

Стандарти взаємодії з Абонентами під час активації послуги

1. Обов'язки працівника/підрядника:

- 1.1. Доглянутий та охайний вигляд;
- 1.2. Чисті руки та одяг (при проведенні «брудних» робіт, перед спілкуванням з Абонентом максимально можливо привести себе в порядок);
- 1.3. Звертатися до кожного Абонента тільки на «Ви», якщо відомо ім'я Абонента, то використовувати його як звернення;
- 1.4. Говорити лаконічно, чітко формулювати свої думки та коментувати виконувані дії;
- 1.5. Не соромитись перепитати, якщо щось незрозуміло з розмови з Абонентом. Основне завдання – максимально точно зрозуміти та задовольнити потреби Абонента;
- 1.6. У разі виникнення у Абонента питань, надати йому всю необхідну для вирішення питання інформацію;
- 1.7. Запропонувати Абоненту всі можливі варіанти вирішення його проблеми. У разі відсутності інформації для формування відповіді на запитання Абонента, необхідно проконсультуватися з Координатором Замовника;
- 1.8. Утриматися від некоректних дій, які можуть бути витлумачені Абонентами, як особиста образа чи упереджене ставлення;
- 1.9. При нестандартних ситуаціях підключити до питання Координатора Замовника заздалегідь повідомивши про це Абонента;
- 1.10. Уважно слухати Абонента, не переривати його в середині фрази і не виявляти нетерпіння у розмові з ним;

2. Що неприпустимо при спілкуванні з Абонентом:

- 2.1. Відмовляти у наданні сервісного обслуговування чи консультації;
- 2.2. Висловлюватися у негативному тоні про Замовника або його окремих працівників/підрозділи;
- 2.3. Орієнтувати Абонента на підключення до послуг конкурентів;
- 2.4. Використовувати засоби зв'язку в особистих цілях під час роботи з Абонентом;
- 2.5. Вести особисті розмови у присутності Абонента;
- 2.6. Обговорювати причини технічних перерв/збоїв у присутності Абонента;
- 2.7. Грубити Абоненту, сперечатися з ним, показувати свій поганий настрій;
- 2.8. Говорити Абоненту "НІ" ("Не знаю", "Це не моя справа", "Це не в моїй зоні відповідальності", "Це Ваші проблеми", "Нічим не можу допомогти"). Їх слід замінювати фразами "Я уточню цю інформацію", "Не могли б Ви почекати, я...";
- 2.9. Посилатися на внутрішні інструкції та розпорядження керівництва, які не є частиною офіційних правил обслуговування, а також обставини;
- 2.10. Пропонувати рішення, не уточнюючи суть проблеми, «для галочки» («Зателефонуйте N, там вам все розкажуть»);
- 2.11. Направляти Абонента, який звернувся з питанням у зоні вашої компетенції, у кол-центр;
- 2.12. Критикувати вибір Абонента;
- 2.13. Ігнорувати невдоволення Абонента;
- 2.14. Обговорювати обґрунтованість слів Абонента;
- 2.15. Використовувати у розмові з Абонентами жаргон, слова-паразити;
- 2.16. Підвищувати голос.

3. Підготовчий етап під час підключення Абонента

- 3.1. Отримати наряд на інсталяцію Абонента, отримати інформаційні матеріали для поширення в під'їзді.
- 3.2. Підготувати інструмент, обладнання, матеріали, пристрої, запасне клієнтське обладнання відповідно до вимог виконання наряду, а також мати:
 - смартфон;
 - на смартфоні встановлену програму Telegram з авторизованим акаунтом для роботи з Чат-ботом Бригади;
 - переносний комп'ютер з портами Ethernet – 1 Гбіт/с, COM, USB.
- 3.3. Перед виконанням робіт одягнути брендовану форму.
- 3.4. Обов'язково використовувати засоби індивідуального захисту під час робіт (медична маска, бахили), навіть якщо Абонент наполягає на тому, що можна пройти в квартиру без них.
- 3.5. Зателефонувати Абоненту за 30-60 хвилин до початку тимчасового інтервалу, підтвердити візит у призначений час, уточнити адресу надання послуги. Якщо Абонент повідомив, що не встигає до призначеного часу – уточнити у Абонента чи буде у квартирі хтось із осіб старше 16 років, з ким Абонент дозволяє контактувати. У разі, якщо у квартирі присутня лише особа молодша 16 років, - забороняється входити до квартири Абонента.
- 3.6. Прийти до початку інтервалу часу, обраного Абонентом під час оформлення наряду.

4. Основний етап

- 4.1. Одягнути медичну маску. Привітатись, представитися, пред'явити по запиті COVID сертифікат.
- 4.2. При вході в приміщення надягти бахили.
- 4.3. Розповісти Абоненту докладно про роботи, які потрібно буде виконати для підключення послуги.
- 4.4. Узгодити місце розташування обладнання та прокладання кабелю

- 4.5. Виконати попередні роботи – прокладання лінії до квартири Абонента.
- 4.6. Спільно з Абонентом вибрати найбільш зручне місце для свердління отвору для введення кабелю.
- 4.7. Пояснити Абоненту, що укладання кабелю за плінтусами можна зробити самостійно, або за додаткову плату за прейскурантом. Заборонено брати готівку з Абонента – гроші за додаткові послуги списуються з особового рахунку Абонента.
- 4.8. При необхідності рекомендувати місце встановлення роутера з урахуванням місць користування, стін та зашумленості.
- 4.9. Якщо Абоненту необхідні додаткові роботи – повідомити їхню вартість, отримати згоду на їх виконання, виконати додаткові роботи та оформити акт виконання додаткових робіт.
- 4.10. Рекомендувати встановлення додаткового роутера в режимі репітера, якщо Wi-Fi не покриває всю площу квартири Абонента.
- 4.11. Якщо роутер розташований поруч із комп'ютером, необхідно підключити його кабелем (патчкордом), перевірити працездатність інтернету з дроту.
- 4.12. Продемонструвати швидкість інтернету: заміряти швидкість кабелю на комп'ютері/мережі Абонента, продемонструвати швидкість Абоненту:
 - Якщо швидкість не відповідає тарифній замірі на комп'ютері Абонента – заміряти швидкість на службовому комп'ютері під час підключення безпосередньо.
 - Якщо швидкість не відповідає тарифній та при вимірі на службовому ноутбукі – усунути проблему низької швидкості відповідно до технічної картки.
 - Якщо швидкість відповідає тарифній при вимірі лише на службовому ноутбукі, перевірити можливості мережевої картки комп'ютера Абонента та дати рекомендації щодо її заміни.
- 4.13. Продемонструвати швидкість інтернету через Wi-Fi (за наявності) через мережу Абонента. Пояснити, чому швидкість Wi-Fi менша, ніж по кабелю.
- 4.14. Сфотографувати результати вимірювання швидкості, а також встановлене обладнання. Надіслати фото в чат-бот.

5. Завершувальний етап

- 5.1. Пояснити Абоненту, як підключатися до інтернету, куди вводити логін/пароль.
- 5.2. Якщо роутер Абонента не може працювати на частоті 5ГГц, пояснити переваги та особливості використання цієї частоти.
- 5.3. Розповісти про необхідність перезавантаження роутера та ТВ-приставки у разі виникнення технічних проблем.
- 5.4. Заповнити пакет документів (наряд/додаток/договір та ін.) та, за необхідності, отримати копії документів, що засвідчують особу Абонента. В обов'язковому порядку вказати:
 - контактний номер телефону;
 - email;
 - моделі та серійні номери всього обладнання, що передається.
- 5.5. Підкреслити у наряді Абонента особовий рахунок/номер договору Абонента, роз'яснити способи оплати.
- 5.6. Розповісти Абоненту про Особистий Кабінет та Мобільний Особистий Кабінет. Якщо клієнт не користується вказаними сервісами:
 - встановити Особистий кабінет;
 - увійти до Особистого кабінету (логін для ЛК вказаний у договорі, пароль надсилався Абоненту на контактний номер телефону або email);
 - після входу до Особистого кабінету розповісти, де дивитися баланс, тариф, підключені послуги, де можна сплатити за послуги;
 - рекомендувати використання Особистого кабінету як корисного інструменту вирішення питань без дзвінка до контактного центру;
- 5.8. Прибрати сміття та обрізки кабелю як у квартирі, так і на сходовій клітці під'їзду, якщо там виконувались настановні роботи або роботи з усунення пошкодження.
- 5.9. Перед відходом переконавшись, що у Абонента не залишилося питань щодо надання послуг.
- 5.10. Поінформувати Абонента про завершення основних робіт.
- 5.11. Залишити у Абонента "Пам'ятку Абонента", наклеїти бирку на віконний кабель з контактами VEGA, наклеїти бирку на роутер, а також видати рекламні роздаткові матеріали листівка з реферальною програмою (за наявності).
- 5.12. Після завершення робіт ввічливо попрощатися, подякувати за вибір VEGA та побажати приємного користування.
- 5.13. Поширити інформаційні матеріали GigaBit by VEGA у під'їзді (якщо це обумовлено).
- 5.14. Закрити наряд та провести списання переданого Абоненту обладнання.

Пам'ятка для майстра при підключенні абонента

- Ви завжди ввічливі та охайні
- У Вас завжди є необхідний робочий інструмент та обладнання
- Ви завжди працюєте в приміщенні Абонента в медичній масці та бахілах
- Ви завжди уточнюєте деталі прокладання кабелю та встановлення обладнання
- Ви завжди знаєте, як настроїти та підключити клієнтське обладнання
- Ви завжди знаєте, як зайти в особистий кабінет VEGA та показуєте Абоненту
- Ви завжди робите тест швидкості послуги
- Ви завжди залишаєте пам'ятку Абонента
- Ви завжди клеїте бирку з контактами VEGA на кабель
- Ви завжди прибираєте будівельне сміття після підключення послуги
- Ви завжди підписуєте/перевіряєте необхідні документи