

1	Приветствие Оператор: Добрый день, Мы проводим опрос в период самоизоляции по качеству предоставляемых услуг интернета и телевиденья в г. Симферополь, ответе пожалуйста на несколько вопросов в течении минуты, (а мы направим вам на телефон ТОП 10 советов как защитить ваш телефон и компьютер от вирусов.) Как я могу к Вам обращаться? Оператор: Очень приятно, (ИО клиента) меня зовут Виктор. Я сейчас занят. Не могу говорить. Оператор: И.О. клиента, В какое удобное для Вас время я могу Вам перезвонить? (Фиксируем информацию по звонку, время и дату следующего звонка). Оператор: Спасибо Вам за уделенное время. Всего доброго.		
	Оператор ИО клиента, Вы же наверняка пользуетесь Интернетом дома и смотрите Телевизор? Какой у Вас провайдер? Сколько Вы платите в месяц и за какую скорость? Ответ А телевиденье входит в пакет? Ответ Скажите, бывает такое, что падает скорость, например по вечерам, либо вовсе отсутствует интернет?(Вы часто роутер перезагружаете?) – наверное, вам это не нравится? Как Вы оцените свой интернет по 5 бальной шкале. (Т.е. Вам нравится Ваш интернет? Ждем ответа!) Чего в вашем интернете не хватает, до максимальной оценке. В живете в многоквартирном доме или частном, а на какой улице?		
	1. Другой провайдер		3. Оплата
	ИО клиента, я почему спрашивал – у ведущего в Крымуинтернет провайдера Миранда Медиа для Вас специальное предложение. Интернет на твердые 5 с +, скорость 100 МБ/с + 149 телеканалов IP TV -. При этом подключение бесплатно, настройка роутера и Телевизора – Бесплатно. Отмечу что у нас Ежедневная тарификация – т.е можно пополнять счет даже на 50 рублей и интернет будет работать. И стоит такой тариф будет 550 руб. навсегда, т.е. без повышения цены в будущем. ИО клиента как Вам такое предложение? (Ждем ответа) Хорошее Давайте тогда подключаться, надо заполнить заявку: Ваш полный адрес ФИО 2 контактных номера телефона Обговорить подключаемый тариф. С Вами свяжется диспетчер, с которым Вы согласуете удобную для Вас дату и время подключения. Благодарим Вас за выбор компании Миранда-Медиа. Всего доброго! До свидание! Оператор: И.О. клиента, если у Вас остались вопросы, я готов(а) ответить на них? (Ожидаем ответа и отвечаем на вопросы)	Оператор: ИО клиента, У нас 3 тарифных плана ср скоростью: Россия- 60 МБ/с за 399руб., Мир – 100 МБ/с за 490руб. Космос - 300 МБ/с. за 699руб. , Интернет + IP TV: 1.РОССИЯ + ЛАЙТ - до 60 Мбит/с + 95 каналов - 490р.мес. 2.МИР + БАЗОВЫЙ до 100 Мбит/с + 149 каналов 590 руб./мес. 3. МИР + БАЗОВЫЙ HD до 100 Мбит/с + 165 каналов 790 руб.мес. 4. VIP до 300 Мбит/с + 95 каналов 750руб.мес. 5. SUPER VIP до 300 Мбит/с + 165 каналов 950 руб.мес.	Оператор: ИО клиента, у Вас есть несколько вариантов оплаты услуг «Домашнего Интернета» 1) наличными, с помощью ближайшего платежного терминала Вы можете пополнить счет на любую сумму. При пополнении соблюдайте инструкции терминала: введите номер лицевого счета, указанный в договоре. По завершении операции обязательно сохраните чек. Обратите внимание! Некоторые терминалы за осуществление платежа могут взимать комиссию. Пожалуйста, во избежание спорных ситуаций храните чеки об оплате. 2) Через любое отделение РНКБ банка без комиссии. Получить более подробную информацию Вы сможете в Центре Обслуживания Абонентов по адресу _____ Оператор: Спасибо Вам за уделенное время. Всего доброго

	Не очень. Хотите по дешевле? Да/ нет Что вас не устраивает в нашем предложении? Вы же сами сказали, что Вам не нравится текущий провайдер. НЕТ! - дальше работаем со стандартными возражениями		
2			

Наши преимущества:

- ✓ Работаем 24/7;Благодаря этому ,вы любое время сможете решить любой вопрос (Согласитесь это важно)
- ✓ Бесплатное подключение; Позволит вам экономить (Согласитесь это важно)
- ✓ Бесплатная смена тарифов; Позволит вам менять тариф ежесуточно и экономить
- ✓ Ежедневная тарификация;
- ✓ Бесплатная приостановка услуг;
- ✓ Пожизненная гарантия на оборудование;
- ✓ Услуга отложенный платеж;
- ✓ Удобная система оплаты Позволит вам оплачивать услуги не выходя из дома

1. Для построения сети использована новейшая технология FTТВ («Оптика в дом»)
2. У нас прозрачные тарифы без скрытых условий и платежей
3. Все тарифные планы безлимитные
4. Скорость симметричная на прием и на отдачу.
5. Стабильная скорость на все направления без деления на Россию и Мир
6. Подключение бесплатно.
7. Реальный белый динамический IP-адрес.
8. Удобство оплаты –РНКБ Банк– без комиссии, терминалы пополнения.
9. Нет необходимости приобретать дополнительное оборудование (модемы и т.д.)
10. Автоматические настройки на компьютере.
11. Центры обслуживания абонентов по всему Крыму.

Возражение	Предложение
Меня устраивает мой провайдер	Насколько я понимаю, провайдер - это тот, кто предлагает выгодные условия для сотрудничества. Давайте сравним условия Вашего оператора и наше предложение!
	Скажите, пожалуйста, а вы смотрели предложения других провайдеров? Что вас устраивает? (Или не устраивает?)
	Согласен...Я просто хочу спросить: если у вас будет более выгодный интернет, вы что-либо теряете?
	Я понимаю, что к вам часто приходят с такими предложениями. Но хочу сказать, наша компания явно отличается от других, и мы можем быть полезными для вас...Хотите узнать как?
Чем вы отличаетесь от других компаний	ООО «Миранда-медиа» - первый Российский провайдер в Крыму, построил абсолютно новую и самую технологичную сеть, предлагает выделенный доступ к ресурсам сети Интернет с использованием собственных каналов передачи данных, обеспечивающих мгновенный доступ к российскому и зарубежному сегментам сети и высокоскоростную передачу больших объемов трафика, а также доступ к любому информационному и мультимедийному контенту глобальной сети Интернет. Удобное подключение (мастер придет в удобное время, подключение займет 1-2 часа) Круглосуточная служба поддержки Удобная возможность оплаты. Различные способы, без комиссии.
Не знаю таких	Услугами компании Миранда-Медиа пользуются – почти все государственные предприятия, промышленные предприятия. Каждый третий абонент домашнего интернета в Крыму Выбирает Мранду Медиа. Из 223 клиентов которых я подключил к Провайдеру ни один не позвонил мне и не сказал, что я ему посоветовал плохой интернет. От подключившихся только благодарности. Вы сами можете проверить отзывы в интернете.
Мне надо посоветоваться	Я с Вами совершенно согласен. Это ответственное решение, при принятии его необходим совет. Как Вы считаете, Ваша семья будет «против», если интернет будет быстрее, а стоимость ниже? И плюс еще бесплатное цифровое ТВ? Давайте сделаем первый шаг и заполним заявку. Данное предложение действительно до 31 апреля. Давайте оформим заявку прямо сейчас. Ваши домочадцы наверняка будут довольны качеством услуг нашей компании!
Ничего не надо, отстаньте	Вам это ничего не нужно, потому что сотрудничаете с другой компанией? А с какой? Мы можем предложить вам более выгодные условия. Поэтому я вас попрошу уделить мне 2-минуты...
Нет денег	Подключение абсолютно бесплатно! В нашей компании есть несколько вариантов оплаты услуг интернета и ТВ, в том числе и посуточная оплата, а оборудование можно приобрести в аренду с пожизненной гарантией! Согласитесь отличное предложение!

РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ 1 Вариант

№ 1(мне надо посоветоваться с мужем, женой и пр)

Согласен, такие решение нужно принимать в согласии со своей семьей. Иван Иванович, я Вас правильно понял, если Вашей супруге понравится это предложение, Вы оставите заявку на подключение?

1) Я могу рассказать ей о предложении прямо сейчас?

– Или:

2) Когда я могу Вам перезвонить в --- -----

№ 2(у вас дорого)

Согласен(а), деньги надо тратить с умом. Разница в ___ рублей, это единственное, что Вас останавливает?

Сумма ___ рублей, это ___ рублей в день. Представьте, а такую маленькую переплату Вы сможете увеличить скорость интернета в _ раз, что позволит Вам

- мгновенно скачивать и загружать фильмы,
- наслаждаться любимыми каналами в HD качестве, без перебоев в вещании
- и другое по потребности

Согласитесь, совсем не большая сумма для таких возможностей?) Ну так оставим заявку на подключение?

№ 3 (я подумаю)

-Я согласен, что такие решения необходимо принимать взвешенно. Скажите в чем вы сомневаетесь? Давайте подумаем вместе, о том какие выгоды Вы получите при подключении данных услуг.

№ 4 (меня все устраивает)

Согласен, что мы привыкаем к тому чем пользуемся, тем не менее, жизнь не стоит на месте и появляются новые технологии. Боязнь перемен в лучшую сторону, это единственное, что Вас останавливает оставить заявку на подключение?))))

Раньше инт был через телефон с ужасными звуками при подключении, или был ТВ черно-белый. Но вы же поменяли уже, да? А почему, наверное, потому что диктует технический прогресс и мода.... А вот на данный момент в городе и области наша компания предоставляет наилучший продукт в сочетании со стоимостью, качеством и тех. прогрессом. Мы лучшие в городе уже 4 й год и Крыму. Наши Клиенты — это Банки, Больницы, МВД, Школы, Пенсионный фонд и многие другие! (гордо и уверенно).

Согласитесь, такие перемены ведь в лучшую сторону?) Ну так оставим заявку?

Структура завершения сделки

1.Еще раз озвучивать подключаемый тариф

**2. Рассказать про приставки , даже если у абонента смарт
ТВ Самсунг, LG**

2.Проверить адрес

3.Обговорить сроки подключения, в течении 2х дней

4.Взять 2 номера телефона, проверить с абонентом

5.Уточнить остались ли вопросы у абонента

**Проговорил все, уменьшил процент
отказных !!!**

Еще раз напоминаю

Категорически запрещено говорить о других провайдерах плохо ,Грубить, хамить клиентам .

Клиент оплачивает абон.плату в течение 24 часов на лс после подключения

Обязательно изучить детали подключения нашего IPTV / ЕСЛИ СМАРТ ТВ САСМУНГ ИЛИ LG 90 % ПОДКЛЮЧЕНИЯ ТВ БЕЗ ПРИСТАВКИ (Остальные телевизоры понадобится наша приставка (смотреть оборудование)

Также если читали скрипт там есть завершение сделки , его четко соблюдать (Брать 2 контактных номера , и прочее(Сейчас скину в ват сап как выглядит бланк заявки)

Наши преимущества:

- ✓ Отсутствие платы за подключение;
- ✓ Бесплатная замена кабеля;
- ✓ Возможность подключения всех услуг по одному кабелю (интернет, телефония и IPTV: Triple-Play);
- ✓ Высококвалифицированный персонал;
- ✓ Отсутствие необходимости в подключении дополнительного оборудования (модема), достаточно сетевой карты;
- ✓ Подключение в удобное для клиента время;
- ✓ Круглосуточная профессиональная тех.поддержка;
- ✓ Прием заявок в телефонном режиме и через интернет без обязательного

присутствия абонента в центрах обслуживания «Миранда-медиа»;

- ✓ Максимально доступные пункты оплаты услуг;
- ✓ Современное оборудование, позволяющее удаленно обнаружить и устранить техническую проблему, что ускоряет решение проблем, возникших у абонента в момент пользования услугой доступ к сети Интернет;

- ✓ Возможность контроля состояния счета через личный кабинет, а также удобство подачи заявок;
- ✓ Продажа оборудования (роутеры, ТВ-приставки);
- ✓ Возможность предоставления российских статических ip-адресов;
- ✓ Выгодные акционные предложения («Приведи друга», розыгрыш призов и т.д.);
- ✓ Средняя пропускная скорость, которую способна обеспечить технология FTTB составляет 100 Мбит/сек. При желании клиента она может быть увеличена в разы;
- ✓ Гарантированная надежность сети за счет применения технологии кольцевого резервирования и использования магистральных линий связи в подземных коммуникациях;
- ✓ Симметричная полоса пропускания (прием и передача данных с одинаковой скоростью), что удобно при работе с файлообменными сетями;
- ✓ Гарантия надежности! –Срок эксплуатации оптоволоконного кабеля не менее 25 лет.