

# Тетрадь стажера

---

*Менеджер по продажам*



ФИО \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_


ЗАО «Связной Логистика»

2013

## **Памятка:**

1. Ответственность за ведение зачетной книжки возлагается на Стажера и Руководителя ЦРН.
2. Допуск к Итоговому Экзамену осуществляется только при наличии результата зачетов и промежуточного экзамена.
3. До Итогового Экзамена необходимо пройти 7 обязательных курсов в СДО (<http://sdo.maxus.ru/>)
4. До Итогового Экзамена необходимо сдать все зачеты. Результаты должны быть внесены в зачетную книжку Руководителем ЦРН с подписью.
5. Промежуточный Экзамен необходимо сдать Руководителю ЦРН с занесением результатов в зачетную книжку.

## Зачетная книжка по продажам

Элементы продаж	Самостоятельная работа – алгоритм и примеры	Отработка в паре с экспертом	Отработка в зале	Отработка в зале
<i>Установление контакта</i>				
<i>Выяснение потребности</i>				
<i>Презентация. Свойство-Связка-Выгода-Вопрос</i>				
<i>Завершение сделки</i>				
<i>Продажа – выполнение всех пунктов</i>				
<i>Работа с возражениями</i>				
<i>Предложение альтернативы</i>				
<i>Предложение дополнительных продуктов</i>				
<i>Предложение товара в Электронном каталоге</i>				
<i>Продажа – выполнение всех пунктов с альтернативой</i>				
<i>Продажа – выполнение всех пунктов с дополнительными продуктами</i>				
<i>Продажа – выполнение всех пунктов с предложением в электронном каталоге</i>				

- По итогам проведения мероприятия Эксперт/Руководитель ЦРН ставит подпись

# Способы выполнения элементов продаж

(для записи стажером)

## 1. Установление контакта


## 2. Выяснение потребности


## 3. Презентация. Свойство-Связка-Выгода-Вопрос


## 4. Завершение сделки


## 5. Работа с возражениями


6. Предложение альтернативы


7. Предложение дополнительных продуктов


8. Предложение товара в Электронном каталоге


## Зачетная книжка по учету (практика)

Задание по учету	Описание алгоритма	Отработка в тестовой среде	Отработка в реальной программе	Отработка в реальной программе
<i>Запуск программы 1С</i>				
<i>Инвентаризация ДС</i>				
<i>Проведение продаж</i>				
<i>Проведение платежей</i>				
<i>Сбор и оформление Инкассации</i>				
<i>Закрытие программы 1С</i>				
<i>Формирование и отправка документов</i>				

- По итогам проведения мероприятия Эксперт/Руководитель ЦРН ставит подпись





## Приоритет в продажах.

Направление	Модель	Особенности
<b>Телефоны</b> 		
<b>Планшеты/ Ноутбуки</b> 		
<b>Фотоаппараты</b> 		

- Заполняются актуальные приоритетные модели в продажах



## Примерный перечень вопросов для самостоятельной проверки знаний по технологиям.

(вопросы для проверки – в пустых полях необходимо заполнить вручную)

1. Какие стандарты связи встречаются в России?	
2. Какова максимальная скорость передачи данных с помощью HSDPA в сети 3G?	
3. Что определяет версия Bluetooth?	
4. Что такое Wi-Fi?	
5. Какова максимальная теоретическая скорость передачи данных по Wi-Fi?	
6. Что такое HotSpot?	
7. Что такое HSUPA?	
8. Какова максимальная скорость передачи данных в LTE?	
9. Что такое NFC?	
10. Что такое ГЛОНАСС?	
11. Что такое a-GPS?	
12. На что влияет разрешение дисплея?	
13. У какого из перечисленных дисплеев максимальная яркость?	
14. У какого из перечисленных дисплеев является самым тонким?	
15. Какой из сенсорных дисплеев поддерживает Multi Touch?	
16. На что влияет класс в картах памяти?	
17. Что такое HDMI?	
18. Что такое IMEI?	
19. Какие преимущества дает пользователю наличие в телефоне открытой операционной системы?	
20. Какая компания является разработчиком ОС Bada / Symbian / iOS / Android?	
21. Какая программа необходима для синхронизации iPhone с ПК?	
22. Какая программа необходима для синхронизации смартфона на Windows Phone с ПК?	
23. Дисплеи какого размера, как правило, встречаются в планшетах?	
24. Какие интерфейсы есть в любом ноутбуке?	

25. Для чего используется VGA разъем?
26. По каким надписям в характеристике процессора в ноутбуке можно понять, что он двухядерный?
27. Какие преимущества дискретной видеокарты перед интегрированным решением?
28. Какие достоинства у SSD / HDD накопителей в ноутбуках?
29. Чем отличается Ультрабук от Ноутбука?
30. Какие документы необходимо предъявить клиенту, если он хочет списать плюсы?
31. По какому номеру телефона клиент может получить консультацию по программе "Связной-Клуб"?
32. За какие услуги/товары начисляются плюсы на карту "Связной-Клуб"?
33. Каковы преимущества у карт Связной-банк?
34. У каких партнеров возможно обменять плюсы?
35. Какова комиссия за перевод через Золотую Корону?
36. Сколько составляет максимальная сумма денежного перевода в день на одного отправителя через кассу в системе Золотая Корона? (без учета комиссий)
37. В какой валюте можно принять денежные средства для денежного перевода в системе "Золотая Корона" в Связном? В какой валюте можно получить перевод Золотой Короны?
38. Какова комиссия при погашении кредитов через Рапиду?
39. Что влияет на стоимость ОСАГО?
40. Полисы каких страховых компаний можно приобрести в Связном?
41. В какой программе оформляется полис ОСАГО?
42. На какие товары оформляется Дополнительная гарантия?
43. Что есть у любого фотоаппарата?
44. Что выступает в качестве носителя информации в цифровых фотоаппаратах?
45. Для чего чаще всего используется Wi-Fi в фотоаппарате?
46. Что характерно для зеркальных фотоаппаратов?
47. Что характерно для гибридных камер?
48. Что такое цифровая стабилизация?
49. Что такое разрешение матрицы?
50. Что такое макросъемка?

51*
52*
53*
54*
55*
56*
57*
58*
59*
60*

\*пустые вопросы для самостоятельного заполнения с Экспертом/Руководителем ЦРН



## Условия допуска на Итоговый Экзамен:

Требования	Подпись
1. Пройдены все этапы стажировки.	
2. Пройдены обязательные курсы: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Дистанционный курс: Настройки: Интернет, MMS, E-mail на смартфонах Android (версия 2.0 от 02.02.2012)</li> <li>b. Дистанционный курс: Настройки: Интернет, E-mail на iPhone (версия 2.0 от 02.02.2012)</li> <li>c. Дистанционный курс: Техника: Аксессуары (версия 1.2 от 28.12.2011)</li> <li>d. Дистанционный курс: Формирование и отправка пакетов с документами с ТТ (версия 1.0 от 07.12.2012)</li> <li>e. Дистанционный курс: Финансовые услуги: "ОСАГО" (версия 3.1 от 02.04.2012)</li> <li>f. Курс по продажам (версия 2.0 от 24.06.13)</li> <li>g. Обслуживание и продажа через Электронный Каталог</li> </ul>	
3. Стажер знает отличительные особенности мобильных телефонов и смартфонов	
4. Стажер знает основные характеристики и особенности планшетов, ноутбуков, ультрабуков	
5. Стажер знает характеристики, технологии и основные особенности цифровых, гибридных и зеркальных фотоаппаратов	
6. Стажер знает порядок действий и правила по открытию операционного дня и смены	
7. Стажер знает порядок действий и правила по закрытию операционного дня и смены	
8. Стажер знает правила проведения продаж товара/платежей/услуг через ПАК РАРУС	
9. Стажер знает правила инкассирования ДС в банк	
10. Стажер знает правила формирования и отправки пакетов с документами с ТТ	
11. Стажер знает условия, ризы и сроки проведения мотивации «Энергия Свяznego»	
12. Стажер знает, что такое NPS, на что влияет, схему расчета NPS	
13. Стажер знает схему премирования	
14. Стажер знает ЕФИО	
15. Стажер знает инструкцию СБ	
16. Стажер знает актуальные мотивационные программы	
17. Стажер знает возможности базы заявок, инфопортала, портала «Моя работа», СДО	
18. Стажер умеет проводить продажу, согласно «Компасу продаж» (Установление контакта, Выяснение потребности, Презентация, Работа с возражениями, Продажа дополнительных продуктов, Завершение сделки, Завершение контакта) Достигает результата минимум в 5 элементах.	
19. Стажер умеет предлагать мобильные телефоны и смартфоны	
20. Стажер умеет предлагать планшеты, ноутбуки, ультрабуки	
21. Стажер умеет предлагать фотоаппараты	
22. Стажер умеет перекрестно предлагать дополнительные продукты	
23. Стажер умеет предлагать товары с помощью ЭК	
24. Стажер умеет предлагать товары и услуги на языке выгод	
25. Стажер умеет настраивать Интернет и MMS на смартфонах Android и iPhone	
26. Стажер умеет открывать операционный день и смену	
27. Стажер умеет закрывать операционный день и смену	
28. Стажер умеет проводить продажи товара/платежей/услуг	
29. Стажер умеет проводить инкассацию ДС в банк	
30. Стажер умеет находить информацию в СЦР	

\*подпись руководителя ЦРН после проверки знаний и умений

**Предварительное тестирование:**

<b>Этап</b>	<b>Результат</b>	<b>Тип оценки</b>
<b>Техника</b>		<b>%</b>
<b>Учет</b>		<b>%</b>
<b>Продажи</b>		<b>Баллы</b>
<b>Учет – практические задания</b>		<b>Зачет</b>
<b>Техника – настройки</b>		<b>Зачет</b>

*Если у тебя по знаниям и умениям проставлено подтверждение, результаты в тестировании более 85%, продажи сданы на «пять!», сдал зачеты по практике в 1С и настройкам*

*– подавай заявку на экзамен!*

