**Приложение № 1**

К Договору № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

**Описание услуг контактного центра по осуществлению исходящих вызовов**

Услуги контактного центра по осуществлению исходящих и/или обработки входящих вызовов Заказчика включают в себя следующие виды Услуг:

1. Продвижение (продажа) Исполнителем продуктов/услуг Заказчика.

Услуга оказывается путем осуществления исходящих и/или обработки входящих вызовов Клиентам Заказчика включая:

* осуществление исходящих вызовов Клиентам Заказчика по предоставленной Заказчиком Клиентской базе в рамках проводимых Заказчиком кампаний продаж в соответствии со Сценарием разговора с Клиентом Заказчика с целью получения максимально возможного количества согласий (продаж) продуктов или услуг Заказчика;
* обработку входящих вызовов Клиентов Заказчика в соответствии с согласованным Сценарием разговора с целью осуществления помощи Клиентам по всем возникающим вопросам, а также возможной продаже продуктов или услуг Заказчика

Под визитами понимается факт визита Клиента в офисы Заказчика в срок действия озвученного Оператором предложения. В отдельных случаях визитом считается заведенная менеджером офиса Заказчика заявка на продукт/услугу. Зафиксированным визитом Клиента является посещение Клиентом офиса Заказчика после произведенного звонка Клиенту Операторами Исполнителя в рамках выполнения Заказа.

Под оформленными заявками на Продукт/Услугу в рамках оказания Услуг понимается оформленные Операторами Исполнителя по телефону Заявки на Продукт/Услугу. При расчете количества заявок учитываются успешно заполненные Заявки по форме Заказчика в соответствии с ТЗ.

Под продажей продукта/услуги по телефону понимается факт приобретения/оформления Клиентом Заказчика реализуемого продукта/ услуги. Срок и порядок учета продаж определяется Заказчиком индивидуально для каждого продукта и указывается в ТЗ.

* инициацию отправки смс сообщений Клиентам Заказчика с дополнительной информацией о получении продукта/услуги.

1. Маркетинговые исследования.

Услуга оказывается путем осуществления исходящих вызовов по Клиентской базе Заказчика с целью получения обратной связи от Клиентов Заказчика (корректно заполненной анкеты) по результатам использования продуктов/услуг Заказчика и продвижению продуктов/услуг Заказчика.

Под корректно заполненной анкетой понимается - успешное интервью с Клиентом Заказчика, проведенное согласно логике Скрипта, с корректно выбранным результатом ответа Клиента, а также зафиксированной обратной связью (если это подразумевает Сценарий).

|  |  |
| --- | --- |
| От Заказчика:  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ А./**  **М.П.** | От Исполнителя:  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/./**  **М.П.** |