуем снять возражение фразой: «ИО, если мы уберем ваш номер из обзвона, вы не сможете получать от нас персонализированные предложения посредством звонка и есть вероятность, что какие-то предложения будут упущены. Конкретно по этой заявке я вас понял(а). Если надумаете, возвращайтесь на сайт самостоятельно, ссылка лежит у вас в почте. А если появится что-то ОЧЕНЬ выгодное и интересное, мы вам позвоним. Не будет интересно, не будете слушать. Давайте поступим таким образом? Хорошо?» Если клиент негативен, то: "Нам очень жаль! С Вами было приятно говорить. Я желаю Вам прекрасного дня. До свидания." Конечная категория: Выраженный негатив. Исключить из обзвона. Если клиент просит не звонить именно по этой заявке. В ЧС данный номер не вносим: Конечная категория Отказ от сервиса МПК.
23. Какие требования должны соблюдаться при продаже предложения от Банка 6 под ПТС-заем
- Транспортное средство принадлежит клиенту.
 - Транспортное средство принадлежит клиенту, стоимость более 100 000руб., авто не менее 2000 года выпуска.
 - Транспортное средство может принадлежать родственнику, стоимость более 100 000руб
24. Ситуация: Добрый день, ИО? Это финансовый маркетплейс Банк 1, меня зовут Наш разговор записывается. Ранее интересовались на сервисе суммой 300 000руб. ...Клиент: "Мне ничего не нужно уже и вообще мне некогда" после этих слов бросает трубку. Твои действия:
- Перезвоню клиенту сейчас и уточню в какое время удобно перезвонить.
 - Поставлю перезвон позднее через 2 часа.
 - Поставлю отказ от разговора: без объяснения причин/бросил трубку.
25. На сплеше предложения только под залог. Клиент не хочет. Выбери вариант отработки данного возражения
- ИО, а почему вы не хотите оформить под залог, что вас смущает? Давайте мы сейчас отправим заявку в банк, с вами специалист в случае одобрения свяжется, и вы все обсудите, если не подойдет, то откажитесь. Хорошо?
 - ИО, да действительно, предложение могло вас смутить. Я уверен(а), что вы будете вовремя вносить платеж и ваше имущество никто не заберет. Давайте отправим заявку и получим предварительное решение?
 - ИО, понимаю никто не хочет отдавать свое имущество под залог. Для банка это мера безопасности. Каждый человек хочет обезопасить себя в тяжелый период жизни, так же и банк хочет быть в безопасности на период займа, к тому же это крайняя мера, и я уверен(а), что вы будете вовремя вносить платеж. Давайте отправим заявку и получим предварительное решение?
26. На сплеше клиента несколько продуктов ипотеки Банка 7, можно ли отправить заявки по всем вариантам?
- Нет, отправить можно только 1 заявку.
 - Да, таким образом клиент сможет сравнить все варианты и выбрать самый выгодный.
 - На усмотрение клиента.
27. Для клиента доступно одно предложение "Под залог". Клиент говорит, что в залог предоставить ничего не может. Допускается ли отправить заявку (указав, что залога у клиента нет)?
- Да, клиент в дальнейшем с сотрудником банка обсудит варианты предоставления кредита без залога.

- b. Нет, в таком случае отправлять заявку запрещено.
28. Выбери, где, верно, проведена презентация МФО?
- Для вас доступно предложение от банка Банка 8 - займ "Старт 0%", процентная ставка составляет 0% в день, сумма 30 000руб. сроком до 21 дня.
 - Для вас доступно предложение от МФО Банка 8 - займ "Старт 0%", минимальная процентная ставка составляет 0% в день, сумма 30 000руб. сроком до 21 дня.
 - Для вас доступно предложение от МФО Банка 8 - займ "Старт 0%", процентная ставка составляет 0%, сумма 30 000руб сроком до 21 дня.
29. На вопрос клиента " Есть ли комиссия при снятии наличных с кредитной карты?", необходимо ответить:
- У меня нет такой информации.
 - И.О. вам необходимо уточнить самостоятельно данную информацию на сайте банка.
 - И.О. в случае предварительного одобрения сотрудники банка с вами свяжутся в ближайшее время (ОРИЕНТИРОВОЧНО 1-2 рабочих дня) и ответят на все интересующие вас вопросы по предложению, предоставят более подробную информацию.
 - Можно снимать без комиссии.
30. Клиент уточняет срок кредитования на сплеше. Твои действия?
- Озвучиваем срок кредитования.
 - Предложение сформировано согласно тому сроку, который вы запрашивали. Можно уточнить у клиента какой срок он указывал. В любом случае, все предложения предварительные.
31. Обязательно ли проговаривать галочки (согласия) в первичной анкете?
- Да.
 - Только про обработку данных.
 - Нет.
32. Твои действия если в анкете нет имени клиента или оно указано неверно?
- Представляем и идем далее по анкете.
 - Представляем, далее уточняем как можем обращаться по ИО. Если клиент говорит только имя, уточняем и отчество разово. Если клиент отвечает только имя, то продолжаем разговор.
 - В таких случаях уточнения имени и отчества не требуется.
33. Если клиент говорит, что у него нет электронной почты. Твои действия:
- Молча вносим тестовый почтовый ящик abc123@mail.ru.
 - К сожалению, без эл. почты мы не сможем с Вами заполнить анкету. Прощаемся с клиентом
 - Уточняем у клиента есть ли возможность оставить ПЯ родственника, если нет, то вносим тестовый e-mail.
34. Если поля в анкете клиента уже заполнены, твои действия:
- Переходим к подтверждению номера.
 - Проговариваем клиенту все поля в анкете, кроме паспортных данных.
 - Проговариваем клиенту все поля в анкете.
35. Можем ли мы озвучить 3-му лицу цели, с которыми заходил клиент на сервис?
- Да.
 - Нет.
 - Да, если это родственник.
36. Если клиенту не пришел смс-код твои действия?
- Ориентируем клиента на перезвон.
 - Прощаемся с клиентом, фиксируем ошибку. КК - Технический сбой.
 - Уточняем у клиента другой номер телефона (только второй номер клиента) вносим другой номер и вводим код. Если код не пришел- то фиксируем ошибку. КК - Технический сбой.
37. Какие данные нужно сообщить клиенту, чтобы он убедился, что вы звоните из Банка 1?
- Сообщаем ФИО и направляем в службу поддержки.
 - Сообщаем имя и номер агента и направляем в службу поддержки.
 - Сообщаем ФИО, номер агента и направляем в службу поддержки.

38. Выбери верный алгоритм фиксации ошибок
- В скрипте нажимаем на “конверт” - Выбираем “новое сообщение” - Выбираем нужный нам шаблон - Заполняем информацию об ошибке – отправляем.
 - В скрипте нажимаем на “комментарий для заказчика” - в поле прописываем суть ошибки – отправляем.
 - В операторской папке создаем текстовый файл - прописываем суть ошибки - говорим СВ/ОМ.
39. Каким образом с клиентом связываются сотрудники банка после получения предварительного решения?
- В случае предварительно одобренной заявки или отказа, сотрудники банка связываются ориентировочно в течение 1-2 рабочих дня одним из трех способов: звонок, смс, e-mail.
 - Сотрудники банка не связываются с клиентом, клиенту необходимо самостоятельно обратиться в банк
 - В случае предварительно одобренной заявки, сотрудники банка связываются в ближайшее время (ориентировочно 1-2 рабочих дня, одним из трех способов: звонок, смс, эл. e-mail).
 - В случае предварительно одобренной заявки, сотрудники банка отправляют смс-сообщение с дальнейшими инструкциями.
40. Алгоритм работы с анкетой банка. Как правильно нужно вносить номер телефона
- Рабочий и личный номер не должны совпадать.
 - Можно вносить одинаковые номера.

5.5 Оценочные материалы Модуля 5. ПО заказчика

Примерные тестовые вопросы для промежуточного контроля (по итогам освоения модуля).

Просмотр веб-сайтов

- В вашем Google Docs кто-то поделился с вами документом с названием «Денежная победа» с сообщением о возврате переплаченного налога. Как вы поступите?
 - Налоговая не напишет в Google Docs, так что удалю этот файл.
 - Нужно срочно забрать переплату, налоговая делает возврат раз в жизни!
 - Пройду по ссылке и посмотрю, что там предлагают.
- Вы решили скачать программу для воспроизведения видео VLC media player. Как сделать это наиболее безопасно?
 - Забить в поиске название программы и перейти по первой выданной ссылке – она всегда ведет на сайт производителя.
 - Скачать с торрент трекера.
 - Взять флешку с программой у друга.
 - Зайти на страницу программы в Википедии и найти ссылку на официальный сайт программы, с этого сайта скачать программу.
- Вы скачали файл с фильмом, но увидели незнакомое расширение «movie.msc». Как вы поступите:
 - Вперед, новые «Мстители» сами себя не посмотрят!
 - Не стану запускать файл, сначала спрошу у Гугла, что это за расширение.
 - Поставлю новые кодеки и попробую запустить видео.
- Если вы хотите послушать песню с сайта, а на нем появляется надпись о необходимости установки медиаплеера для прослушивания, как вы поступите?
 - Найду нужную песню на другом сайте, для воспроизведения обычно достаточно встроенных средств браузера.
 - Установлю программу и послушаю музыку, поскольку без этой программы не смогу слушать музыку.
- Как вы поступите, если при случайном клике по рекламе на доверенном сайте вам откроется с страница с предложением обновить ваш браузер для более быстрой работы?
 - Закрою ее, браузер обычно обновляется автоматически. Но даже если не автоматически, обновлю через настройки самого браузера.
 - Установлю обновление, поскольку установка последней версии программы повысит безопасность.
- Как проверить загруженный файл на вирусы?
 - Нажать на него правой кнопкой мыши и выбрать в выпадающем меню «сканирование на вирусы».
 - Брандмауэр не пропустит опасные файлы при загрузке, поэтому проверить их нельзя.
 - Антивирус сам всегда сканирует загружаемые файлы, так что в сканировании нет необходимости.

7. Как проверить расширение для браузера на безопасность?
- Найти его в официальном магазине приложений браузера, посмотреть дату регистрации, оценить количество скачиваний, оценки и комментарии. Проверить, чтобы название расширения полностью совпадало с искомым.
 - Любые арк файлы, через которые устанавливаются приложения, не могут быть вредоносными.
 - Расширения из магазина приложений проверяются перед загрузкой, вредоносные приложения исключены.
8. Какие меры необходимо предпринять, чтобы хакеры не могли проникнуть в операционную систему вашего компьютера через Интернет (множественный выбор)?
- Закрывать браузер каждый раз после использования.
 - Установить антивирусное программное обеспечение.
 - Позвонить в компьютерную службу помощи.
 - Включить брандмауэр.
9. Какой способ обновления системы вам кажется самым безопасным?
- Установка обновлений с сайтов с драйверами.
 - Установка обновлений с сайта производителя или через центр обновления вашей операционной системы.
 - Установка обновлений через сообщения электронной почты.
 - Установка обновлений через группы новостей.
10. От чего вас защищает своевременное (а лучше автоматическое) обновление важных программ типа антивируса, операционной системы, браузера (множественный выбор)?
- От использования вашего компьютера как майнинг фермы для киберпреступников.
 - От перегрева процессора.
 - От кражи реквизитов банковских карт, сохраненных в браузере.
 - От розовых пони.
 - От шифрования файлов на вашем компьютере с последующим шантажом для их расшифровки.
11. При просмотре сайтов, соцсетей и общении через Интернет:
- Никто не может проследить, какие страницы вы просматривали.
 - Вы оставляете электронные следы ("цифровые отпечатки"), по которым при незашифрованном соединении можно определить, какие страницы вы просматривали и какой ip адрес у вашего компьютера.
 - Вы оставляете электронные следы, которые можно удалить самому.
 - Вы оставляете электронные следы, которые хранятся только на вашем компьютере.
12. Чем опасно использование нелегальных программ на домашнем компьютере (множественный выбор)?
- В этих программах часто бывают вирусы и трояны, которые крадут личную информацию.
 - Эти программы часто содержат ошибки, и не работают так стабильно, как лицензионные.
 - Они не опасны, нелегальные программы ничем не отличаются от лицензионных, кроме того, что их можно бесплатно скачать с интернета.
 - За это могут оштрафовать.

5.6 Оценочные материалы Модуля 6. ПО Телеконтакта. Агент. Скрипт

Примерные тестовые вопросы для промежуточного контроля (по итогам освоения модуля).

1. Какие функции выполняет Агент?
- Данная программа выполняет функцию телефона, фиксирует рабочее время сотрудника и предоставляет доступ к скрипту.
 - С помощью Агента можно менять рабочие активности.
 - Выполняет функцию тренировки работы по скрипту.
2. Как часто изменяются данные от Агента?
- Данные меняются каждый месяц, оповещает о смене СВ/ОМ.

- b. Данные меняются каждые три месяца, система просит ввести новые данные.
 - c. Данные предоставляет тренер/ОМ, номер агента и пароль со временем не меняются, только при смене проекта.
3. Какие режимы есть в Агенте?
- a. Есть 3 режима: Онлайн, Оффлайн, Чаты.
 - b. Есть 2 режима: Линия, Недоступен.
 - c. Всего 3 режима: Входящий, Исходящий и Оффлайн.
4. Выберете все состояния в Агенте?
- a. Ожидание, исходящий звонок, входящий звонок, идет разговор, удержание, пауза, обработка.
 - b. Ожидание, исходящий звонок, входящий звонок, удержание, пауза, обработка.
 - c. Идет разговор, исходящий звонок, входящий звонок, удержание, пауза, обработка.
 - d. Набор номера, исходящий звонок, входящий звонок, пауза, обработка, ожидание.
5. Что означает состояние Ожидание?
- a. Ожидание-оператор готов принять звонок. Как только Агент встал в состояние Ожидание, звонок может поступить в любое время.
 - b. Ожидание – оператор самостоятельно принимает решение, когда осуществить или принять звонок.
 - c. Ожидание – оператор недоступен для принятия/совершения звонков.
6. Что значит кнопка «Выключить микрофон»?
- a. Выключить микрофон - оператор берет минуту ожидания у клиента, для уточнения информации, клиент в этот момент слышит тишину.
 - b. Выключить микрофон - оператор берет минуту ожидания у клиента, для уточнения информации, клиент в этот момент слушает музыку.
7. Что значит кнопка «Hold» ?
- a. Hold - оператор берет минуту ожидания у клиента для уточнения информации, клиент в этот момент слышит тишину.
 - b. Hold - оператор берет минуту ожидания у клиента, для уточнения информации, клиент в этот момент слушает музыку.
8. Сколько длится состояние Обработка после звонка?
- a. Обработка длится минуту.
 - b. Обработка длится 15 сек.
 - c. Обработка длится 30 сек.
9. Сколько идет по времени состояние Пауза?
- a. 3 минуты.
 - b. 1 минута.
 - c. 2 минуты.
10. Какие рабочие активности есть в Агенте?
- a. Тренинг, Перерыв, Завершение работы.
 - b. Тренинг, Брифинг, Собрание, Техническая причина, Перерыв, Завершение работы.
 - c. Брифинг, Техническая причина, Перерыв, Завершение работы.

5.7 Оценочные материалы Модуля 7. ПО Телеконтакта. QMT. WFM

Примерные тестовые вопросы для промежуточного контроля (по итогам освоения модуля).

1. Для чего предназначен личный кабинет в QMT?
- a. Для того, чтобы операторы могли видеть свои результаты (оценки и комментарии к ним) за определенный период времени.
 - b. Для того, чтобы операторы имели возможность прослушки (или просмотра) данных транзакций (звонков, чатов, фото, e-mail и др.), возможность подачи апелляции при несогласии с оценкой.
 - c. Для того, чтобы операторы могли пожаловаться на своего супервайзера.

- d. Личный кабинет оператора позволяет просматривать запланированные и проведенные тренинги и комментарии к ним.
2. Оценки по каким из видов мониторинга оператор может увидеть в личном кабинете?
- Random.
 - По критериям.
 - Side-By-Side.
 - Тренинг.
3. Какой тип авторизации необходимо использовать оператору для входа в систему QMT?
- Войти через AAA.
 - Войти через QMT.
 - Войти через WFM.
4. После успешной авторизации какие данные оператор видит на вкладке "Главная"?
- Количество оцененных анкет за выбранный период.
 - Количество критических ошибок по анкетам за выбранный период.
 - Средний балл (или %) по оценённым анкетам.
 - Количество тренингов, проведённых с ним.
5. За какой период времени оператор может увидеть свои оценки?
- За любой.
 - Только за календарный месяц.
 - Только за текущую неделю.
6. С помощью какой кнопки можно открыть оценённый чат, письмо, другое сообщение, прослушать разговор или просмотреть видео?
- Записи.
 - Комментарии.
 - Оценки мониторинга.
7. С помощью какой кнопки оператор может воспроизвести оценённый звуковой файл?
- Белый треугольник в оранжевом круге.
 - Две параллельные стрелки, смотрящие вверх.
 - Кнопка, показывающая длительность минут/ секунд по данному звуковому файлу.
8. Сколько апелляций в месяц оператор может подать в случае несогласия с оценкой?
- Ограничений нет.
 - Количество зависит от регламента проекта.
 - Столько, сколько разрешит ему операционный менеджер или супервайзер.
9. Через какой интерфейс оператор может подать апелляцию в случае несогласия с оценкой?
- Записи.
 - Комментарии.
 - Оценки мониторинга.
10. Какие условия важно соблюсти для успешной подачи апелляции оператором?
- Подать апелляцию в течение 24 часов с момента предоставления оператору обратной связи.
 - Выбрать желаемую оценку по критерию.
 - Самостоятельно, без выбора, прописать причину подачи апелляции.
 - Выбрать причину подачи апелляции из выпадающего списка.
 - Самостоятельно, без выбора, прописать комментарий к апелляции.
 - Выбрать комментарий к апелляции из выпадающего списка.
11. Может ли оператор отслеживать статусы решения по апелляции (ям), поданной им?
- Да, в интерфейсе "Апелляции".
 - Да, в интерфейсе "Тренинги".
 - Нет, информацию по решению ему озвучит СВ или ОМ.
12. В какой вкладке оператор может посмотреть все виды проведённых или запланированных с ним

- a. Тренингов?
 - b. В интерфейсе "Тренинги".
 - c. В интерфейсе "Апелляции".
13. Какие возможности доступны в интерфейсе "Тренинги" оператору?
- a. Выбрать период для просмотра информации с помощью стрелок «< >».
 - b. Отобразить информацию в виде календаря за месяц, неделю, конкретный день.
 - c. Просмотреть данные по уже проведенным тренингам (всегда подсвечивается зелёным).
 - d. Просмотреть данные по запланированным тренингам (всегда подсвечивается оранжевым).
14. Куда нужно нажать оператору, чтобы увидеть детальную информацию по тренингу (дата и время проведения. Комментарии и др.)?
- a. на определённую шкалу.
 - b. левой кнопкой мыши по записи тренинга.
 - c. правой кнопкой мыши по записи тренинга.
15. Как часто оператору необходимо заходить в личный кабинет QMT, чтобы своевременно получения
- a. Рекомендаций по улучшению работы?
 - b. Раз в месяц.
 - c. Один раз в конце недели.

5.8 Оценочные материалы Модуля 8. Управление конфликтом

Примерные тестовые вопросы для промежуточного контроля (по итогам освоения модуля).

1. Какой самый выгодный для обеих стороны выход из конфликтной ситуации?
- a. Конфронтация.
 - b. Сглаживание.
 - c. Компромисс.
2. В конфликтной ситуации обязательно:
- a. Сохранять спокойствие и вести себя вежливо.
 - b. Сохранять спокойствие и не проявлять активность, чтобы еще больше не разозлить конфликтного клиента.
 - c. Сохранять спокойствие и объяснить ситуацию, чтобы оправдаться перед клиентом.
3. Какая фраза, на Ваш взгляд, наиболее подходит для разговора с конфликтным клиентом:
- a. Наверно с Вами свяжутся наши специалисты в течение 2-х дней.
 - b. Я думаю, Вы получите ответ по претензии на электронный адрес, который Вы мне только что продиктовали.
 - c. Наши специалисты свяжутся с Вами по тому телефону, который вы мне продиктовали, в течение 2-х дней и предоставят ответ.
4. Какая фраза не является негативной оценкой партнера, его слов и действий:
- a. Вы перепутали цифры при наборе номера из-за этого платеж не прошел.
 - b. При наборе номера была допущена ошибка, из-за этого платеж не прошел. При наборе номера была допущена ошибка, из-за этого платеж не прошел. Нужно внимательнее смотреть, когда цифры набираете.
5. Вам звонит конфликтный клиент. Из первого предложения вы понимаете суть проблемы, а клиент продолжает рассказывать суть проблемы дальше. Ваши действия:
- a. «Простите, что Вас прерываю. Номер отправления будьте добры».
 - b. Выслушаю, как только будет пауза, скажу: - «Да, я Вас понял(а). Подскажите, пожалуйста, номер отправления я уточню информацию».
 - c. Послушаю дальше, как только мне будут понятны все детали, скажу: «Простите, что Вас прерываю. Номер отправления будьте добры, я уточню информацию».
6. Для чего нам звонят клиенты, у которых произошла негативная ситуация при взаимодействии с нашей компанией (не пришла посылка/деньги, пришла бракованная вещь, нагрубили сотрудники и т.д.):

- a. Чтобы были приняты меры для разрешения сложившейся ситуации, и предупреждения ее повторения в будущем.
 - b. Чтобы «выпустить пар» и высказать свои претензии.
 - c. Чтобы ускорить процесс решения проблемы, получить дополнительный скидки/бонусы.
7. Клиент вам говорит: «У меня сломалась техника, которую я у вас купил». Ваша задача нейтрализовать эмоции. Выберете подходящую фразу:
- a. Если я вас правильно поняла(а), то у вас техника сломалась?
 - b. Скажите, пожалуйста, что именно произошло?
 - c. Скажите, пожалуйста, что с вашей техникой произошло?
8. Абонент говорит: «Я подам на Вас в суд!». Ваши действия:
- a. Это Ваше право.
 - b. Да, конечно. Что у Вас произошло?
 - c. Скажите, пожалуйста, что именно произошло?
9. Клиент в разговоре говорит вам, что Вы дура/дурак. Ваши действия:
- a. Проигнорирую и продолжу разговор.
 - b. Скажу, что разговаривать со мной в таком тоне недопустимо и продолжу разговор.
 - c. Скажу, что если он будет выражаться, то я положу трубку и продолжу разговор.
10. Клиент в разговоре оскорбляет Вас, используя ненормативную лексику. Ваши действия:
- a. Положу трубку, я не собираюсь слушать мат.
 - b. Скажу, клиенту, чтобы он оставался в рамках допустимого ведения разговора иначе я буду вынужден(а) положить трубку, и уточню, что произошло.
 - c. Скажу клиенту, что, если он не перестанет выражаться, я положу трубку, дальше по ситуации.
11. Клиент в разговоре спрашивает, где вы находитесь и говорит, что сейчас приедет и разберется с вами. Ваши действия:
- a. Скажу, что мы находимся в Москве, и повторю варианты действий в данной ситуации.
 - b. Повторю варианты действий в данной ситуации, которые озвучивал(а) ему ранее.
 - c. Чтобы он успокоился запишу его данные на листочек и передам РГ, клиенту скажу, что с ним свяжутся.
12. Как извиняться если ошибка произошла по вине другого сотрудника компании:
- a. Приношу извинения от лица компании.
 - b. Приношу извинения за моего коллегу.
 - c. Приношу свои извинения.

5.9 Оценочные материалы Модуля 9. Цифровая безопасность

Примерные тестовые вопросы для промежуточного контроля (по итогам освоения модуля).

Цифровая безопасность: Пароли

1. Можно ли использовать один пароль для онлайн-банкинга, личной и корпоративной почты?
 - a. Пароль от онлайн-банкинга выдает банк, его нельзя сменить самостоятельно.
 - b. Получив один пароль, злоумышленник получит доступ сразу к нескольким ресурсам.
 - c. Можно перепутать личную и корпоративную почту.
 - d. Его можно забыть.
2. Является ли решение записать пароль от корпоративной учетной записи на бумажке и оставить бумажку на рабочем месте приемлемым?
 - a. Да.
 - b. Нет.
3. Вам пришло письмо от администраторов сервиса, которым вы пользуетесь на работе, с просьбой сообщить ваш пароль. Следует ли выполнить просьбу?
 - a. Да.
 - b. Нет.

4. Перед вами несколько паролей. Выберите наиболее стойкий к подбору.
- 78j45
 - 000zxcv000
 - 3cat3#KorovY
 - Alina1986
5. Что должен включать в себя безопасный пароль?
- Хеш-функции.
 - Буквы верхнего и нижнего регистра.
 - Цифры.
 - Спецсимволы (" @ ! % : ? и т.п.).
6. Вам нужно придумать новый пароль. Какой минимальной длиной он должен обладать, чтобы считаться безопасным?
- 10 символов.
 - 8 символов.
 - 6 символов.
7. Почтовая программа прислала вам сообщение о том, что была пресечена подозрительная попытка входа в ваш почтовый ящик. Стоит ли менять пароль, если взлом не удался?
- Да. Так будет безопаснее.
 - Нет, пароль доказал свою надежность.
8. Вам в офис позвонил человек, представившийся сотрудником службы безопасности, и попросил пароль от вашей корпоративной учетной записи. Следует ли давать ему пароль?
- Пароль сообщать не стоит, а предупредить службу безопасности о попытке получить мои корпоративные данные будет не лишним.
 - Не о чем волноваться, можно спокойно передать пароль. Это наша служба безопасности, так что информация не выйдет за пределы офиса.
 - Конечно! Служба безопасности заботится обо мне и моей работе. Они лучше знают, какие данные им нужны.
9. У вашего коллеги взломали аккаунт в социальной сети. Он сомневается, стоит ли информировать об этом специалистов по безопасности своей компании, так как в аккаунте содержится личная информация. Как вы аргументируете необходимость все-таки сообщить об инциденте?
- Служба безопасности засвидетельствует, что коллега не виноват во взломе аккаунта.
 - Если сообщить о взломе сразу, можно помешать мошенникам нанести серьезный ущерб.
10. Аркадий Александрович редко пользуется почтовым ящиком. Он создал сложный пароль, записал его на бумажке и спрятан между страниц одного из томов собрания сочинений Джека Лондона на книжной полке. Когда ему срочно понадобилось войти в почту, он не смог найти бумажку, потому что забыл, в какой именно том ее спрятал. Что следовало делать, чтобы избежать подобной ситуации?
- Записать пароль на видном месте.
 - Спрятать бумажку с паролем в бумажник.
 - Создать пароль проще и запомнить его.
11. Вы уехали в командировку. Пока вы находитесь в другом городе, коллеге срочно понадобился документ, доступ к которому можно получить только через вашу учетную запись. Коллега просит пароль от вашей учетной записи. Как вы поступите?
- Зайду в свою УЗ удаленно и перешлю коллеге нужный документ, или попрошу его подождать моего возвращения. Я никому не доверяю пароль от своей учетной записи.
 - Предоставлю коллеге пароль, ведь ему очень важно получить этот документ. Не будет никакого вреда, если он зайдет в мою учетную запись.

Цифровая безопасность: Электронная почта

1. Если вы передаете конфиденциальную информацию по почте и шифруете ее, каким образом вы передаете пароль от архива?
- Передаю по другому каналу (устно или в защищенном мессенджере).

- b. Отдельным письмом.
 - c. В том же письме.
2. В каких программах/сайтах из нижеперечисленных МОЖНО вводить свой логин и пароль в почте для личного пользования (множественный выбор)?
- a. rutracker.org
 - b. mail.google.com
 - c. Outlook
 - d. mail.yandex.ru
3. Вам пришло письмо из вашего банка, что ваш аккаунт скомпрометирован, и, чтобы верифицировать его, нужно пройти по ссылке и обновить пароль для личного кабинета. Как вы поступите?
- a. Пережду и сменю пароль, так будет безопаснее.
 - b. Перешлю письмо коллегам, пусть тоже сменяют пароли.
 - c. Не стану переходить и свяжусь со службой безопасности, это может быть попытка навредить всей компании.
 - d. Обращусь к руководителю, он организует смену пароля через службу безопасности.
 - e. Поменяю пароль по ссылке.
4. Ваш коллега просит сообщить ваши данные, чтобы получить доступ к файлу, который есть только на вашей почте. Сейчас вы не на рабочем месте. Как вы поступите?
- a. Свяжусь с коллегой по другому каналу, уточню, действительно ли он отправлял запрос. Если не он, сообщу в службу безопасности. Если он, найду удаленно и отправлю файл сам, или отправлю, когда появится возможность.
 - b. Сообщу информацию, если это нужно по работе.
 - c. Свяжусь с коллегой по другому каналу, уточню, действительно ли он отправлял запрос. Если не он, сообщу в службу безопасности. Если он, дам ему доступ.
5. Если вам на корпоративную почту пришла форма, в которой нужно ввести данные своей банковской карты для обновления платежных данных бухгалтерии, как вы поступите?
- a. Перешлю службе безопасности с описанием ситуации.
 - b. Проигнорирую письмо.
 - c. Заполню данные для бухгалтерии.
6. Если сайт предложил авторизоваться через электронную почту и отправил вас на страницу почтового сервиса, я:
- a. Введу данные для авторизации.
 - b. Авторизуюсь в почте на отдельной вкладке и обновлю страницу сайта или проверю правильность адреса сайта в адресной строке.
7. Кому можно сообщить свой пароль от электронной почты (множественный выбор)?
- a. Руководителю группы.
 - b. Администратору компьютера.
 - c. Службе безопасности.
 - d. Супервайзеру.
 - e. Никому.

Вредоносное ПО

1. Выберите правдивые высказывания (множественный выбор):
- a. Если компьютер не подключен к интернету, в него не проникнут вирусы.
 - b. Чтобы защитить компьютер, недостаточно только установить антивирусную программу.
 - c. В довесок к полезным программам, если не увидеть нужную галочку при установке, можно установить рекламное ПО.
 - d. Почтовый червь активируется в тот момент, когда к вам поступает электронная почта.
2. К вредоносным программам относятся (множественный выбор):
- a. Шпионские программы.
 - b. Криптомайнеры.
 - c. Антивирусные программы.

- d. Троянские утилиты и сетевые черви.
 - e. Архиваторы.
3. Как происходит заражение «почтовым» вирусом?
- a. При получении с письмом, присланным по e-mail, зараженного файла.
 - b. При открытии зараженного файла, присланного с письмом по e-mail.
 - c. При подключении к почтовому серверу.
 - d. При подключении к web-серверу, зараженному «почтовым» вирусом.
4. Какая программа не является антивирусной?
- a. Avast.
 - b. AVG Antivirus.
 - c. Defrag.
 - d. Kaspersky Internet Security.
 - e. McAfee.
5. Как вирус может появиться в компьютере (множественный выбор)?
- a. При установке программ.
 - b. Самопроизвольно.
 - c. При работе компьютера в сети.
 - d. При решении математической задачи.
 - e. Вирус появляется, если в калькуляторе возвести 2 в сороковую степень.
6. Признаки наличия вредоносной программы на компьютере (множественный выбор):
- a. Неожиданно появляющееся всплывающее окно с приглашением посетить некий сайт.
 - b. Внезапно замедлившаяся без видимой причины скорость работы компьютера.
 - c. Неожиданное отключение электроэнергии.
 - d. Уведомление антивирусной программы об обнаружении вируса.
7. Чем опасна повседневная работа за компьютером из-под учетной записи администратора (множественный выбор):
- a. Возможен запуск без пароля нечаянно скачанных вредоносных программ.
 - b. Вредоносное ПО, запущенное с правами администратора, может полностью завладеть компьютером.
 - c. Режим администратора потребляет больше ресурсов устройства.
 - d. Изменения в документах в этом режиме не сохраняются.
8. Представляют ли угрозу вирусы для крупных компаний?
- a. Нет.
 - b. Да, представляют.
 - c. Скорее нет. В крупных компаниях развита система безопасности.
 - d. Если в компании есть сотрудники, занимающимися безопасностью сети, вирусы не могут нанести такому предприятию вреда.
9. Что может привести к заражению компьютера?
- a. Получение сообщения по электронной почте.
 - b. Загрузка пиратского ПО.
 - c. Создание нового файла.
 - d. Отправка сообщения по электронной почте.
10. Антивирус полностью защищает компьютер от вирусов и атак при работе в сети. Вы согласны с этим?
- a. Нет.
 - b. Да, если это лицензионный антивирус известного производителя.
 - c. Защищает совместно с включенным брандмауэром.
 - d. Да.
11. Если компьютер работает в нормальном режиме, означает ли это, что он не заражен?
- a. Нет.
 - b. Если не изменилась скорость работы, компьютер совершенно чист.
 - c. Да.
 - d. Если антивирус ничего не показывает, компьютер чист.

12. Установка одновременно нескольких антивирусных программ повышает защищенность. Вы согласны с этим?

- a. Да.
- b. Да, если это антивирусы от известных производителей.
- c. Да, если это антивирусы одного производителя.
- d. Нет.

Цифровая безопасность: Социальная инженерия

1. Основные психологические векторы фишинговых атак:

- a. Невнимательность, Страх, Некомпетентность.
- b. Страх, Жадность, Невнимательность.
- c. Жадность, Страх, Убежденность.

2. Как проверить, является ли страница сайта вашего банка настоящей:

- a. Адрес начинается с http и рядом с адресной строкой нарисован открытый замочек.
- b. Адрес начинается с https и рядом с адресной строкой нарисован закрытый замочек.
- c. Адрес начинается с http и рядом с адресной строкой нарисован закрытый замочек.
- d. Адрес начинается с https и рядом с адресной строкой нарисован открытый замочек.

3. Вы получили СМС об операции по вашей карте через Яндекс.Кассу, которой вы не совершали. Как вы поступите?

- a. Позвоню по номеру из СМС.
- b. Ничего не буду делать.
- c. Позвоню в техническую поддержку банка.

4. Вы получили СМС о восстановлении доступа к онлайн-банку, которого вы не запрашивали. Как вы поступите?

- a. Если номер банка совпадает с реальным, позвоню в банк и буду разбираться с проблемой.
- b. Проигнорирую сообщение.

5. Вам позвонили по телефону и представились сотрудником службы безопасности вашего банка. Звонящий обратился к вам по имени и просит назвать полный номер вашей карты, срок действия и CVV-код с оборотной стороны карты, а также код подтверждения из СМС, которое вы получили во время разговора, чтобы отменить подозрительную операцию по вашему счету. Как вы поступите?

- a. Сообщу данные.
- b. Проигнорирую и положу трубку или положу трубку и сообщу в банк.
- c. Продолжу разговор не сообщая данные.

6. Вы получили письмо на вашу электронную почту о плановой актуализации базы данных клиентов вашего банка. Как вы поступите?

- a. Отвечу на письмо и сообщу данные.
- b. Удалю письмо.
- c. Отвечу на письмо и запрошу дополнительную информацию.

7. Вам пришло письмо. Развод или настоящая компенсация?

- a. Развод.
- b. Настоящая.
- c. Вернуть деньги отправителю.
- d. Позвоню в банк и сообщить о странном переводе, тратить деньги не буду.
- e. Позвоню в банк и сообщить о странном переводе, деньги потрачу.
- f. Не буду никому ничего сообщать, деньги потрачу.

8. Через несколько часов вам позвонил человек, и сообщил что при переводе ошибся на одну цифру и деньги предназначались для ребенка, они были последними и просит вас срочно перевести их на другой номер. Ваши действия?

- a. Переведу, они ж для ребенка).
- b. Попрошу его написать заявление в банк.
- c. Не возьму трубку.

9. Вы потеряли мобильный телефон, на котором подключена услуга «Мобильный банк», куда следует обратиться первым делом?
- В контактный центр Банка для блокировки доступа в Мобильный банк.
 - Все ответы верны.
 - К оператору сотовой связи для блокировки SIM-карты.
10. Какое из требований должно применяться на личном компьютере/ноутбуке при удаленной работе?
- Лицензионное ПО, Сложный пароль, Установка рекомендуемых обновлений.
 - Операционная система «Windows», Корпоративная почта, Zoom.
 - Установка своевременных рекомендуемых обновлений, Корпоративная почта.
11. Как лучше поступить с ненужными напечатанными документами, содержащими конфиденциальную информацию?
- Выбросить в мусорку.
 - Использовать потом как черновик.
 - Пустить в шредер (измельчитель).
 - Ничего не надо делать, сами куда-нибудь денутся.
12. Вам пришла ссылка от неизвестного отправителя на конференцию в Zoom <https://us04web.zoom.us/j/7286834285> *
- Не буду проходить по ссылке – она «подозрительная».
 - Пройду по ссылке – это официальный домен Zoom.

5.10 Итоговая оценка знаний

Итоговая оценка знаний.

Примерный чек-лист оценки тестового звонка.

Проект по продажам тарифных планов сотового оператора.

Критерий оценки	Статус оценки	Оценка	Комментарий
Начало разговора	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Управление диалогом	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Грамотность речи	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Отработка первичных сопротивлений	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Выявление потребностей (минимум 2 вопроса)	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Презентация предложения	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Знание предлагаемого продукта/услуги	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Отработка возражений	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Анализ расходов клиента	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Конфиденциальность	Корректно	2	
	Недочет	1	

	Ошибка	0	
Работа в ПО WebDealer	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Корректность подключения	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Употребление недопустимых формулировок	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Работа в скрипте	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Уважительное отношение, эмпатия, доброжелательность	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	
Завершение разговора	Корректно	2	
	Недочет	1	
	Ошибка	0	

32 балла	Максимальное количество баллов.
26 баллов и выше	Обучающийся успешно прошел итоговую оценку знаний.
25 баллов и менее	Обучающийся не прошел итоговую оценку знаний, считается лицом, не освоившим Программу.

Итоговая оценка знаний.

Примерный чек-лист оценки тестового звонка.

Проект по продажам кредитных продуктов одного из банков.

Имя секции	Имя критерия	Статус оценки	Оценка	Описание
Установление контакта	Приветствие	Корректно	5	Приветствие в соответствии со скриптом (в зависимости от направления, срока реестра). Составляющие приветствия: - поприветствовал клиента; - верно озвучил название компании; - представился по имени; - сообщил, что разговор записывается, «ИЮ, здравствуйте, это финансовый супермаркет "Название супермаркета". Меня зовут Разговор записывается. »; - далее по скрипту. При выходе на 3-е лицо, повторяет процедуру. Обучающийся может использовать развернутое приветствие, например, в целях улучшения качества обслуживания наш разговор записывается.
		Ошибка	0	Приветствие не по скрипту. Отсутствует одна из составляющих приветствия. При выходе на 3-е лицо не повторяет процедуру приветствия.
Установление контакта	Отработка первичного сопротивления	Корректно	13	При возникновении первичного сопротивления обучающийся проводит отработку - единожды.
		Ошибка	0	Обучающийся не проводит отработку первичного сопротивления.
		N/A	13	Клиент бросил трубку, не было возможности отработать первичное сопротивление.
Навыки продаж	Выявление потребностей	Корректно	10	Потребность выявлена или сформирована новая потребность. Если в разговоре только один оффер, и сделана одна заявка, то блок продаж оцениваем автоматически "корректно" во всех пунктах.
		Ошибка	0	Не выявлена потребность, не сформирована новая
		N/A	10	Клиент бросил трубку до этапа "выявления потребностей".
Навыки продаж	Презентация	Корректно	10	Презентация проведена согласно выявленным в разговоре потребностям, основана на преимуществах продукта. Если в разговоре только один оффер и сделана одна заявка, то блок продаж оцениваем автоматически "корректно" во всех пунктах.
		Ошибка	0	Шаблонная/не продажная презентация. Обучающийся не ориентируется в информации в сплеше, не использует потребности клиента для построения презентации.

		N/A	10	У обучающегося не было возможности провести презентацию, т.к. клиент давал возражение за возражением, не было доступных предложений, техническая причина.
Навыки продаж	Факт отработки возражений	Корректно	20	Обучающийся предпринимает попытки отработки возражения минимум 3 раза, или клиент сбросил на 2-3-ей попытке отработки возражения. Если в разговоре только один оффер и сделана одна заявка, то блок продаж оцениваем автоматически "корректно" во всех пунктах. Если в каком-то из пунктов оценка не требовалась, ставим N/A. Например, возражений не было, заявка оформлена, оценка N/A. Аргументы подобраны по сути возражения, всегда разнообразны.
		Недочет	10	В рамках разговора было 3 попытки отработать возражения клиента, но аргументы не были разнообразными. Обучающийся на все возражения клиента использует один аргумент.
		Ошибка	0	Аргументы подобраны не по сути, аргументов не было. Обучающийся использует запрещенные аргумент. Например: Вас это ни к чему не обязывает; Вы можете отправить заявку, а потом отказаться и т.д. Снижаем за это, если не было продажи. Отработка возражения происходит менее 3-х раз (любое кол-во возражений). Если клиент настроен негативно, обучающийся не предпринимает попытки позитивно отработать возражение.
		N/A	20	Возражений не было, отсутствует вариант отработки, клиент возразил и бросил трубку. Не было возможности отработать возражение, т.к. клиент негативно настроен.
Навыки продаж	Побуждение к действию	Корректно	15	Обучающийся использует побуждающие вопросы и фразы для перехода к следующему этапу. Побуждение в уверенной форме, без использования слов-сомнений.
		Недочет	10	Обучающийся единожды использует побуждение к согласию (исключение в том случае, если в дальнейшем призыв не потребовался) или побуждение звучит не в уверенной форме.
		Ошибка	0	Побуждение отсутствует. Обучающийся упустил возможность навести клиента на продажу.
		N/A	15	Клиент согласился, побуждение не требовалось. Не было возможности побудить клиента, т. к. нет работы с возражениями. Если в разговоре с клиентом со стороны обучающегося не предпринято ни одной отработки возражений, т. к. не было возможности побудить клиента
Завершение разговора	Прощание в соответствии со скриптом	Корректно	5	Следует алгоритму завершения разговора по скрипту и уточняет у клиента, в случае оформления заявки, остались ли еще вопросы, используя фразы. Например, "Вас интересует еще какая-либо информация?", "Могу я вам еще что-то подсказать?" Обучающийся прощается, например, фразой: "Будем рады, если Вы воспользуетесь нашим сервисом снова."
		Ошибка	0	Обучающийся не прощается, не следует алгоритму завершения разговора по скрипту и не уточняет, остались ли у клиента еще вопросы (в случае оформления заявки). Прощается не по скрипту.
		N/A	5	Клиент, получив информацию, прервал связь.
Завершение разговора	Результат звонка	Корректно	10	Статус звонка/конечная категория указаны корректно (ориентируемся по последнему возражению от клиента). Причина отказа соответствует результату разговора с клиентом. Указан комментарий к КК "Другое".
		Ошибка	0	Конечная категория указаны некорректно. Требовался перезвон, а проставлен КК. Проставлен КК, а требовался перезвон. Не указан комментарий к КК "Другое".
		N/A	10	Звонок обучающимся не был завершен в скрипте (поле КК - пустое).
Коммуникативные навыки и клиентоориентированность	Дикция, стилистика и грамотность речи	Корректно	2	Речь обучающегося грамотная: при разговоре "не по скрипту" фразы и предложения строит правильно, слова употребляет в нужном контексте, не ошибается в ударениях. В речи отсутствуют специальные термины (скрипт, база данных и т.п.); просторечные слова и выражения, жаргон ("не вопрос", "заметано", "щас", "ниче", "када", "скока", "тыща", "чё" и т.п.), слова-паразиты ("типа", "как бы", "это самое", "короче", "на самом деле", "ну" и т.п.), междометия в большом количестве ("эээ", "ааа" и т.п.), отрицательные ("не могли бы вы", "не подскажете" и т.п.) и уменьшительно-ласкательные конструкции ("телефончик", "минутка" и т.п.). Дикция четкая и понятная (полностью проговаривает все слова, слоги, буквы). Темп и громкость речи обучающегося удобны для восприятия сотрудника, оценивающего звонок.
		Ошибка	0	Речь обучающегося неграмотная: при разговоре "не по скрипту" фразы и предложения строит неправильно, неуместно употребляет слова в контексте, ошибается в ударениях. В речи присутствуют: специальные термины (скрипт, база данных и т.п.); просторечные

				слова и выражения, жаргон ("не вопрос", "заметано", "щас", "ниче", "када", "скока", "тыща", "чё" и т.п.); слова-паразиты ("типа", "как бы", "это самое", "короче", "на самом деле", "ну" и т.п.); междометия в большом количестве ("эээ", "ааа" и т.п.); отрицательные ("не могли бы вы", "не подскажете" и т.п.) и уменьшительно-ласкательные конструкции ("телефончик", "минутка" и т.п.). Дикция не четкая, местами не понятная ("ленивая" речь, "проглатывает" окончания, слоги, буквы; не полностью проговаривает слова). Темп и громкость речи обучающегося неудобны для восприятия сотрудника, оценивающего звонок (очень быстро/медленно, слишком тихо/громко).
Коммуникативные навыки и клиентоориентированность	Свободное ведение разговора/ Контроль за диалогом	Корректно	10	Обучающийся ведет диалог свободно, уверенно, "чувствует" клиента, что позволяет располагать его на оформление заявки. Слышит, о чем говорит клиент, и своими действиями и словами не выводит клиента на раздражение и агрессию - касается отработки возражений, навыков продаж и выявления потребностей. В нестандартной ситуации или же при техническом сбое обучающийся может быстро перестроиться в разговоре и использовать утвержденные фразы. В течение всего разговора не теряется, не допускает паузы более 5 секунд. Обучающийся проявляет эмпатию к клиенту.
		Ошибка	0	Ведет "заскриптованный" разговор. Клиент перехватывает инициативу разговора в свои руки. Не слышит информации или не использует информацию в разговоре. При заполнении анкеты не проговаривает данные за клиентом, молчит/делает паузы от 5 секунд и более (в том числе, при прощании пауза неуместна). При нестандартных ситуациях теряется, долго перестраивается. Обучающийся не проявляет эмпатию.

N/A - not available - нет сведений; данные отсутствуют.

СПА - связь прекращена абонентом.

СПО - связь прекращена обучающимся.

КК - кредитная карта.

100 баллов	Максимальное количество баллов.
80 - 100 баллов	Обучающийся успешно прошел итоговую оценку знаний.
70 - 79 баллов	Обучающийся успешно прошел итоговую оценку знаний. Ведущий обучения с обучающимся прорабатывает пункты с наименьшими баллами.
69 и менее баллов	Обучающийся не прошел итоговую оценку знаний, считается лицом, не освоившим Программу.

6 Методическое обеспечение программы обучения

6.1 Образовательные технологии

В целях реализации коммуникативного и компетентного подхода в освоении информации, во время обучения предусматривается использование в учебном процессе презентаций, ролевых игр, работы в группах, проведение разминок, «вертушек», решение кейсов, просмотр обучающих видеороликов, прослушивание звуковых файлов, получение обратной связи по итогам проведенного обучения и т.д.

Разминка – непродолжительное упражнение для группы. Служит переходом к теме занятия. Позволяет снизить напряжение у обучающихся, повысить групповую сплоченность, адаптироваться к обучению.


«Вертушка» – это упражнение, направленное на приобретение и отработку навыка методом регулярных повторений. «Вертушка» помогает знания преобразовать в навык.

Кейс-технология – технология, основанная на использовании в обучении специально смоделированной или реальной производственной ситуации, в целях анализа ситуации, выявления проблем, поиска альтернативных решений, принятия оптимального решения.

Обратная связь – это реакция человека или группы людей на полученную информацию или совершаемое действие. Обратная связь необходима для своевременного выявления проблемных зон и их устранения. Обратная связь – это информация о прошлом, которая сообщается в настоящем, чтобы исправить ошибки в будущем.

Обратная связь проводится в конце каждого дня обучения в устной форме и в конце обучения в письменной форме в электронном формате.

Анкета обратной связи после обучения размещена - <https://eva.telecontact.ru/> , курс Основы продаж.

Дистанционное обучение, Войти в курс,  Поделись своими впечатлениями от обучения!

или <https://forms.yandex.com/u/65dddb2543f74f3389635291/> .

В курс обучения входит большое количество ролевых игр, моделирующих рабочие ситуации. В ходе ролевых игр обучающиеся учатся:

- вести стандартный разговор по скрипту (использовать тексты скрипта для ответов на вопросы абонента, выстраивать речевые связки между текстовыми блоками);
- выходить из нестандартных ситуаций с использованием рекомендованных фраз;
- вести разговор с разными типами собеседников.

Звуковые файлы, записанные в ходе ролевых игр, прослушиваются и анализируются всей группой.

В процессе обучения используются видеокурсы СДО EVA (система дистанционного обучения Education-

Verification-Achievement), <https://eva.telecontact.ru/local/crw/course.php?id=186> ,  Войти в курс :

- Welcome презентация "ТЕЛЕКОНТАКТ - работа для жизни"
- Знакомство с основными нормативными документами компании ТЕЛЕКОНТАКТ
- Пять золотых правил профессионального телефонного общения
- Продажи. Этапы продаж
- WFM, Workforce Management - система учета и планирования рабочего времени
- Конфликтология. Управление эмоциями
- Конфликтология. Как управлять конфликтом
- Просмотр веб-сайтов
- Пароли
- Электронная почта
- Вредоносное ПО
- Социальная инженерия

В процессе обучения обучающиеся используют материалы, расположенные в СДО EVA в Библиотеке Телеконтакт,

<https://eva.telecontact.ru/local/crw/course.php?id=186> ,  Войти в курс ,  Библиотека Телеконтакт или

<https://eva.telecontact.ru/course/view.php?id=178> .

Видеовстречи ведущего обучения с обучающимися проходят в формате видеоконференции по Zoom.

Приглашаем Вас на запланированную конференцию: Zoom.

Тема: Основы продаж. Дистанционное обучение

Войти Zoom Конференция

<https://zoom.us/j/98862677574?pwd=SEFMb3NFWm9ud3czVmQ5VjlyRjJIUT09>

Идентификатор конференции: 988 6267 7574

Код доступа: 635442

6.2 Формы текущего, промежуточного и итогового контроля

В ходе проведения занятий используются формы текущего и промежуточного контроля знаний: устный опрос, ролевые игры, работа в группе, промежуточные проверочные работы в формате электронного тестирования, а также проведение разминок, “вертушек”, решение кейсов, подготовка к тестовому заданию.

Самостоятельная работа является важным звеном обучения и включает в себя просмотр видеоматериалов в СДО EVA, выполнение упражнений, подготовку к электронному тестированию, тестовому заданию.

В период обучения и по окончании обучения обучающиеся проходят проверку знаний и навыков.

Освоение Программы сопровождается промежуточной аттестацией.

Промежуточная аттестация проводится после освоения каждого Модуля, начиная с Модуля 2.

Промежуточная аттестация считается успешно пройденной, если количество правильных ответов на вопросы тестирования $\geq 80\%$ от общего числа вопросов.

Итоговая оценка знаний осуществляется после освоения всех модулей Программы, выполнения тестирования самоконтроля после каждого модуля.

Итоговая оценка знаний - итоговый контроль знаний в формате тестового задания.

Тестовое задание:

- включает основные правила ведения разговора по телефону;
- следование алгоритмам продаж: умение выявлять потребности, строить презентацию, умение отрабатывать возражения;
- умение вести диалог с клиентом и одновременно работать с программами;
- соблюдение шкалы качества;
- правила записи данных клиентов;
- умение справляться со сложными и конфликтными ситуациями;
- нестандартные ситуации (как вести себя с различными типами собеседников).

Кроме умения вести разговор оцениваются следующие критерии:

- выразительность звучания;
- четкость речи;
- владение речью (отсутствие слов-паразитов и слов-раздражителей, правильность постановки ударения в словах, грамотность построения фраз).

Итоговая оценка знаний – один из главных показателей эффективности обучения, на основе которой принимается решение об успешном освоении обучающимся Программы.

Обучающиеся, успешно прошедшие итоговую оценку знаний, считаются лицами, освоившими Программу.

Обучающиеся, не прошедшие итоговую оценку знаний, считаются лицами, не освоившими Программу.

7 Условия реализации программы

Реализация программы производится в полном объеме, качество обучения соответствует установленным требованиям, применяемые формы, средства, методы обучения и воспитания соответствуют возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Ведущий обучения располагается в учебной аудитории, оснащенной соответствующим оборудованием, техническими средствами обучения, обучающиеся – дистанционно.

Используется учебная аудитория в соответствии с установленными для нее требованиями безопасности. Оснащённая компьютерной техникой, интерактивным оборудованием, имеющими выход в Интернет.

На компьютере установлено базовое лицензионное программное обеспечение, включающее операционную систему, пакет прикладных программ и антивирусное программное обеспечение, а также часть бесплатно распространяемых программ (графические редакторы, программы моделирования, антивирусные программы).

Наполняемость учебной группы не превышает количества человек, рекомендуемого для обучения.

Оснащение места ведущего

- Персональный компьютер HP EliteDesk 800 G1.
- Монитор 24" IIYAMA.
- Web-камера.
- Колонки компьютерные.
- Гарнитура компьютерная.

Оснащение места ученика

- Системный блок: процессор на базе (не ниже) Intel Core i3, ОЗУ 4-8Гб, жесткий диск SSD/HDD >=100 Гб, операционная система Windows, выпуск не ниже 7 (7, 8, 10, 11).
- Монитор.
- Гарнитура компьютерная.
- Клавиатура и манипулятор мышь.

Дополнительное программное обеспечение

- MS Office 2019 (Word, Excel, PowerPoint).
- Zoom – программное обеспечение для организации видеоконференций.
- LibreOffice - для работы с инструкциями и презентациями.
- Google Chrome, браузер для доступа к web-ресурсам.
- Веб-Агент – основное ПО для работы в системе Контакт-Центра.
- ПО заказчика.
- СДО EVA (система дистанционного обучения Education-Verification-Achievement, образование-проверка-достижение), работающая на платформе Moodle.

СДО EVA – это более 50 курсов для получения знаний и развития навыков обучающихся и сотрудников компании.

СДО EVA содержит как ступенчатую структуру курсов, так и свободный вариант прохождения курсов с итоговой аттестацией в виде электронного тестирования.

Доступ в сеть Интернет

- Для ведущего - строго в рамках необходимой деятельности.
- Для ученика – полный доступ. Проводной интернет от провайдера (не ADSL).

8 Список литературы

1. Вольский В.В., Веселова О.В., Золкина Н.К. Оператор call-центра: от найма до увольнения. Издательство: Альфа-Пресс, 2012.
2. Системы менеджмента качества. Требования. ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).
3. Иванова С.В. Продажи на 100%: Эффективные техники продвижения товаров и услуг. Издательство: Альпина Бизнес Букс, 2006.
4. Орлов В., Мастер продаж. Уфа, 2003.
5. Рекхем Н., СПИН-продажи. Издательство: Манн, Иванов и Фербер, 2008.

6. Шевчук Д.А. Мастер продаж. Самоучитель эффективной работы с клиентами. Издательство: РОСБУХ, 2009.
7. Шнаппауф Р.А. Практика продаж. Справочное пособие по всем ситуациям в сбыте, 3-е издание. Издательство: Интерэксперт, 2014.
8. Олдер Г., Хэзер Б. НЛП. Полное практическое руководство. Вводный курс. Издательство: София, 2001.
9. Козер Л.А. Функции социального конфликта. Издательство: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.
10. Карнеги Д. Как найти выход из любой конфликтной ситуации. Издательство: Попурри, 2017.
11. Атkinson М., Чойс Р. Достижение целей: Пошаговая система. Издательство: Альпина Паблишер, 2022.