

# ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В



## SMARTER

Ознакомительный курс для соискателей  
компании «SMARTER»





# SMARTER CRM Agency – аутсорсинговый контакт-центр

**Customer relationship management** (дословно в пер. с англ. «управление взаимоотношениями с клиентами») – концепция ведения бизнеса, которая характеризуется систематическим использованием информации для привлечения и удержания Клиентов путем постоянного диалога. Цель – индивидуализировать подход, создать длительные, обоюдовыгодные взаимоотношения между Клиентом и Компанией, и как результат, увеличить прибыль

**Outsourcing** (дословно в пер. с англ. «использование внешнего источника») – процесс передачи компанией части производственных или бизнес-процессов другой компании, являющейся экспертом в данной области

Простым языком: сотрудники Контакт-центра выступают связующим звеном между Партнером Контакт-центра и его клиентами. Главные преимущества Контакт-центра – это использование высоких технологий и отлаженных бизнес-процессов

# Наши партнёры



# Наша история

**24 мая 2013**

День создания нашей компании.  
Наш основатель, а ныне генеральный директор, Сергей Щербина привлек партнеров и основал компанию в Санкт-Петербурге

1

2

**4 марта 2015**

Открывается первое региональное подразделение в Пскове

**4 мая 2015**

У компании появляется удаленное подразделение

3

4

**18 ноября 2015**

Открывается подразделение в Пензе

5

**5 ноября 2016**

Открывается подразделение в Шымкенте

6

**16 февраля 2017**

Открывается подразделение в Великом Новгороде

7

**1 марта 2018**

Открывается подразделение в Кузнецке

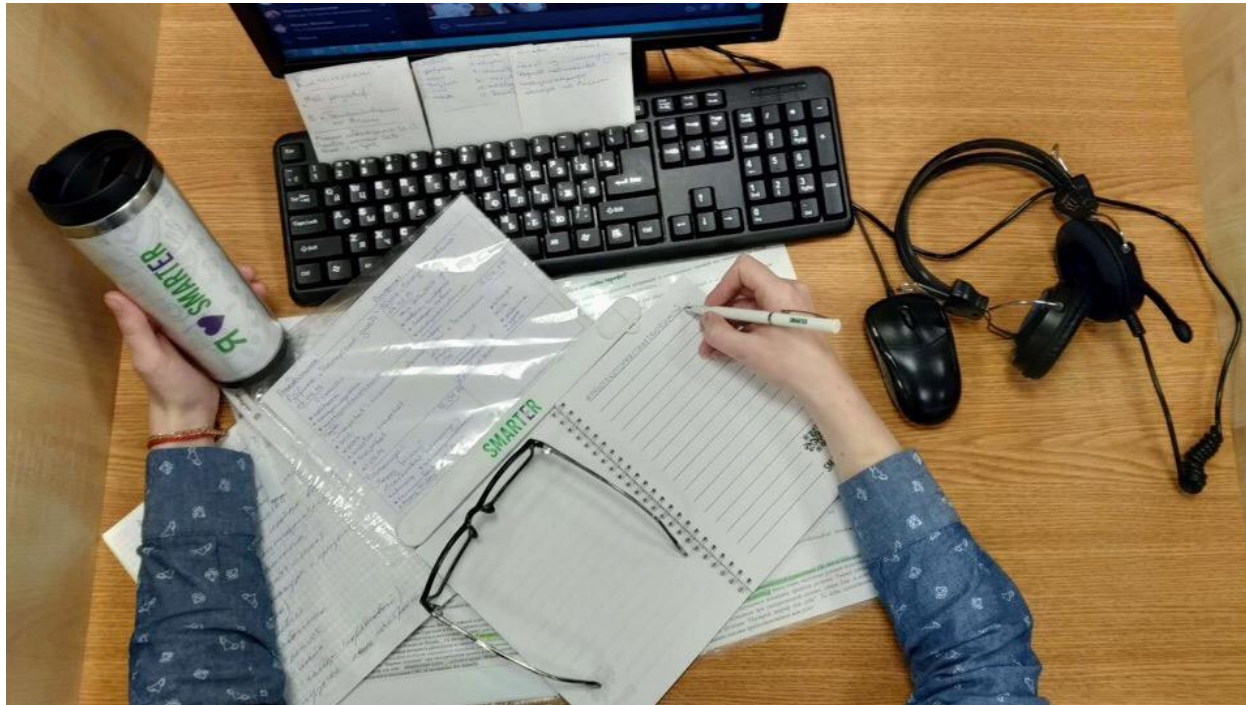
8

**1 ноября 2018**

Открывается подразделение в Кирове(Кировская обл.)

# 0 вакансии

Специалист колл-центра – это специалист по продажам, который осуществляет сбор информации, рекламу и реализацию (продажу) товаров и услуг по телефону.



## Основные задачи оператора колл-центра:

- звонить по готовой базе контактов и продавать интернет, кабельное телевидение, сим-карты и т. д.
- проводить презентации продукта по заранее составленному сценарию
- вносить данные о контакте и результатах разговора в базу



# Проекты, реализуемые на удаленном подразделении

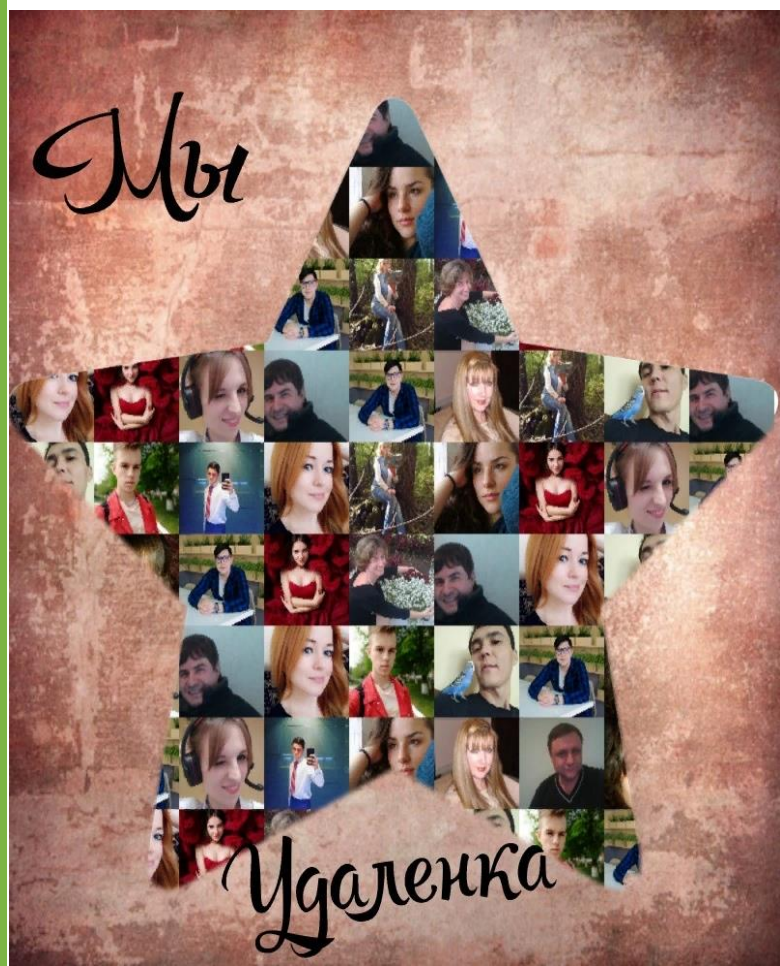
- Подключение дополнительных услуг абонентам заказчика;
- Оформление заявок на подключение услуг интернета или TV
- Продажа антивируса





# Преимущества удаленной работы

- Отсутствие ежедневных многочасовых поездок на работу;
- Возможность работать в крупной, динамично развивающейся компании, даже если Вы живете в небольшом городе;
- Удобный график работы;
- Отсутствие дресс-кода;
- Возможность работать из любой точки мира.



# Предлагаемые графики работы

График	Количество часов в смену	Время работы	Минимум часов в месяц	Комментарии
2/2	12	09:00 – 22:00	160ч	
5/2	8	09:00 – 18:00	160ч	СБ,ВСК - выходные
		13:00 - 22:00	160ч	
Утренний	3 дня в будни с 9 до 13 и один выходной день на выбор(суббота или воскресенье) с 9 до 22	09:00-13:00 09:00-22:00	85ч	Выход на 13 часов регламентируется руководителем группы
Вечерний	3 вечера в будни с 18 до 22 и один выходной день на выбор(суббота или воскресенье) с 9 до 22	18:00 – 22:00 09:00 – 22:00	85ч	Выход на 13 часов регламентируется руководителем группы



# График перерывов



Перерыв 10:30 — 10:40

Перерыв 12:10 — 12:20

Обед 14:00 — 14:30

Перерыв 16:20 — 16:30

Перерыв 17:45 — 18:00

Перерыв 19:10 — 19:20

Перерыв 20:30 — 20:40

# Заработная плата

**18 000 – 25 000 рублей**

Оклад 50-95 р./час (зависит от сложности проекта)

*Ежемесячная* премия (зависит от выполнения плановых показателей на конкретном проекте)

**Надбавки за стаж 10% к зарплате через полгода, 15% – через год.**

Выплата происходит **2 раза в месяц:**

- для жителей РФ – на карту любого банка
- для жителей других стран – зарплата начисляется через специальный сервис выплат SolarStaff, что обеспечивает полностью бесперебойность и безопасность начисления средств. Далее вы можете вывести зарплату на банковскую карту visa/mastercard, WebMoney или Qiwi-кошелек



**QIWI**  
КИВИ



**WebMoney**





# Требования к удаленному рабочему месту



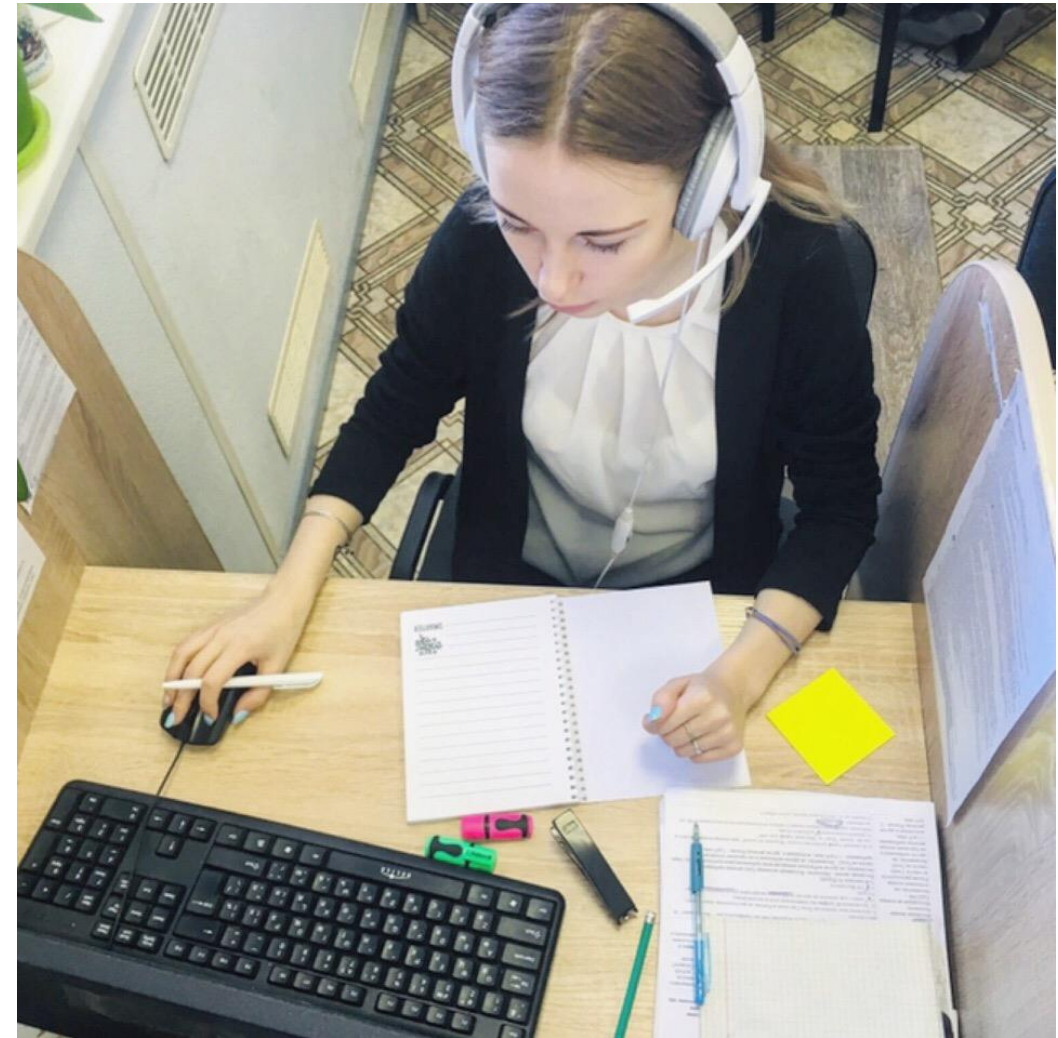
- ПК или ноутбук с ОС Windows 7 и выше
- Проводной интернет или Wi-Fi (не модем!) со скоростью не менее 2 Мбит/с
- Головная гарнитура с микрофоном
- Тихое рабочее место
- MS Office (Word, Excel, One Note)
- Браузер Google Chrome



# План обучения

Все сотрудники, прошедшие первичную подготовку, сдавшие аттестацию на проект и отработавшие 150 часов, получают вознаграждение за **первые 2 дня обучения** в размере **1000 рублей**.

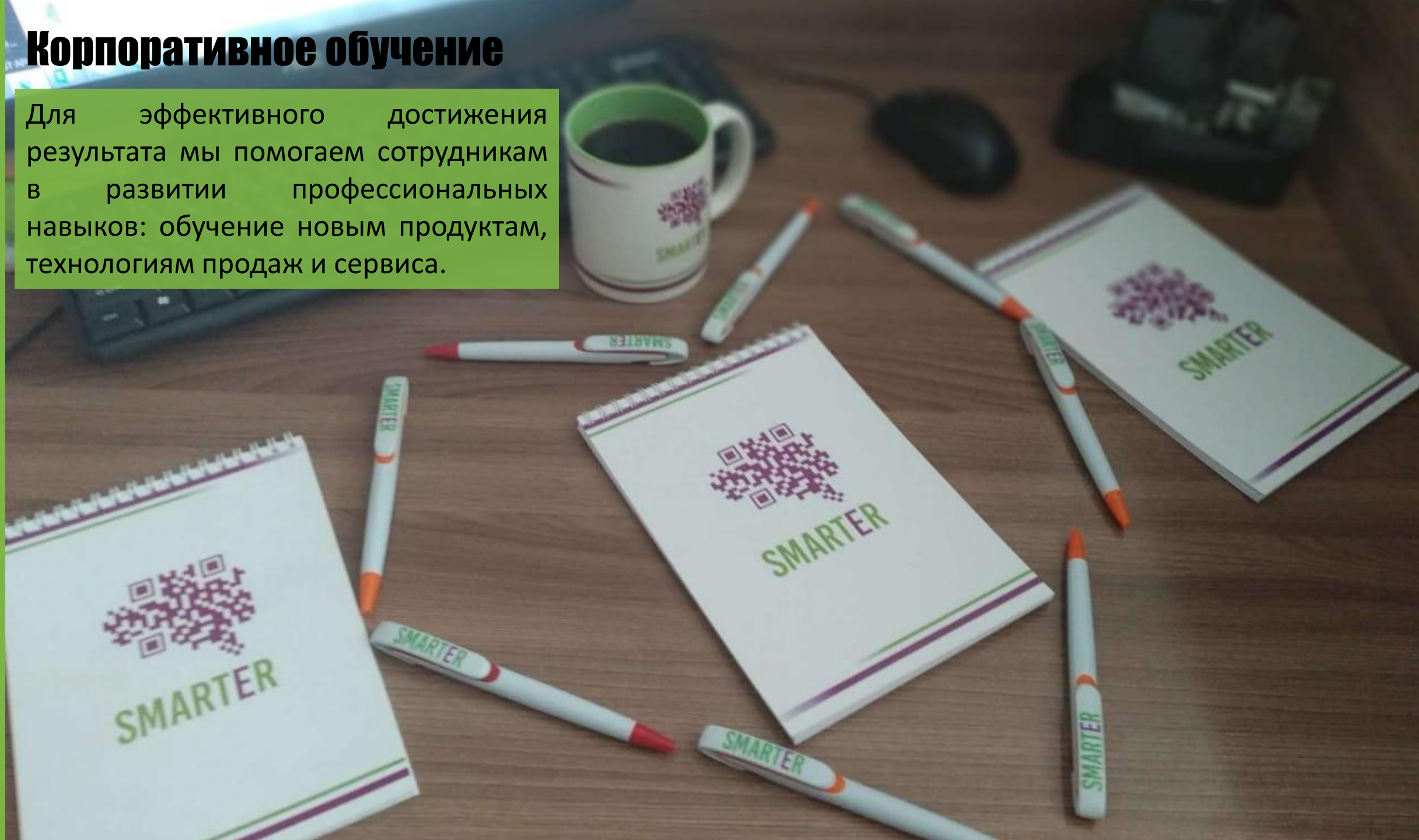
- *1 День:* теория (знакомство с продуктом).
- *2 День:* практика с тренером, сдача тестового звонка.
- *3 день:* инструктаж по работе, вывод в линию и практика.
- Стажировка (оплачивается как и работа в линии) - 25 часов.
- Перевод в менеджеры.





# Корпоративное обучение

Для эффективного достижения результата мы помогаем сотрудникам в развитии профессиональных навыков: обучение новым продуктам, технологиям продаж и сервиса.

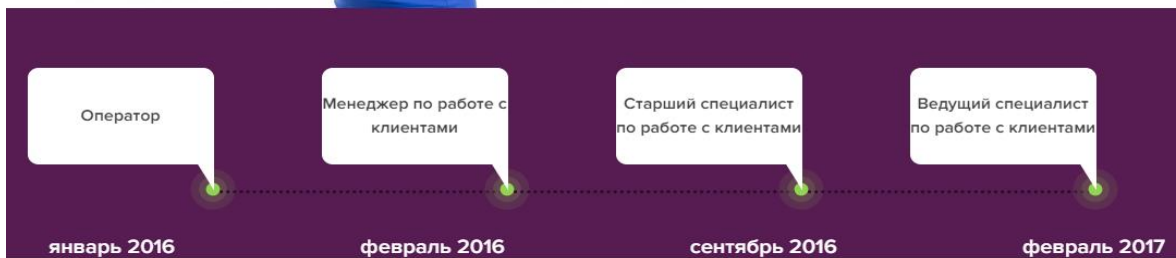


# Развитие в компании



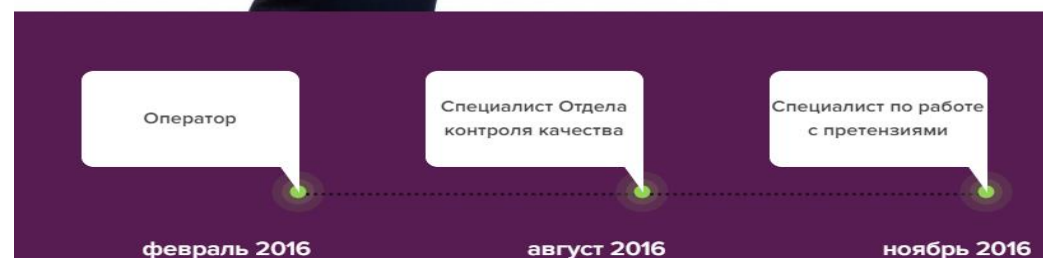
Ольга Холькина

Работает в компании 3 года



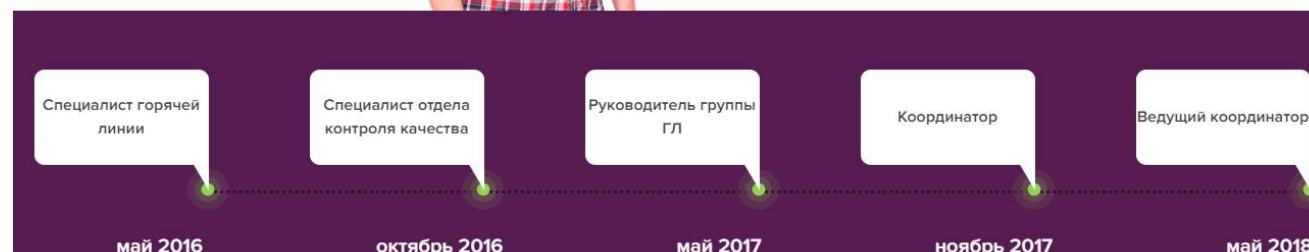
Юлия Хохлова

Работает в компании 3 года



Иван Майборода

Работает в компании 3 года



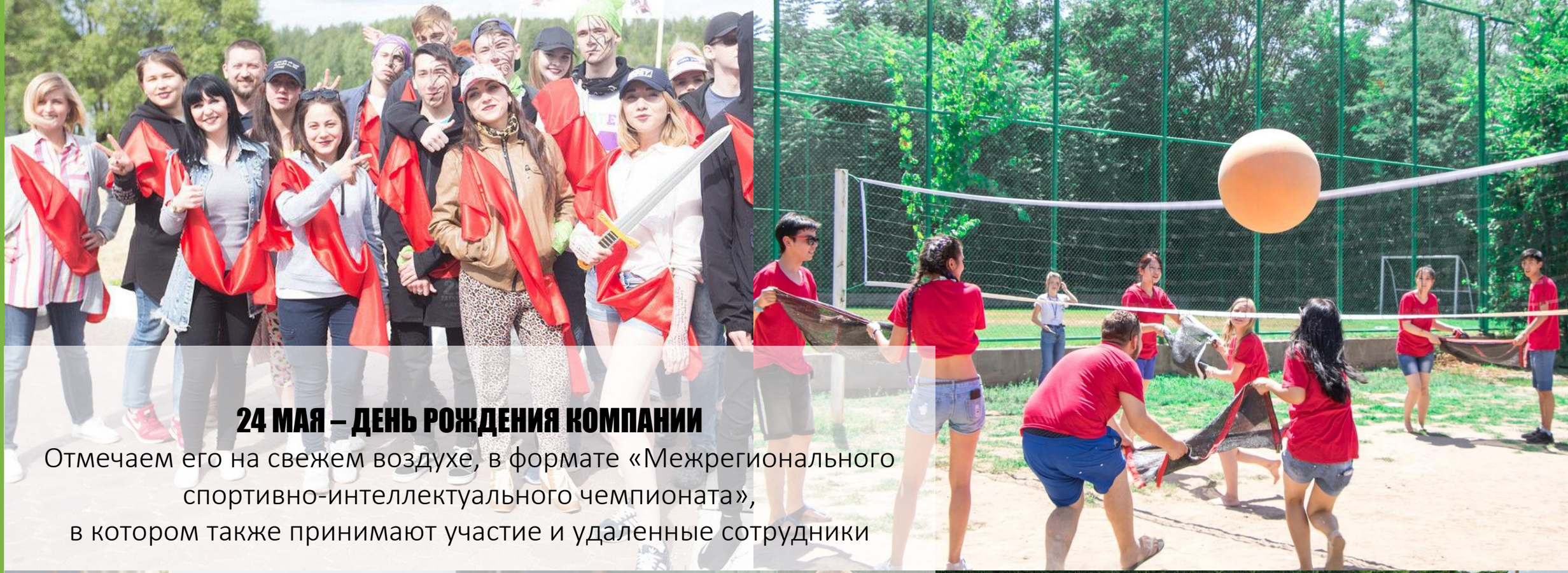




# ТРАДИЦИИ И ОБЫЧАИ

SMARTER





## **24 МАЯ – ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ КОМПАНИИ**

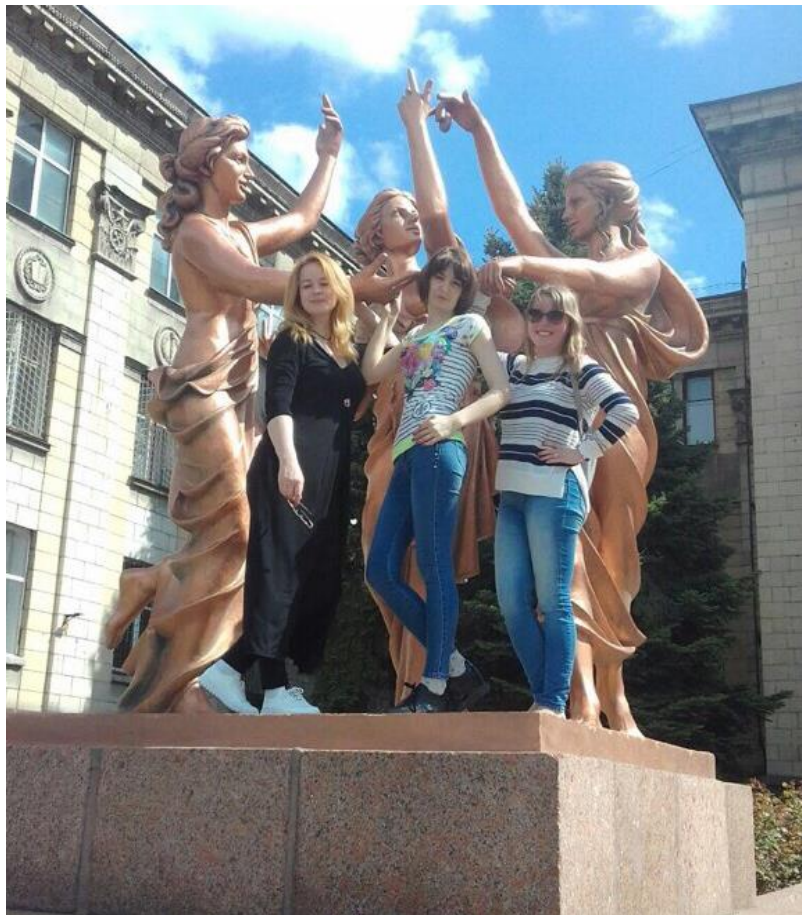
Отмечаем его на свежем воздухе, в формате «Межрегионального спортивно-интеллектуального чемпионата», в котором также принимают участие и удаленные сотрудники





# Встречи с коллегами

Да, это возможно и при удаленной работе

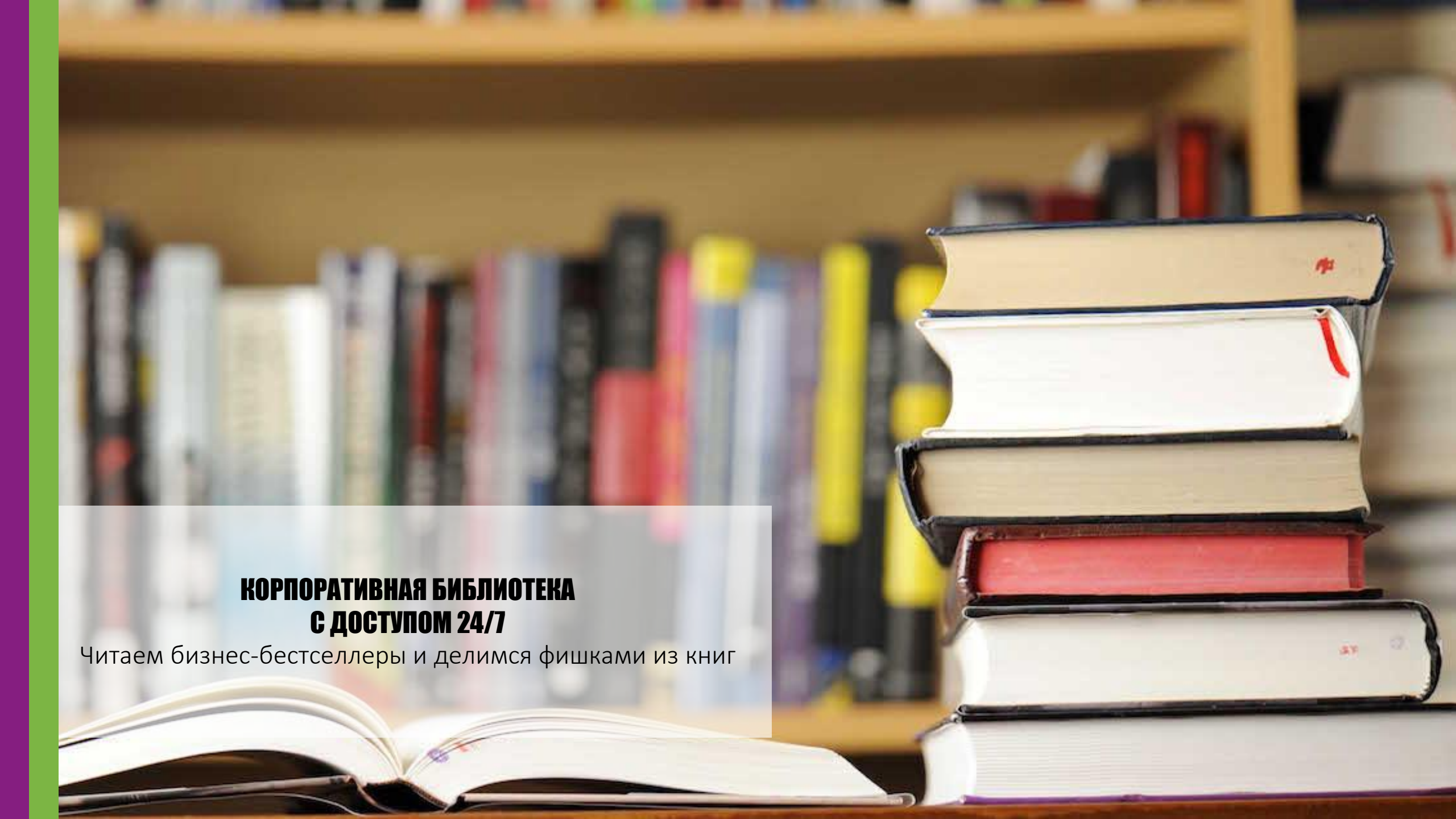






## **ДРАКОН СМАРТОША**

Символ компании. Почему именно он?  
В поиске лучшего решения помогает гибкий нестандартный  
подход и командная работа

A stack of five books is positioned on the right side of the image. The books have various colored spines: a light beige one at the top, a white one with a red bookmark, a dark brown one, a red one, and a white one at the bottom. In the foreground, an open book lies flat on a wooden surface. The background is a blurred bookshelf filled with many books of various colors. A semi-transparent white box is overlaid on the left side of the image, containing text.

**КОРПОРАТИВНАЯ БИБЛИОТЕКА  
С ДОСТУПОМ 24/7**

Читаем бизнес-бестселлеры и делимся фишками из книг



## Работа у нас – это:

- Понятная программа вознаграждения;
- Работа в надежной, динамичной компании;
- Возможность влиять на рост Вашей заработной платы;
- Грамотные, внимательные руководители;
- Обучение новым продуктам, технологиям продаж и сервиса;
- Высокие карьерные перспективы.

УЖЕ ЗАХОТЕЛИ СТАТЬ ЧАСТЬЮ КОМАНДЫ SMARTER?  
ПРИВЕДИ ДРУГА С СОБОЙ И ПОЛУЧИ 2000РУБЛЕЙ.







ПРИВЕТСТВУЕМ ТЕБЯ В ДРУЖНОЙ КОМАНДЕ SMARTER!

*Телефон:* 88007754275

*E-mail:* [homeoffice@smter.ru](mailto:homeoffice@smter.ru)



[crmagencysmarter](https://www.instagram.com/crmagencysmarter)



[www.smter.ru](http://www.smter.ru)



[vk.com/smter](https://vk.com/smter)