

1. Поздоровайся с клиентом: доброе утро/день/вечер.

2. Выясни у клиента его потребность. Задавай открытые и альтернативные вопросы. Если клиент говорит, что пришел «просто посмотреть» – предложи минимум одну из действующих акций. Список в разделе **«Приоритетные акции» ПРО.Продаж**

- Если клиент пришел за **sim – картой:** Узнай, какой тариф нужен клиенту: Задай минимум 2 вопроса ПРО ЗВОНКИ И ПРО ИНТЕРНЕТ
- Если клиент пришел за **смартфоном/оборудованием/аксессуаром:** Задай клиенту открытые вопросы про то, что ему важно в товаре (выяви 2-3 характеристики)
- Если клиент пришел за **обслуживанием/платежом/услугой:** переходи к соответствующей инструкции.

3. Презентуй товар под выявленную потребность Клиента. **Расскажи про фишки/преимущества товара.**

Сделай сравнение разных вариантов товаров (пример: сравни 2 ТП под запрос Клиента).

•Если клиент обратился за покупкой **sim- карты:**

✓Озвучь минуты, ГБ и минимум 1 преимущество ТП

✓При продаже ТП Оптимальный YOTA скажи про ограничение скорости

✓Расскажи о необходимости ознакомиться с особенностями по ТП в ЛК МегаФон/YOTA

•Если клиент обратился за **обслуживанием/платежом** - **предложи выполнить запрос Клиента в Личном кабинете (ЛК)** и помоги установить его, если клиент отказался от выполнения процедуры в ЛК – переходи к выполнению в ССМП/1С. **Расскажи условия процедуры.**

•Если клиент пришел за **смартфоном/оборудованием/аксессуаром** – **покажи, дай товар в руки**

•Если клиент пришел за **услугой/продуктом цифровой полки** – **расскажи информацию об услуге/продукте, стоимость и условия использования и активации продукта.**

4. Правильно проведи идентификацию. Список документов **для идентификации в соответствии с процедурой** размещен на СПОК.

•Если в твоём **ОПИО** установлены планшеты на ресепшен – **оформи электронную инфокарту/документы** трейд –ин и пр.

•**Дай документы на подпись клиенту** (пример, при оформлении кредита, инфокарту, заявления и пр.)

5. Если Клиент запрашивает товар, которого нет в ОПИО:

• **Предложи альтернативный товар**, имеющийся в ОПИО

• **Предложи приобрести** нужный товар **в интернет-магазине** с последующей доставкой и/или в удобном для Клиента ОПИО

6. Задай клиенту резюмирующий вопрос: «Подключаем?», «Оформляем?» и пр.

7. Приоритетное предложение (ПП). Предложи Клиенту минимум 1 продукт из списка:

• МегаСемья для ТП МегаФон

• ДОП. SIM МФ или YOTA

• МегаФон 3.1 + Домашний интернет/ТП Объединяй (Объединяй Везде)

8. Дополнительное предложение (ДП). Обязательно озвучь выгоду продукта, который предлагаешь. Задай вопрос, подталкивающий клиента к покупке ДП здесь и сейчас, например «Оформляем?»

ДП – Предложи клиенту минимум один конкретный товар, услугу или продукт, который отличается от ПП

9. Проверь наличие заметки на номере в ССМП или ЛК при любом обращении клиента, При наличии заметки - "**ВНИМАНИЕ!НЕКОРРЕКТНЫЕ ДАННЫЕ КЛИЕНТА!**", **обнови** персональные данные абонента с его согласия

10. Уточни способ оплаты покупки: СБП, трейд-ин, рассрочка/кредит, наличные/карта. **Выдай чек или отправь электронный чек.** Даже при оплате через СБП.

11. Попрощайся с клиентом, предложи посетить ОПИО еще раз: Всего доброго, приходите к нам в МегаФон