
Инструктаж для новых сотрудников магазина



■ Имя, фамилия:

ТЕХНИКА SENSE

Инструктаж для новых сотрудников магазина





Мы внедряем технику SENSE в свою практику!

ПЕРЕХОДИТЕ на технику SENSE!

LG U+ стремится

предоставлять экспертные услуги на основании своей **Специализации**;
(Specialty)

содействовать своим клиентам благодаря **Эмпатии**; (Emotion)

выявлять их **Потребности**; (Needs)

предлагать **Поддержку** с их перспективы; (Support)

делать так, чтобы этот **Опыт** общения был наилучшим. (Experience)



ТЕХНИКА SENSE

[S] Specialty (Специализация)

Глубокое понимание продуктов, тарифных планов и систем лежит в основе нашей уверенности и позволяет давать персонализированные рекомендации клиентам.

[E] Emotion (Эмпатия)

Каждый акт взаимодействия должен быть уникальным, оставлять после себя стойкое впечатление, не угасающее, пока клиент не покинет магазин.

[N] Needs (Потребности)

Чтобы понять потребности клиента, нужно внимательно слушать. Правильно сформулированные вопросы позволяют выявить то, что действительно важно для клиента

[S] Support (Поддержка)

Простые, чёткие объяснения позволяют заложить крепкий фундамент для качественного обслуживания. Важно попросить согласия до того, как предложить решения и варианты.

[E] Experience (Опыт)

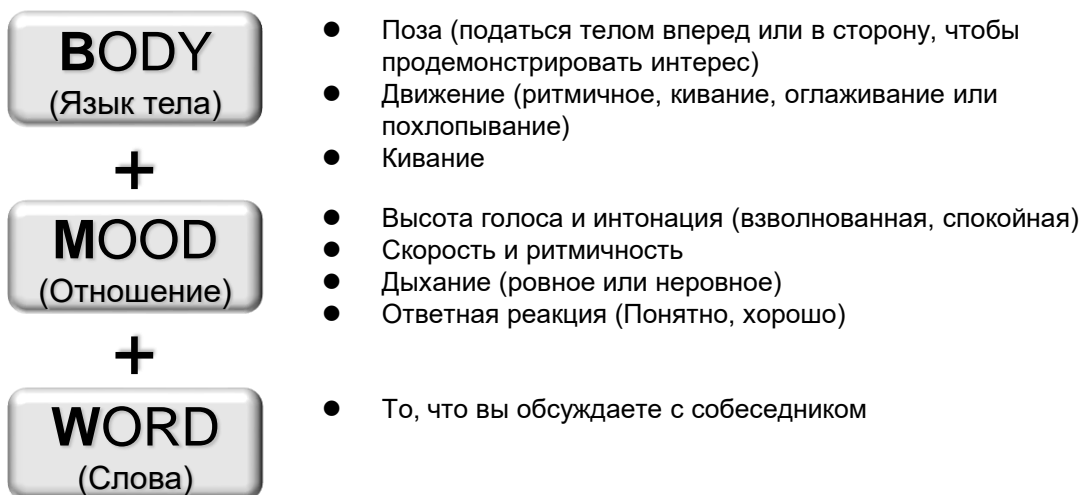
Положительный опыт ведет к повышению степени удовлетворённости клиента и его большей лояльности.

Приёмы коммуникации

Инструктаж для новых сотрудников магазина



Эмпатичное слушание – принцип В.М.В.



Лёгкий разговор: беседа о незначительных событиях, чтобы нарушить молчание

1. Начните с «Приветствие + а»

► «Здравствуйте. **Рады видеть вас! / Вам было сложно добираться сюда? / Располагайтесь поудобнее и дайте мне знать, если вам что-то понадобится.**»

2. Заведите лёгкий разговор, **не форсируя события.**

► «**Конечно! Минутку, с вашего позволения...**» / «**Вы можете пока перевести дух и осмотреться здесь.**»

3. **Приветливо отвечайте** на лёгкую беседу, инициированную собеседниками.

► Клиент: «Не посоветуете, какой свеженький фильм посмотреть?»

Персонал: «Вы знаете, я сам не большой любитель кино, **но вот вы, кажется, сегодня посмотрите хороший фильм. Это будет здорово!**»

4. Расценивайте лёгкие беседы как **средство**, а не цель.

► Цель состоит в том, чтобы **задавать правильные вопросы и побудить клиента разговаривать самому!**

5. Compliments — лучшая форма непринуждённой беседы.

► «Здравствуйте! **У вас сегодня явно удачный день!**»

«**Вы просто сияете от счастья, и это передаётся мне.**»

6. Заложите **крепкий фундамент** для беседы.

► Будьте в курсе текущих новостей, событий, новинок кино, книг и **различных новостей и трендов!**»



Базовые приёмы коммуникации: 1. Лёгкий разговор

Важность лёгкого разговора

«Каждому важно чувствовать контакт».

✓ Погода и времена года

- Говорят, качество воздуха сегодня плохое. Желаете чашечку чаю с лимоном? Он помогает от першения в горле.
- Сегодня холодно, не правда ли? Позвольте, я организую вам чашечку тёплого чая.

✓ Время

- Похоже, вы выскочили короткий перерыв. Тогда, буду краток.
- Вы уже обедали? Если вы любите пиццу, то напротив нас открылось отличное место!

✓ Наблюдение и комплимент

- Ваша дочь очень красивая—вся в свою маму.
- Ваша дочурка такая симпатичная в этом платъице.
- Я вижу, вы ходили за покупками. Пакеты тяжёлые! Позвольте, я помогу вам.

✓ Наблюдение и предложение

- Ваш телефон в отличном состоянии! Ему уже больше двух лет, а выглядит он, как новенький. Позвольте, я заменю вам защитную плёнку.
(переклеивая защитную плёнку) Как батарея? Держит?
- Вы вчера смотрели 000? Похоже, люди уже не смотрят прямые эфиры. Большинство наших клиентов предпочитают видео по запросу. Что вы обычно смотрите по телевизору или на телефоне?



Базовые приёмы коммуникации: 2. вертикальное взаимодействие

**Сначала ответьте на запросы и намерения клиента,
а затем дайте пояснения.**

: Задача в том, чтобы в первую очередь обозначить решение или ключевой момент, а затем дать рациональное обоснование и подготовить к конкретным действиям.



Базовые приёмы коммуникации: 2. вертикальное взаимодействие (на практике)

Клиент: «Я могу сменить свой тариф на более дешёвый?»

- Персонал: Если вы смените тариф сейчас, вам придётся дополнительно платить 00, так как вы много пользуетесь телефоном. Почему бы вам не перейти с 1-го числа следующего месяца?
- **Измените по порядку**
=>Напишите здесь:

Клиент: «Как мне перевести свой номер на другого абонента?»

- Персонал: Чтобы перевести свой номер, вы должны прийти с документами. Вы должны принести своё удостоверение личности, свидетельство о родстве и телефон с карточкой, которые хотите передать другому человеку. Как текущий абонент, так и новый должны присутствовать в магазине лично.
- **Измените по порядку**
=>Напишите здесь:

Клиент: «Вы заменяете защитную плёнку бесплатно?»

- Персонал: Вы у нас купили свой телефон? Если нет, то можете подключиться у нас. Своим клиентам мы предлагаем бесплатную замену.
- **Измените по порядку**
=>Напишите здесь:

Клиент: «Если я оплачу один месяц из неоплаченных счетов за услуги связи за два месяца, я смогу пользоваться своим телефоном?»

- Персонал: Вы можете обратиться в службу поддержки клиентов и узнать там, можно ли временно возобновить возможность пользования телефоном, оплатив счёт.
- **Измените по порядку**
=>Напишите здесь:



Базовые приёмы коммуникации: 3. Смягчающее утверждение

«Это вводная фраза, которая помещается *перед требованием, просьбой или отказом*, с целью построения конструктивного и вежливого диалога».

Я знаю, что вы занятой человек, но /
Мне жаль, что это сопряжено с неудобствами, но /
Я знаю, что это немного хлопотно, но /
Если это возможно, то / Если вы не против, то /
Если это несложно, то



**требование/
просьба/отказ**



Базовые приёмы коммуникации: 3. Смягчающее утверждение (пример)

Клиент: «Я хочу перейти на другой тариф».

- Персонал: Я помогу вам сменить тариф. У вас есть при себе удостоверение личности?
- **Со смягчающим утверждением:**
Я с удовольствием помогу вам в этом.
Я знаю, что это может быть хлопотно, но мне понадобится ваше удостоверение личности, пожалуйста.



Базовые приёмы коммуникации:

3. Смягчающее утверждение (практика)

Клиент: «У меня не очень много времени. Сколько мне придётся подождать?»

- Персонал: Секундочку, пожалуйста.

➤ **Со смягчающим утверждением**

=> **Если это возможно, то** подождите секундочку, пожалуйста. Я обслужу вас, как только закончу обслуживать первого клиента.

Клиент: «Я могу припарковаться перед магазином?»

- Персонал: Вы не можете припарковаться перед магазином, так как там расположены дорожные камеры наблюдения.

➤ **Со смягчающим утверждением:**

=> У нас есть подземная парковка под зданием. **Я знаю, что это требует немного больше усилий, но** я бы рекомендовал вам оставить машину там.

Клиент: «Доставили уже чехол для моего телефона?»

- Персонал: Приносим свои извинения за задержку. Мы свяжемся с вами, когда его доставят.

➤ **Со смягчающим утверждением:**

=> **Приношу свои извинения за неудобства! Из-за проблем у транспортной компании** чехол прибудет завтра. **Если вы можете подождать,** то мы уведомим вас, как только чехол доставят.

Клиент: (желает заменить SIM-карту, но приходит без удостоверения личности) «Я тороплюсь. А нельзя ли сделать это без моего удостоверения?»

- Персонал: Чтобы обработать ваш запрос, нам нужно проверить ваше удостоверение личности.

➤ **Со смягчающим утверждением:**

=> **Мне жаль, что это причиняет вам неудобства, но** чтобы обработать ваш запрос, нам нужно проверить ваше удостоверение личности. **Я знаю, что это требует немного больше усилий, но,** пожалуйста, приходите, когда при вас будет удостоверение личности.

ТЕХНИКА DISC

Инструктаж для новых сотрудников магазина





Эффективно применяйте технику DISC при

анализе **стиля поведения**,
понимайте и воспринимайте их различия как инструмент
создания стратегий персонализированного ответа.



Четыре черты характера в соответствии с техникой DISC

① Dominance (лидерство)

- **Сильное собственное мнение** и стойкие убеждения
- Самоуверенность, **прямота и точность высказываний**
- Ориентированность на **достижение цели и результат**

② Influence (влияние)

- Любит внимание и стремится к признанию
- Общительный и **любит общение с окружающими**
- Любит веселиться, **оптимистичен и счастлив**

③ Steadiness (уравновешенность)

- Предпочитает тихое, **предсказуемое окружение**
- **Терпеливый** и неспешный
- Избегает конфликтов и ценит гармонию во взаимоотношениях

④ Conscientiousness (добросовестность)

- Стремится к перфекционизму
- Стремится всё планировать, практикует **осторожный** подход и действует **осмотрительно**
- **Тщательно обдумывает** каждый свой шаг



Как реагировать на DISC в различных ситуациях

1. Оплата просроченных

Клиент		Персонал
Тип	Запрос	Ответ
D	Я сильно тороплюсь и припарковался прямо перед входом. Вы можете меня обслужить побыстрее?	«Конечно! Я помогу вам немедля ».
I	«Нет, дело не в этом. Я собирался заплатить в прошлом месяце, но...»	«А, понятно! Со мной тоже такое случалось раньше. Можно ли это сделать в следующем месяце?»
S	«А!.. Извините. Мне следовало заплатить раньше, но я пропустил сроки оплаты».	« Не страшно . Я продолжу и проведу задолженность в сумме 00 для вас».
C	«Мой счёт не был таким высоким в прошлом месяце. Что произошло? »	« В прошлом месяце вы столько не пользовались телефоном. Но, просмотрев ваш счёт, я увидел, что в этом месяце в ваш счёт включена плата за 00».

2. Замена защитной плёнки

Клиент		Персонал
Тип	Запрос	Ответ
S	«Гм... Что лучше: закалённое стекло или уретановая плёнка?»	«Закалённое стекло отличается —, а уретановая плёнка обеспечивает —. Не торопитесь , выбирайте обдуманно и дайте мне знать, что вам больше подходит».
D	«Вы вчера плохо совместили её! Пожалуйста, исправьте это!»	«Ах, извините. Я немедленно заменю её». (оперативно переклейте плёнку)
C	«Убедитесь, что под плёнкой нет ни соринки, ни пылинки».	«Конечно! Я обязательно прослежу, чтобы всё было в лучшем виде ».
1	«Мой сын сказал, что заменит плёнку, но уже прошёл не один месяц, а воз и ныне там...»	« А, понятно! Похоже, у вашего сына нет...»



Как реагировать на DISC в различных ситуациях

3. Работа с клиентами в очереди

Клиент		Персонал
Тип	Запрос	Ответ
C	«У вас целая очередь, а персонала совсем мало. Почему так? »	«У нас сегодня не весь персонал вышел на работу , поэтому время ожидания оказалось дольше, чем обычно . Я смогу обслужить вас через пять минут . Приношу свои извинения за неудобства».
S	«.....(ожидает)»	«Я прошу прощения , что вам пришлось ждать. Желаете чашечку чаю, пока вы ожидаете? »
I	«О! Что это? Это новый продукт? Выглядит круто!»	« У вас острый глаз . Это наш новый продукт. Не стесняйтесь, попробуйте его, пока ожидаете!»
D	«Сколько мне ещё нужно ждать?»	«Я прошу прощения , что вам приходится ждать. Я смогу обслужить вас через пять минут ».

4. Угощение

Клиент		Персонал
Тип	Запрос	Ответ
C	«Можно мне что-нибудь без кофеина, пожалуйста?»	«Конечно! Без кофеина? Я могу предложить вам сок . Подождите минутку, пожалуйста».
I	«О, у вас тоже есть напитки? Что у вас есть? Я обожаю кофе! Вы пробовали в кафе рядом с нами? Просто супер!»	« Правда? Хорошо, я проверю. А пока, позвольте я подам вам кофе ».
D	«Мне со льдом. У вас нет льда? Я предпочитаю холодный!»	«К сожалению, у нас нет льда сейчас, но могу подать с холодной водой ».
S	«Мне без разницы».	«Тогда, может, кофе?» У нас очень хороший кофе! »

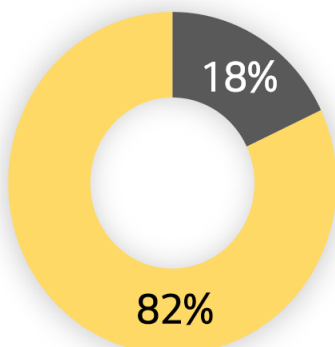
Обслуживание клиентов

Инструктаж для новых сотрудников магазина





Основные элементы телефонных переговоров



18% собеседников реагируют на то, что вы говорите, а **82%** — на то, как вы это говорите.

«При обработке звонков следите за громкостью и скоростью своей речи, а также за интонацией, поскольку клиенты обращают на это внимание».



MoT при обработке звонков



Приём звонков

- › Отвечайте на звонок не позднее, чем после третьего зуммера.
- › Говорите размеренно и чётко, приветствуя звонящего.
- › Будьте искренни и внимательны в общении по телефону.
- › Прежде чем отвечать, дождитесь, когда клиент закончит говорить.
- › Избегайте лишнего шума и болтовни, ожидая соединения.
- › Завершите звонок, сделав уместное заключительное замечание.
- › Пусть клиент первым повесит трубку.



Совершение звонков

- › Подготовьте свои аргументы заранее, до совершения звонка.
- › Говорите размеренно и чётко, приветствуя звонящего.
- › Представьтесь и убедитесь, что вашему собеседнику удобно говорить.
- › Наблюдайте за невербальными сигналами, такими как вздыхание.
- › Завершите звонок, сделав уместное заключительное замечание.
- › Пусть клиент первым повесит трубку.



6 Этапы обработки звонка

Приветствие

Здравствуйте! Это △△△ из магазина U-Plus ●●● .

* Если вы ответили на вызов после трёх зуммеров:
Я приношу свои извинения за задержку. Это △△△ из
магазина U-Plus ●●● ».

Выявление
потребностей

Чем я могу помочь вам сегодня?

Подтверждение
личности

Конечно, я немедленно проверю его для вас».

Прежде всего, в целях проверки, я обязан убедиться, что я
говорю именно с 000.

Подтверждение
потребностей

Благодарю вас, что вы подтвердили личность.

Обработка
запроса

Я немедленно с удовольствием помогу вам с обработкой 00.
Обработка завершена. С чем ещё я могу помочь вам?

Закрытие

Спасибо! Желаю вам удачного остатка дня.

* Запишите в заметки, с каким запросом обратился клиент.

[Внимание!] Следуйте этим этапам, если вы новичок и испытываете трудности с обработкой звонков:

Приветствие

Здравствуйте! Это △△△ из магазина U-Plus ●●● .

* Если вы ответили на вызов после трёх зуммеров:
Я приношу свои извинения за задержку. Это △△△ из
магазина U-Plus ●●● ».

Выявление
потребностей

Чем я могу помочь вам сегодня?

Подтверждение
потребностей

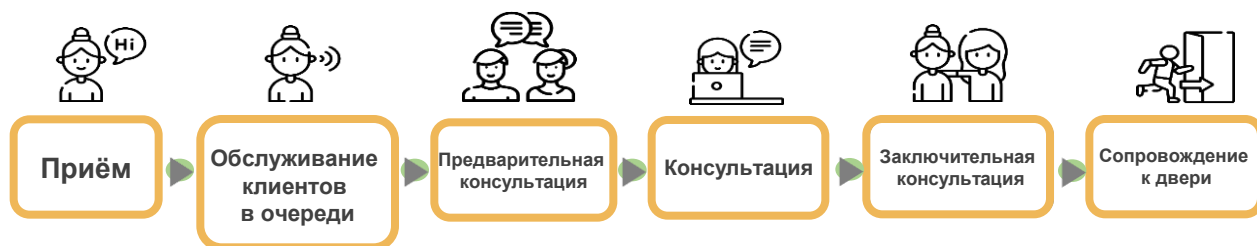
Извините, но все наши сотрудники заняты в данный момент.
Могу я передать ваше сообщение, чтобы вам перезвонили,
как только кто-нибудь освободится?

(Запишите сообщение и передайте его тому сотруднику,
который освободится первым.)

Закрытие

Мы перезвоним вам как можно быстрее. Благодарю вас!

6 Этапы консультации



Приём	Приветствие	«Здравствуйте! Рады видеть вас!»
Обслуживание клиентов в очереди	Введение	«Мне жаль, но все наши менеджеры сейчас заняты. Если вы подождёте 0 минут, то мы обслужим вас как можно быстрее».
	Угощение	«Располагайтесь поудобнее, пока вы ожидаете. Желаете горячий/холодный чай?»
	Демонстрация продукта	«Пока вы ожидаете, не хотели ли бы вы ознакомиться с 00 на нашем IPTV?»
Предварительная консультация	Выявление потребностей	«Чем я могу помочь вам сегодня?»
	Сопровождение к месту консультации	«Позвольте мне помочь вам с 00. Пожалуйста, садитесь. И мы сейчас начнём».
	Визитка	«Я 000 из магазина 00, и сегодня я буду вас обслуживать. (Передайте свою визитку.) Вы пришли за 00?»
Консультация	Проверка удостоверения личности (ID)	«Могу я попросить ваше удостоверение личности, пожалуйста?» (Возьмите документ, после чего скажите:) Благодарю вас!»
	Определение временных рамок	«Это займет примерно 0 минут. Минутку, с вашего позволения...»
Заключительная консультация	Завершение	«Готово! Чем ещё я могу помочь вам сегодня?»
Сопровождение к двери	Прощание	«Благодарю вас! Мы с нетерпением будем ждать вас снова».

Контрольный список центра обслуживания клиентов



Базовые MoT в технике SENSE, контрольный список

Этап	Ситуация	Процесс	B.M.W
1. Приём	Сопровождение к двери	<input type="checkbox"/> Встаньте и установите зрительный контакт с клиентом.	B
		<input type="checkbox"/> поприветствуйте клиента, склонившись в поклоне под углом 30 градусов.	B
		<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Здравствуйте! Рады видеть вас!»	W
2. Обслуживание клиентов в очереди	Введение	<input type="checkbox"/> Установите зрительный контакт с клиентом и займите профессиональную позу, приветствуя его.	B
		<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Мне жаль, но все наши менеджеры сейчас заняты. Если вы подождёте 0 минут, то мы обслужим вас как можно быстрее».	W
	Угощение	<input type="checkbox"/> Приглашающими жестами рукой проведите клиента к месту ожидания, и предложите напиток обеими руками.	B
		<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Располагайтесь поудобнее, пока вы ожидаете. Желаете горячий/холодный чай?»	W
	Демонстрация продукта	<input type="checkbox"/> Сохраняйте уважительную позу в ходе общения. <input type="checkbox"/> Пример обращения: «Пока вы ожидаете, не хотели ли бы вы ознакомиться с 00 на нашем IPTV?»	B W
3. Предварительная консультация	Выявление потребностей	<input type="checkbox"/> Встаньте напротив клиента и установите прямой зрительный контакт. <input type="checkbox"/> Пример обращения: «Чем я могу помочь вам сегодня?»	B W
	Сопровождение к месту консультации	<input type="checkbox"/> Проведите клиента, опережая его на полшага, сохраняя позу активного слушания (LLL). <input type="checkbox"/> Проводите клиента к стулу жестами с открытой ладонью. Сами садитесь только после того, как сел клиент. <input type="checkbox"/> Пример обращения: «Позвольте мне помочь вам с 00. Пожалуйста, садитесь. И мы сейчас начнём».	B W
	Визитка	<input type="checkbox"/> Вручите свою визитку обеими руками, стоя. <input type="checkbox"/> Пример обращения: «Я 000 из магазина 00, и сегодня я буду вас обслуживать. (Передайте свою визитку.) Вы пришли, чтобы выбрать 00?»	B W
	Удостоверение личности (ID)	<input type="checkbox"/> Примите удостоверение личности клиента обеими руками, сохраняя уважительную позу. <input type="checkbox"/> Пример обращения: «Могу я попросить ваше удостоверение личности, пожалуйста? (Возьмите документ, после чего скажите:) Благодарю вас!»	B W
	Определение временных рамок	<input type="checkbox"/> Старайтесь не откидываться на спинку. Ваше туловище должно быть слегка наклонено в сторону клиента. <input type="checkbox"/> Убедитесь, что вы сосредоточены не только на экране. Также разверните планшет так, чтобы клиент чётко видел картинку. <input type="checkbox"/> Пример обращения: «Это займет примерно 0 минут. Минутку, с вашего позволения...»	B W
5. Заключительная консультация	Завершение	<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Готово! Чем ещё я могу помочь вам?»	W
6. Сопровождение к двери	Прощание	<input type="checkbox"/> Проводите клиента к выходу и, склонившись в поклоне под углом 30 градусов, попрощайтесь.	B
		<input type="checkbox"/> Независимо от результата продажи выражение вашего лица должно быть неизменно приветливым, а поведение профессиональным.	
		<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Благодарю вас! Мы с нетерпением будем ждать вас снова».	W

□ M : Вежливый тон, адекватная реакция □ B : Соответствующая поза, зрительный контакт и прив

Мобильная связь

Инструктаж для новых сотрудников магазина





Основные факты при предоставлении услуг мобильной связи

[1] Количество мобильных номеров: количество номеров, которые могут быть привязаны к одному абоненту.

Категория		К-во мобильных номеров (макс.)
Частные	Несовершеннолетние (от 4 до 18 лет)	2
	Взрослые (от 19 лет и старше)	3
Корпоративные		4

- ① Частные лица - до 3-х номеров, организации (корпоративные лица) – до 4-х номеров.
- ② Несовершеннолетние (от 4 до 18 лет): не более 2-х номеров.
- ③ Абоненты с низким кредитным рейтингом (**ниже 709**): не более 2-х номеров.
- ④ Нарушители кредитных обязательств - 1 номер
- ⑤ Нарушители правил оплаты КАИТ - **не обслуживаются**
(Если лицо зарегистрировано как нарушитель правил оплаты, запрещена активация как prepaid тарифов, так и тарифов с оплатой по факту, независимо от мобильного оператора.)

[2] Количество телефонов с оплатой в рассрочку: количество устройств, которые один абонент может приобрести в рассрочку

Категория		Устройства, приобретаемые в рассрочку (15 октября 2019 г. -)
Частные	от 4 до 18 лет	Оставшиеся устройства, приобретаемые в рассрочку, у законного представителя (подписантом договора на рассрочку является законный представитель)
	от 19 до 18 лет	Кредитный рейтинг 1-3: до 6-ти устройств Кредитный рейтинг 4-10: до 4-х устройств
	от 60 лет и старше	
Иностранцы	F-5 (постоянный вид на жительство)	См. предыдущие требования: в зависимости от вида на жительство
	Другие виды виз	
Корпоративные		Стандартное ограничение: до 3-х устройств (дополнительные номера выделяются на условиях корпоративных страховых гарантий на оплату в рассрочку.)



Варианты мобильных устройств и связи

1) USIM: Universal Subscriber Identity Module (универсальный модуль идентификации абонента)

- Цена: KRW 7 700
- Модуль в форме карты, в котором хранятся данные абонента, и обеспечивающий аутентификацию, формирование счетов и услуги по безопасности мобильных устройств.

2) eSIM: Embedded SIM (встроенная SIM-карта)

- Цена: KRW 2 750
- Встроенный в устройство модуль для идентификации абонента.

3) 2-ое устройство: устройства-не смартфоны и аксессуары

- Виды: планшеты/смарт-часы



Скидки и программы субсидий

1) Государственная субсидия: скидка к стоимости телефона

- Распространяется на новые устройства
- Сумма скидки варьируется в зависимости от политики
- Базовый тариф: досрочное расторжение или переход на более дешёвую модель в течение 24 месяцев влечёт штраф.
- Six Plan («шесть-тариф»): смена тарифа (на более дорогой или более дешёвый) разрешена через 180 дней.

2) Дополнительная скидка к контракту: скидка 25% к ежемесячному тарифу

- Доступна для новых или бывших в употреблении устройств, на которые не распространяется государственная субсидия.
- 25%-ая скидка на месячный тариф
- 1 год (12 месяцев) или 2 года (24 месяца) при той же сумме скидки

3) Скидка к контракту в рамках тарифного плана Premier (Премьер) - первый контракт: скидка KRW 5 250 в месяц

- Абоненты тарифного плана 5G/LTE Premier Plan
- Контракт на 24 месяца
- скидка KRW 5 250 в месяц
- досрочное расторжение или переход на более дешёвую модель в течение 24 месяцев влечёт штраф.

4) Субсидия при смене оператора сети

- Дополнительная скидка за переход: от 0 до KRW 500 000
- То же самое, что государственная субсидия, и предоставляется определённой категории клиентов
- Условия варьируются в зависимости от политики.



Тарифные планы 5G Premier (5G премьер)

Тариф	5G Signature (5G сигничё)	5G Premier Plus (5G премьер плюс)			
		Super (Супер)	Plus (Плюс)	Regular (Регьюла)	Essential (Исенчуал)
Ежемесячная абонплата, KRW	130 000	115 000	105 000	95 000	85 000
с дополнительной скидкой к контракту	-32 500	-28 750	-26 250	-23 700	-21 250
со скидкой к первому контракту (Premier)	-5 250	-5 250	-5 250	-5 250	-5 250
Голосовые/ текстовые/ доп.вызовы	Неограниченные звонки на стационарные/мобильные телефоны (доп.вызовы: 300 мин.) Текстовые услуги предоставляются как базовые				
Данные	Неограниченные				
Режим модема/совместное использование	120 ГБ	100 ГБ	100 ГБ	80 ГБ	70 ГБ
Данные в рамках Easy Family Data (Изи фемили дата)	60 ГБ	50 ГБ	-		
2-ое устройство	2 номера	2 номера	2 номера	1 номер	-
Детская скидка	-33,000	-			
Стандартный контент	U+ Mobile TV (Ю+ мобильное ТВ) (стандарт)				
Media Service (Выберите 1)	① Vibe (мобильный + ПК)	① Vibe (Мобиль ный)	① Vibe (Мобиль ный)	① Vibe 300 (Мобиль ный)	-
	② Millie's library	② Millie's Library	② Millie's Library	② Millie's Library	
	③ UPlay	③ UPlay	③ UPlay	③ UPlay	
	④ Children's Country Standard + Learning	④ Children's Country Standard + Learning	④ Children's Country Standard + Learning	④ Children's Country Standard + Learning	
	⑤ Genie Music	⑤ Genie Music	⑤ Genie Music	⑤ Genie Music	
Преимущества	Выберите 1 из пакета категории			-	-
	Выберите 1 преимущество члена (VIP Kok)				



Тарифные планы 5G Standard (5G стандарт)

Тариф	5G Standard (5G стандарт)	5G Standard Essential (5G стандарт исенчиал)	5G Data Super	5G Data Plus (5G дата плюс)	5G Data Regular (5G дата регьюла)
Ежемесячная абонплата, KRW	75 000	70 000	68 000	66 000	63 000
с дополнительной скидкой к контракту	-18 750	-17 500	-17 000	-16 500	-15 750
Голосовые/текстовые/доп.вызовы	Неограниченные звонки на стационарные/мобильные телефоны (доп.вызовы: 300 мин.) Текстовые услуги предоставляются как базовые				
Данные	150 ГБ	125 ГБ	95 ГБ	80 ГБ	50 ГБ
Замедленная скорость после лимита	5 Мбит/с	5 Мбит/с	3 Мбит/с	1 Мбит/с	1 Мбит/с
Режим модема/совместное использование	60 ГБ в рамках лимита	55 ГБ в рамках лимита	50 ГБ в рамках лимита	45 ГБ в рамках лимита	40 ГБ в рамках лимита
Преимущества	Выберите 1 преимущество члена	-	-	-	-



Тарифные планы для детей и подростков 5G Teens (5G тинз) / 5G Kids (5G кидз)

Тариф	Ежемесячная абонплата, KRW	Данные	Голосовые/текстовые/доп.вызовы	Преимущества
5G Lite Teens	45 000	8 ГБ/мес. (замедленная скорость после лимита: 1 Мбит/с)	Неограниченные звонки на стационарные/мобильные телефоны (доп.вызовы: 300 мин.) и Текстовые услуги предоставляются как базовые	U+ Mobile TV (Lite)
5G Kids 45	45 000	9 ГБ/мес. (замедленная скорость после лимита: 1 Мбит/с)		Vibe Music (300 воспроизведений)
5G Kids 39	39 000	5,5 ГБ/мес. (замедленная скорость после лимита: 1 Мбит/с)		
5G Kids 29	29,000	3,3 ГБ/мес. (замедленная скорость после лимита: 400 Кбит/с)	Неограниченные звонки на стационарные/мобильные телефоны (доп.вызовы: 100 мин.) и текстовые услуги предоставляются как базовые	-

- В рамках тарифа 5G Lite Teens за одним ребенком может быть закреплен только один номер.
- Если абонент на тарифном плане 5G Lite Teens не перешёл на другой тариф до того, как ему исполнится 20 лет, тариф автоматически будет изменён на 5G Lite Plus в первый день месяца, следующего за тем, в котором абоненту исполнится 20 лет.
- Тарифные планы 5G Kids 29 - 45 действуют для абонентов в возрасте от 4 до 12 лет.
- В первый день месяца, следующего за тем, в котором абоненту исполнилось 13 лет, такой абонент будет автоматически переведен с тарифного плана 5G Kids на тариф 5G Lite Teens.



Тарифные планы для пожилых людей и для социальных категорий 5G Senior/Welfare

Тариф	Возрастные требования	Ежемесячная абонплата, KRW	Данные	Голосовые/текстовые/доп.вызовы	Преимущества
5G Senior A	от 65 до 69 лет	45 000	10 ГБ (замедленная скорость после лимита: 1 Мбит/с)	Неограниченные звонки на стационарные/мобильные телефоны (доп.вызовы: 400 мин.) и текстовые услуги предоставляются как базовые	U+ Mobile TV (Lite)
5G Senior B	от 70 до 79 лет	43 000			
5G Senior C	от 80 лет и старше	39 000			
5G Welfare 75	-	75 000	150 ГБ/мес. (замедленная скорость после лимита: 5 Мбит/с)	Неограниченные звонки на стационарные/мобильные телефоны (доп.вызовы: 600 мин.) и текстовые услуги предоставляются как базовые	U+ Mobile TV (ежемесячная абонплата)
5G Welfare 55	-	55 000	14 ГБ/мес. (замедленная скорость после лимита: 1 Мбит/с)		U+ Mobile TV (Lite)

- Тарифные планы 5G Senior A, B и C доступны только для моделей телефонов, поддерживающих технологию 5G, причём только в рамках одного номера на абонента.
- Абонент будет автоматически переведен с тарифа 5G Senior A (ранее 5G Lite Senior) на тариф 5G Senior B по достижении 70-летнего возраста и на тариф 5G Senior C по достижении 80-летнего возраста.
- Только обладатели социальной карты инвалида (Welfare Card for the Disabled) имеют право на оформление тарифных планов 5G Welfare (один номер на абонента), вне зависимости от категории инвалидности.
- Иностранные граждане не имеют права на подключения социальных тарифных планов 5G Welfare, поскольку социальная карта инвалида (Welfare Card for the Disabled) не оформляется для инвалидов-иностранцев (независимо от их права на скидки для инвалидов).



Тарифные планы LTE Premier

Тариф	LTE Premier Plus	LTE Premier Essential
Ежемесячная абонплата, KRW	105 000	85 000
с дополнительной скидкой к контракту	-26 250	-21 250
со скидкой к первому контракту (Premier)	-5 250	-5 250
Голосовые/текстовые	Неограниченные звонки на стационарные/мобильные телефоны (доп.вызовы: 300 мин.) и текстовые услуги предоставляются как базовые	
Совместное использование данных	50 ГБ + 50 ГБ	15 ГБ + 15 ГБ
Смартфон	11 000/устройство (макс. 2 устройства)	
Преимущества	Выберите 1 из пакета категории	
	Выберите 1 преимущество члена (VIP Kok)	



Пакетные услуги по категориям

Часто используемый контент объединён в пакеты по категориям и может быть добавлен к вашему тарифному плану со скидкой.



Виды пакетных услуг по категориям

Вид	Пакетные услуги по категориям	Описание
5G	Пакет OTT	Пакет YouTube Premium (со скидкой), Пакет Netflix, Пакет Disney+, Пакет TVING
	Пакет для устройства	Пакет для Galaxy Watch 7, пакет для Galaxy Buds 3/ пакет для Buds 3 Pro, пакет для iPad 10
	Пакет подписок	Пакет подписки Hello Rental, пакет подписки illy Coffee
	Пакет путешественника	Пакет Smart Air_Travel
	Пакет услуг U+	Multi-Pack, Home Guard Easy2
LTE	Пакет OTT	Пакет Disney+, TVING
	Пакет подписок	Пакет подписки Hello Rental, пакет подписки illy Coffee
	Пакет услуг U+	Multi-Pack, Home Guard Easy2+



Стандартная операционная процедура в продажах по категориям



Ми-ри На

- ✓ Возраст: 30+
- ✓ Тариф 5G Premier Essential
- ✓ Использует 50 ГБ для передачи данных
- ✓ Пользуется планшетом

Поскольку вы используете большой объём данных, и вы пользуетесь планшетом, то почему бы вам также не воспользоваться пакетом услуг OTT? Имея тарифный план 5G Premier Plus, вы также можете **выбрать одну из услуг OTT, т.е. YouTube Premium, Netflix, TVING или Disney+, абсолютно бесплатно.** Кроме того, использование планшета не предусматривает дополнительной оплаты, что делает эту услугу ещё более выгодной! Вы также можете **переключаться** на другую услугу OTT **каждый месяц** при желании.



Чхоль-су
Ким

- ✓ Возраст: 40+
- ✓ Тариф 5G Premier Essential
- ✓ Имеет ребенка (несовершеннолетнего)
- ✓ Требуется более дешёвый тарифный план для ребенка

Известно ли вам, что у нас имеется тарифный план, в рамках которого мы предлагаем дополнительные скидки к детским тарифам мобильной связи? Тарифный план 5G Signature не только включает **Пакетные услуги по категориям** и **Медиасервисы**, но и предоставляет скидку **KRW 33 000 в месяц** к тарифу мобильной связи для вашего ребенка. Это гораздо более выгодный вариант по сравнению с вашим текущим тарифом.

домашние продукты

Инструктаж для новых сотрудников магазина





U+ Internet

Категория		Premium Safe & Secure 100M	Premium Safe & Secure 500M	Premium Safe & Secure 1G	Premium Safe & Secure 2.5G
Стоимость, KRW	Контракт на 3 года	27 500	39 600	45 100	50 600
	В пакете с IPTV		34 100	39 600	45 100
Стандартный пакет	Устройства	Giga Wi-Fi 6			Giga Wi-Fi 7
			Дополнительный Giga Wi-Fi 6		
	Стандартные услуги ①	Safe Service 2 (блокирование вредоносных веб-сайтов, защита от фишинга и взлома)			
	Стандартные услуги ②		Возмещение убытков в случае финансового мошенничества (до KRW 3 млн./год)		
				Возмещение расходов на ремонт ПК/ноутбука/TB (до KRW 500 000/год)	
				Услуги для дополнительных устройств (до 3 ПК/ноутбуков)	



Пакет 1G Internet для тех, кому нужен Интернет

Два ключевых аспекта Интернета

- Скачивание: приём сигналов (напр., экранов игр, трансляция видео, скачивание файлов)
- Загрузка: отправка сигналов (напр., ввода контроллеров игр, трансляция видео, онлайн-уроков, загрузка файлов)
- ✓ Тариф 1G — это идеальный выбор для тех, кому важно иметь дома устойчивый Интернет для всех членов семьи, когда, например, папа тренирует удары в гольфе, смотря ролики в YouTube, дочь находится на дистанционном обучении через Zoom, сын играет в онлайн-игры, а мама смотрит сериалы на Netflix).



Дополнительные устройства в U+ Internet

1) Giga Wi-Fi 6

- Быстрое и стабильное Wi-Fi-подключение
- Бесперебойное одновременное подключение нескольких пользователей
- Усиленная безопасность для безопасного Интернет-сёрфинга

2) Дополнительный Giga Wi-Fi 6

- Для средне- и многочисленных семей
- Семьи из 3-4-х членов с большим Wi-Fi трафиком
- Дома и квартиры на три и более комнат, особенно, если в некоторых их уголках имеются проблемы со связью.



Дополнительные услуги U+ Internet

1) Safety Service 2 (Безопасные услуги 2)

(бесплатно для тарифов 100M и выше)

- Автоматически блокирует вредоносные и опасные веб-сайты
- Защита от угроз фишинга и смешинга
- Помогает защитить детей от доступа к непристойного контента онлайн

2) Financial Fraud Coverage (Страховка от финансового мошенничества) (бесплатно для тарифов 500M и выше)

- До KRW 3 млн./год на семью
- Доступно для клиентов всех возрастов, пользующихся финансовыми услугами
- Равная компенсация членам семьи в рамках одного тарифного плана

3) PC/TV Repair Coverage (Возмещение ремонта ПК/ТВ)

(бесплатно для тарифов 1G и выше)

- До KRW 0,5 млн./год (KRW 100 000 - вычитаемая франшиза)
- Идеально подходит для пользователей с большим объёмом Интернет-трафика, особенно в возрасте 20-30 лет
- Включает возмещение затрат на ремонт ПК, ноутбуков и ТВ для членов семьи

4) Additional Device Service (Услуги для дополнительных устройств) (бесплатно для тарифов 1G и выше)

- Подключение до 3-х устройств в стандарте
- Стоимость абонплаты: KRW 5 500 в месяц
- Идеально подходит для домохозяйств с несколькими ПК



Стандартная операционная процедура в продажах: предложение пакета 1G Internet

1. Запрос и адрес

«Хотите, я проверю, **доступна ли услуга 1G Internet** по вашему адресу?»
«Это удачная мысль, проверить это, пока вы здесь».

2. Проверка возможности подключения

«В ваше здание заведен высокоскоростной интернет 1G Internet. Вы это знали?»

3. Подчёркивание преимуществ — комплимент

«Вы знали, что менее половины населения страны имеет **доступ к услуге 1G Internet**? Вам повезло, жить в месте, которое подключено к данной услуге. Какая чудесная возможность!»



Ключевые аргументы при рекомендациях в рамках стандартной операционной процедуры в продажах

Семьи, состоящие из 4-х пользователей или с параллельными пользователями

«Когда папа работает из дома, мама стримит OTT-контент, а дети занимаются через Zoom, тарифный план Wi-Fi 6 обеспечивает бесперебойный беспроводной доступ к Интернету во всём доме без сбоев!»

Стриминг и просмотр высококачественного видео

«Вы же любите смотреть популярных стримеров и популярные видео, правда? В рамках пакета 100M Internet вы можете испытывать 1-2-х секундную задержку, а в рамках пакета 1G Internet видео транслируется без задержек. Плюс, благодаря обилию 4K-контента, вы можете наслаждаться им без задержек».

Бронирование билетов / бронирование гостиниц / регистрация на занятия

"**Билеты на концерты и на бейсбол продаются в порядке поступления бронирования, когда открываются продажи.** Благодаря пакету 1G Internet вы можете обеспечить себе оформление билетов быстро и легко».

Youtubers / вещание

«Множество людей ежедневно загружают видео на YouTube для развлечения. Независимо от того, вы скачиваете или загружаете **файлы объёмом 10 ГБ, это займет у вас примерно 2 минуты,** — что будет невероятно удобно!»

Smart Home (Умный дом)

▷ Paketные планы



Home Care for Kids (Хоум кеа фор кидз)

Пакет для «умного» дома, разработанный для работающих родителей, который позволяет им в режиме реального времени удалённо наблюдать за своими детьми и заботиться о них.



Home Care for Family (Хоум кеа фор фемили)

Пакет для «умного» дома, специально разработанный для пользователей-новичков, пожилых и одиноких пользователей, и который легко настраивать под нужды этой категории пользователей, упрощая им быт.



Home Care for Pets (Хоум кеа фор петс)

Пакет для «умного» дома, позволяющий пользователям наблюдать за домашними питомцами и заботиться о них в режиме реального времени в своё отсутствие.



Только животные



Home Guard Easy2+ (Хоум гард изи2+)

Решение для «умного» дома в сфере охраны и безопасности со страховым покрытием.



* Дополнительные устройства для умного дома: Momca, лампа настроения, Button Bot, искусственный интеллект Remote 2

▷ Home Care for Pets (Хоум кеа фор петс)



U+ PETOY



맘카



제휴혜택

(ежемесячная
абонплата:
KRW 11 000)

- Варианты устройств (выберите 2): PETOY / Momca / дистанционная автоматическая кормушка для животных / лампа настроения
- Страховая защита до KRW 5 млн., выплата в качестве соболезнования KRW 100 000 и различные предложения партнеров



U+ TV (Ю+ ТВ)

Категория	Тариф (количество каналов)	Ежемесячная абонплата, KRW	Включено			Ежемесячная абонплата /Предложения VOD (видео по требованию)
		В пакете с интернетом (контракт на 3 года)				
Стандартный	Базовый (213)	12 100	Children's Country Mobile App (Чилдрендз кантри мобайл эпп)	-	-	-
	Премиум (255)	16 500		ВИП зона	-	-
	Premium Plus (260)	17 600			Бесплатный пакет UHD (сверхвысокая чёткость)	-
Combo	Premium VOD (видео по требованию) (260)	18 700				Ежемесячный купон VOD эквив. KRW 5 500
	Premium Switch (260)	25 300				Переключаемый канал каждый месяц (выберите 1 из SBS, MBC, JTBC, MBN, TV Chosun и Channel A)
	Premium Choice (260)	27 500				Выберите одно предложение каждый месяц (Пакет Movie Premium/Kids/ купон VOD эквив. KRW 16 500)
OTT Combo	Premium Disney+ Standard (260)	24 600				Disney+ Standard (FHD, 2 пользователя одновременно)
	Premium Disney+ (260)	28 600				Disney+ Premium (UHD, 4 пользователя одновременно)
	Premium TVING (260)	29 600				TVING Standard (1080p FHD, 2 пользователя одновременно)
	Premium TVING Plus (260)	33 100				TVING Premium (1080p FHD+4K, 4 пользователя одновременно)
	Premium Netflix HD (260)	27 800				Netflix Standard (HD, 2 пользователя одновременно)
	Premium Netflix UHD (260)	31 300				Netflix Premium (UHD, 4 пользователя одновременно)



ТВ-приставка U+

1) UHD4

- Dolby Vision, Dolby Atmos
- аудио на основе искусственного интеллекта, встроенная услуга OTT

2) Хромкаст с Google TV

- Чёткий, ультракомпактный дизайн, встраиваемый в любой интерьер/беспроводное подключение

3) Абонентское ТВ (TV Free)

- Портативное ТВ дома или на планшете в любом месте и в любое время.

4) «Саундбар блэк 2» (Soundbar Black 2)

- Dolby Vision, Dolby Atmos
- 8 JBL-динамиков
- разъём фазоинвертора для минимизации шумового фона



Ключевые аргументы при рекомендации U+ ТВ

1) U+ TV Next

- Простота сёрфинга OTT, VOD и прямой эфир (прямой стрим) с интуитивным средством запуска задач
- Унифицированный поиск для лёгкого доступа к вашему любимому контенту OTT

2) U+ Children's Country (Ю+ Чилдренз кантри)

- Библиотека: персонализированное предложение книг для ваших детей
- Англоязычный детский сад: Тесты и обучение, разбитые на уровни, с контентом из программы **Chungdahm Academy**, **Oxford Readers** и многое другое.
- Disney Learning+: Изучайте английский язык с популярными диснеевскими персонажами.
- Песни и танцы: Танцуйте вместе с **Yuppi Pen**, распознающим ваши движения.



Домашний офис

1) Интернет

Категория	Тариф	Ежемесячная абонплата, KRW
Интернет	Giga Safe (1G)	38 500
	Giga Slim Safe (500M)	33 000
	LAN Safe (100M)	22 000
Pay Safe	Giga Pay Safe (1G)	41 800
	Giga Slim Pay Safe (500M)	36 300
	LAN Pay Safe (100M)	25 300
Беспроводной Интернет для предприятий	Lite	7 700
	Базовый	30 250
	Premium	38 500
Cash Note Plus	Giga Safe (1G)	44 000
	Giga Slim Safe (500M)	38 500
	LAN Safe (100M)	29 700

2) Телефонный номер сети Internet

Продукт	Тариф	Ежемесячная абонплата, KRW	Бесплатные звонки, мин.
Телефонный номер сети Internet	Стандартный	2 200	-
	Premium	3 300	-
	Free Call 3	5 500	25
	Free Call 4	6 600	50
	Free Call 6	8 800	100
	Free Call 8	11 000	150
	Business AI Phone	9 900	-

3) U+ Intelligent CCTV (Ю+ интеллектуальное видеонаблюдение)

Продукт	Ежемесячная абонплата, KRW	Включает
S-1 Safe	13 200 за устройство	Два реагирования на чрезвычайную ситуацию в месяц S-1 и наклейки службы безопасности

4) U+ TV (Ю+ ТВ)

Тариф	Количество каналов	Ежемесячная абонплата, KRW
Базовый	213	12 100
Premium	255	16 500

Пакетная скидка Together/Partner Discount (Тугезер/партнер дискаунт)

Инструктаж для новых сотрудников магазина





Пакетная скидка U+ Together Discount (Ю+ Tyгeзep дucкaунт)

1) Что представляет собой скидка Together Discount?

- Это групповой план исключительно для абонентов U+ с тарифным планом, предусматривающим безлимитный объём данных, предлагающим более высокие скидки по мере присоединения большего числа абонентов.

2) Тарифные планы, на которые распространяется скидка Together Discount

- Тариф 5G Premier: Premier Essential (KRW 85 000) и выше
- Тариф LTE Premier: Premier Essential (KRW 85 000) и выше

* Безлимитные тарифы LTE 78/88/105 не участвуют.

3) Варианты Together Discount



2 абонента

скидка KRW 10 000
на абонента



3 абонента

скидка KRW 14 000
на абонента



4-5 абонентов

скидка KRW 20 000
на абонента



В пакете с
Интернетом

(макс. 5 номеров)

Доп. скидка KRW 11 000

4) Члены семьи, на которых может распространяться скидка Together Discount

- Супруг или супруга
- Родители, дети, дедушки-бабушки, внуки, родные братья и сёстры
- Сватья (тесть-тёща или свёкр-свекровь) и девери и золовки, снохи и шурины
- Зятя и невестки

5) Как оформить

- Семейный тариф: предоставьте свидетельство о родстве.
- Тариф общей сети: используйте унифицированные счета за связь.



Скидка Easy Family Discount (Изи фемили дискаунт)

1) Что представляет собой скидка Easy Family Discount?

- Это групповой тариф, в рамках которого предоставляются ссылки на мобильные счета для всех членов семьи без особенных требований, на основании их выбранных тарифных планов.

2) Скидка Mobile Together (Мобайл тугезер)

- Скидки применяются на основании тарифного плана на мобильную связь, без требования подключения тарифа на Интернет.
- Допускается объединять до 10 номеров.

3) Скидка Home Together (Хоум тугезер)

- Скидки распространяются на счета за Интернет на основании скорости Интернета.
- Тарифные планы на Интернет не подлежат объединению.

Скидка, исходя из скорости (макс. 3 номера)

100 МБ	500 МБ	1 ГБ
KRW 5 500	KRW 9 900	KRW 13 200



ПАМЯТКА.



Скидка на карты партнёров

1) Что представляет собой скидка Partner Card Discount (Партнер карт дискаунт)?

- Партнерство между оператором мобильной связи и компанией-эмитентом кредитных карт, в рамках которого предоставляются скидки на мобильную связь и различные бонусы в зависимости от использования карты.

2) Преимущества

- Простота привлечения абонентов для перехода на премиальные тарифы связи.
- Снижает финансовую нагрузку при покупке устройств из высокого ценового сегмента.
- Предоставляет значительные скидки путём партнёрства.

3) Виды

- Рассрочка на длительный период / автоплатёж



ПАМЯТКА.



Партнёрская программа с Daemyung (Дэмыюнг)

1) Что представляет собой скидка партнёрская программа с Daemyung (Дэмыюнг)?

- Программа партнёрства с компанией Дэмыюнг возникла в результате сотрудничества между LG U+ и Daemyung «I'm Ready» (Дэмыюнг «Айм рэди»), с целью предоставления экономии на мобильных счетах и различных бытовых услуг.

2) Почему это выгодно?

- Сокращение расходов на мобильную связь / Предоставление различных пакетных услуг

3) Требования при оформлении и скидки

- Daemyung U-Life Club 594
- ► Стоимость (KRW 44 000) / Необходимый период оформления (135 месяцев) / Сумма скидки (KRW 40 000) / Период скидки (24 месяца)
- Daemyung Life Care (Необходимо сохранять подписку в течение дополнительных 60 месяцев)
- ► Стоимость (KRW 59 400), Необходимый период оформления (100 месяцев) / Сумма скидки (KRW 45 000) / Период скидки (24 месяца)

4) Преимущества на услуги Life Service (выберите одно)

- Путешествия (круиз) / гольф / курсы иностранных языков / похоронные услуги

5) Процесс оформления

- Предложение: расскажите о преимуществах, предоставляемых в рамках партнёрской программы с Daemyung (Дэмыюнг).
- Регистрация на консультацию: зарегистрируйтесь на U-cube
- Подключение к центру: подключитесь в течение одного часа после регистрации на U-Cube.

6) Заключительные шаги с целью получения удачного опыта

- Настройте автоматическую оплату кредитной картой > Добавьте номер клиентской поддержки Daemyung > Пройдите процедуру заключения электронного контракта



ПАМЯТКА.

Система поддержки продаж

Инструктаж для новых сотрудников магазина





Система поддержки продаж: UCRM

1) Что такое CRM?

- CRM (Customer Relationship Management) или система управления взаимоотношениями с клиентами — это система, призванная управлять информацией о существующих и потенциальных клиентах, отслеживать и хранить её.

2) Поддержка UCRM

- Мониторинг использования мобильных/домашних услуг
- Отслеживание дней рождения клиентов
- Управление встречами с клиентами
- Обеспечение защиты персональных данных
- Предоставление персонализированных рекомендаций по выбору продуктов
- Обработка и решение жалоб клиентов



ПАМЯТКА.



Мои клиенты

나의 고객 리스트에서는 고객들의 여러가지 기본정보를 한눈에 볼 수 있도록 구성되어 있습니다. 또한 다양한 메뉴구성을 통해 고객을 분류하고, 조건에 맞는 고객을 찾는 것에 용이합니다.

1. **Поиск:** позволяет легко осуществлять поиск клиентов по именам и памяткам.
2. **Фильтр:** позволяет сортировать информацию о клиентах с целью предоставления персонализированных рекомендаций.
3. **Список:** позволяют с одного взгляда сравнивать информацию о клиентах.

고객의 **상품/결합/요금제/약정/특이사항/활동이력** 등 상세정보 확인이 가능합니다

- ① **Агрегированная информация** о членах семьи от U+ и других операторов мобильной связи
- ② **Данные клиента**, зарегистрированные на Ucube
- ③ **История встреч** с клиентами



Daily Schedule (Расписание на день)

Что такое Daily Schedule (Расписание на день)?

- Оно позволяет вам просматривать пять видов услуг при работе с клиентами и управлять ими.

오늘의 할일 _ 메인화면

오늘의 할일

- ① 생애주기
- ② 일반약속
- ③ 가입초기케어
- ④ 방문계획약속
- ⑤ 재케어

5가지의 고객 케어 항목을 확인하고 실행할 수 있으며, 이것을 통해 고객과의 신뢰 관계를 구축할 수 있게 도와주는 기능

UCRM

개발자 사원 / P93541

오늘의 할일_V2

캘린더인_V2

타사캘린더인_V2

나의고객_V2

가입초기케어_V2

나의실적_V2

우리카rmCRM

설정_V2

오늘의 할일 리스트

일시	유형	구분	고객명	내용	전화연결	완료여부
20/08/27	생애주기	문자	[M+3 / 모바일고객 혜택안내]			미완료
20/09/05	가입초기	내방	학습입력			미완료
20/10/26	생애주기	통화	[D+3 / 모바일가입내역안내] 가...			미완료
20/10/30	생애주기	문자	[D+7 / 모바일고객 고객약속사...			미완료
20/11/01	생애주기	문자	[M+9 / 모바일고객 내방유도]			미완료
20/11/03	생애주기	문자	[M+3 / 모바일고객 혜택안내]			미완료
20/11/05	생애주기	통화	[D+3 / 모바일가입내역안내] 가...			미완료

원자 고객 히스토리

날짜	유형	구분	내용	결과
20/11/04	생애주기	통화	[D+12 / 착하고제안해] 사용하시는 개를 휴대문 문제사...	
20/10/30	생애주기	문자	[D+7 / 모바일고객 고객약속사전제이] 불만사항 정중 및...	
20/10/26	생애주기	통화	[D+3 / 모바일가입내역안내] 가입감사인사 및 가입내역...	

오늘의 할일 유형-

- ① 생애주기
- ② 일반약속
- ③ 가입초기케어
- ④ 방문계획약속
- ⑤ 재케어

- ① Life Cycle (Жизненный цикл) (формируется автоматически)
- ② General Appointment (Неспециализированная встреча) (создаётся вручную)
- ③ Initial Care (Начальное обслуживание) (создаётся вручную)
- ④ Запланированная встреча (создаётся вручную)
- ⑤ Обслуживание после кампании (создаётся вручную)



ПАМЯТКА.



Default Number System (Система номеров по умолчанию)

■ Как пользоваться системой номеров по умолчанию: Sign In (Вход в систему)

The screenshot shows the 'CTI 로그인' (CTI Login) window. A black banner at the top contains the text: ★중요★ 대표번호시스템 사용등록 인원은 UCUBE로그온과 동시에 "대표번호시스템 로그인" 화면이 자동 팝업 됨. The login form has two main fields: '*ID' and '*공용계정' (Public Account). The '*ID' field contains 'fly5800'. The '*공용계정' field is a dropdown menu with '선택' (Select) at the top and two options below: '6620041' and '6620042'. Red circles with numbers 1 and 2 are placed next to these fields. Pink callout boxes point to the fields: '① 마당ID : 사용자 마당ID 확인' (Maddang ID: Check user Maddang ID) points to the '*ID' field, and '② 전화 좌석ID (POS별 좌석 1~3 배정, 선택하여 로그인)' (Phone Seat ID: Assigned 1-3 seats per POS, select to login) points to the '*공용계정' dropdown. The background shows a sidebar with various menu items like '가입정보조회', '계약정보', '납부/청구정보 요약', etc.

- ① ID: выполните вход в систему под идентификатором пользователя User Hub ID
- ② Общая учётная запись: выполните вход в систему под идентификатором офисного телефона Office Phone ID

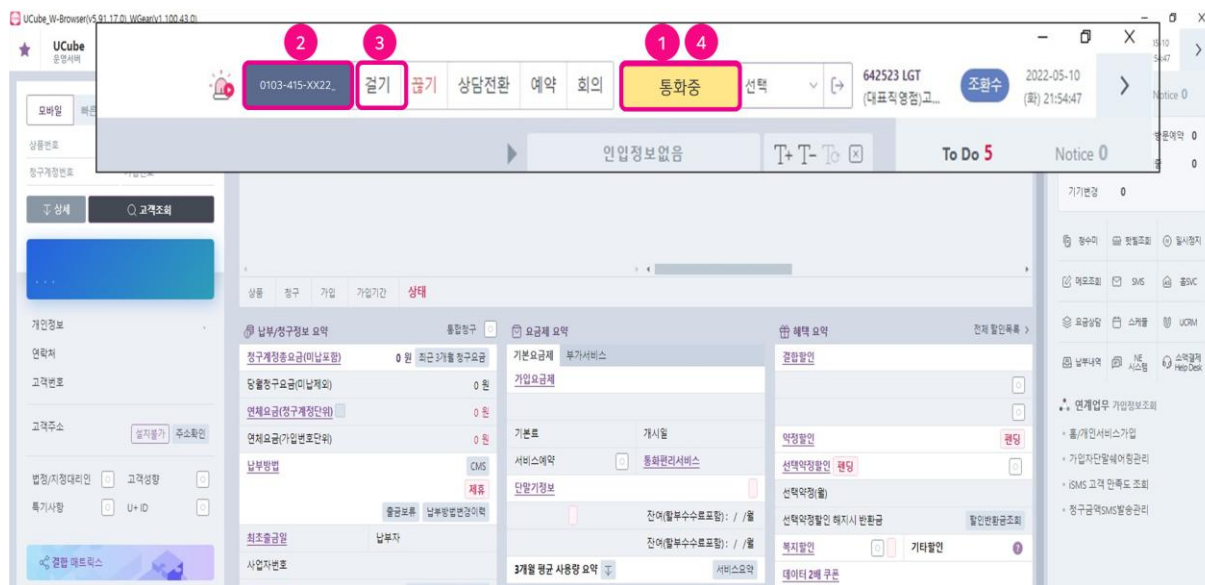


ПАМЯТКА.



Default Number System (Система номеров по умолчанию)

■ Как пользоваться системой номеров по умолчанию: совершение звонков



- ① Совершайте вызов, когда статус установлен на Ready (Готов).
- ② Выбери номер стационарной или мобильной связи.
- ③ Щёлкните Call (Вызов).
- ④ После соединения ваш статус изменится на «In a Call» (В состоянии вызова).

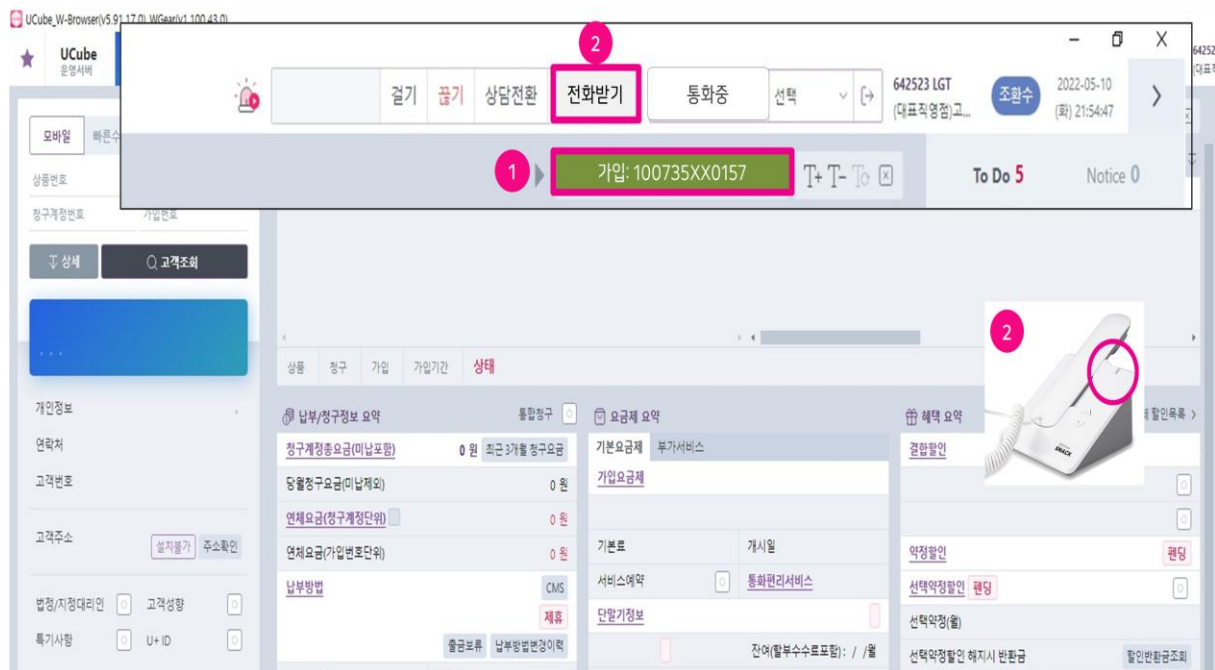


ПАМЯТКА.



Default Number System (Система номеров по умолчанию)

■ Как пользоваться системой номеров по умолчанию: приём ЗВОНКОВ



- ① При входящем вызове на экране отображается регистрационный номер клиента. Чтобы отобразить информацию о клиенте, щёлкните по номеру.
- У VIP-клиентов регистрационный номер подсвечивается красным.
- ② При входящем вызове светодиодный индикатор мигает. Снимите трубку и нажмите кнопку подключения Ucube к вызову (Ucube Call Connect), чтобы ответить на вызов.



ПАМЯТКА.



Default Number System (Система номеров по умолчанию)

■ Как пользоваться системой номеров по умолчанию: переключение на консультацию

상담호전환

상담구분 ☒ 고객센터 ☐ 대리점

*고객센터 매장대표번호시스템

1 상담부서 모바일-로밍상담 대기고객(0) / 대기상담사(0) 새로고침

내선번호 5150 통화자관계 선택 인종여부

Total : 19

선택	상담부서	서비스	상품	상담유형	업무상세	SMS문구	발신번호
<input type="radio"/>	TV요금제변경	통	IPTV	일반	TV요금제변경 및 TV요금제 ...		
<input checked="" type="radio"/>	기가화향	통	통	일반	인터넷요금제 기가화향, 광현...		
<input type="radio"/>	IoT장애통화호전환	통	IoT	기술	스마트를 IoT 서비스 장애상담		

2 전환텍스트

*호전환 메모

SMS 발송 연락처 변경 SMS 발송거부

3 회의통화 해제 끊기 그룹전환

모바일-로밍상담
모바일-통품상담
모바일-일반상담
홈-일반상담
홈-기술상담

- ① Выберите отдел службы поддержки, если клиенту требуется консультация.
напр., роуминг мобильной сети / жалобы на качество связи / клиенты-иностранцы
- ② Введите данные консультации клиента.
- ③ Щёлкните кнопку «Conference Call» (Конференц-связь).



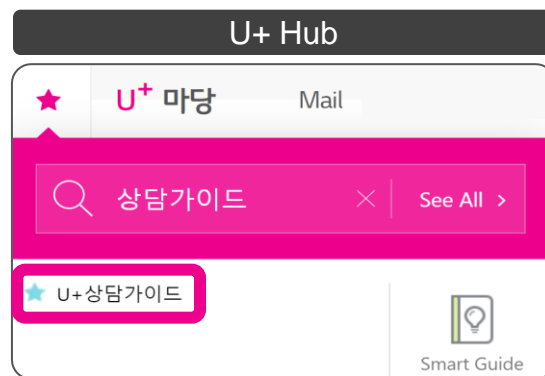
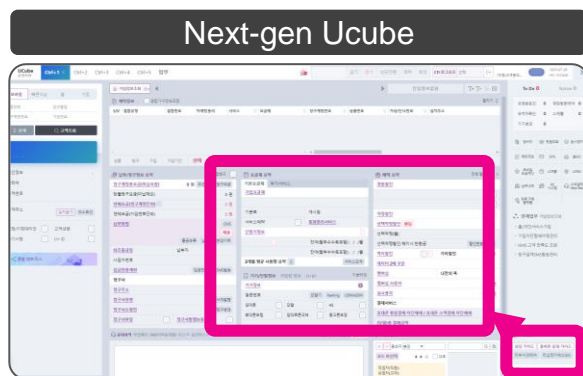
ПАМЯТКА.



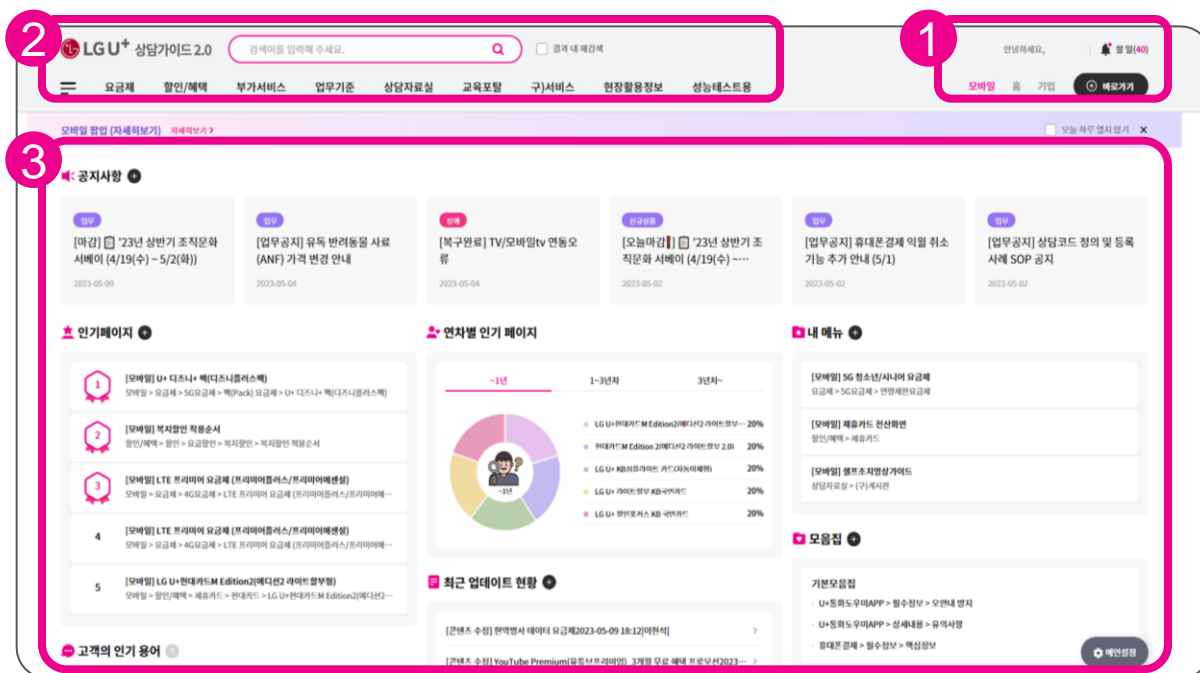
Руководство по обслуживанию Service Guide 2.0

■ Как подключиться

Вы можете выполнить поиск по **веб-сайту U+ Hub** или щёлкнуть **Quick Menu (Быстрое меню)** на **Next-gen Ucube**.



■ Вид главного меню



- ① **Мобильный/домашний/бизнес:** организуйте меню и вид по категориям.
- ② **Search (Поиск) или Menu (Меню):** оперативный доступ к нужному руководству.
- ③ **Уведомление и обновления:** оперативно проверьте избранные или популярные веб-сайты.



Руководство по обслуживанию Service Guide 2.0

■ Как использовать ① Search (Поиск)

При поиске информации меню, построенные на ключевых словах, и категории отображаются по порядку, что позволяет легко просматривать соответствующий контент.

* Категории включают Menu (Меню), Product/Service (Продукт/Услуга), Work Procedure (Рабочая процедура), Resource Center (Информационный центр), Notice (Памятка), Required Documents (Обязательные документы), Social (Соцсети) и Library (Библиотека).

LG U+ 상담가이드 2.0 | 제휴카드

제휴카드 검색결과입니다. 0.01초

모바일 6574 | 홈 6647 | 기업 5165

전체 | 메뉴 (49) | 상품/서비스 (89) | 업무기준 (12) | 상담자료실 (112) | 공지사항 (880) | 구비서류 (73) | 소셜 (4946) | 도서관 (413)

메뉴 (49건)

- 오바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 요청관리
- 오바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 전산확인
- 오바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 하나카드 > 더심플 하나카드
- 오바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 삼성카드 > LG U+삼성카드
- 오바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 롯데카드 > LGU+ 롯데카드 Version 2 (버전2)

전체보기 (49건) >

상세정보

모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 요청관리

필수정보 | 제휴카드 한눈에보기

'24년 7월 제휴카드 한눈에 보기
※ '24년 7월 프로모션 내용이며, 매월 1일자로 교육자료/프로모션 내용 업데이트

검색어를 입력하세요.

[카드사] 이름	이미지	할인금액	조건	연회비	연장:- 재외: 불
[하나] 더심플 하나카드		30만원 ↑ 1.0만 80만원 ↑ 1.5만	- 자동이체 필수 - 장기할부 선택 * 최소 결제: 10만 ↑, 24개월 * 할부이자: 연5.9%	2.5만	
	최대: 36만	- 25개월 이후 30만원 ↑ 1.0만 80만원 ↑ 1.5만			

■ Как использовать ② Field Essentials (Основная информация поля) (в т.ч. SOP)

Секция Field Essentials (Основная информация поля) содержит доступ к Sales Standard Operating Procedure (SOP) (Стандартной операционной процедуре в продажах) по продуктам, наряду с руководством по обслуживанию и обработке задач, которые могут показаться новым сотрудникам сложными (напр., смена имени абонента, социальные скидки, оформление или смена тарифного плана).

요금제 | 할인/혜택 | 부가서비스 | 업무기준 | 상담자료실 | 인적/구비/충분도 | 구)서비스 | **현장활용정보(SOP)**

세일즈가이드 > - SOP

매장 가이드 > - 매장 운영 표준 | **매장 고객 응대 매뉴얼**

현장 활용 시스템 > - 스마트 상담 - 스마트 가입 - UCRM - 대표 번호 시스템

현장 신입 가이드_가입 > - 휴대폰 가입/변경 유형별 - 단말기별 가입

현장 신입 가이드_변경/기타 > - 명의변경 - 복지할인 - 일시정지/해제 - 작업 가능기간

소매 매장 MVNO > - CS 가능/불가업무 - MVNO 선불폰 가입(소매 매장)

상황별 활용 가이드 > - 현장 자주 묻는 문의

매장 고객 응대 매뉴얼

- SENSE 센스 고객 응대
- IB/OB 전화 응대
- 민원/불만 고객 응대
- 진정성서비스
- 외국인 고객 응대**
- 문제 행동 소비자 응대직원 자기보호 매뉴얼

외국인 응대가이드(FLS)

1. 외국인 응대가이드(FLS)
외국인이 방문하면 전화 한 통
2. 외국인 고객 응대를 위한
배운 된 고객 안내용 자료를 활용
제작물 수령 전 일 경우, 첨부한
(그 외 언어는 기존대로 대응 - 분



Руководство по обслуживанию Service Guide 2.0

■ Как использовать ③ Quick Menu (Быстрое меню)

Quick Menu (Быстрое меню) содержит **Recommended Menus (Рекомендованные пункты меню)**, **My Menu (Моё меню)**, **Collections (Коллекции)**, **Required Documents (Обязательные документы)**, **Date/Age Calculator (Калькулятор даты/возраста)**, **Store Information (Информация о магазине)**, **Library (Библиотека)**, **Device Loss Coverage Calculator (Калькулятор страховки при утере телефона)**, **Billing Schedule (Сроки выставления счетов)** и другие полезные функции. Оно обеспечивает оперативный доступ к важнейшим данным и часто используемым разделам, помогая экономить время и повышать эффективность работы во время консультирования клиента.

순번	구분	제목	첨부파일	요청자	등록일시	처리상황	답변일
1	공문대답변	유튜브 프리미엄이 이용 불가 확인요청 (2)	-	성고은	2024-07-18 18:24	답변완료	2024-07-22
2	공문대답변	[넷플릭스] 500199477436 / 넷플릭스 계정연동 했으나 이용권 구매 화면 뜸 (1)	-	이지혜	2024-07-09 11:15	답변완료	2024-07-11



ПАМЯТКА.

스마트-컨сультация

Инструктаж для новых сотрудников магазина



Ролевая игра смарт-консультации, контрольный список для новых сотрудников
Магазин: _____ Имя, фамилия: _____

Этап		Ситуация	Процесс
1. Приём	Базовые MoT	Приветствие	<input type="checkbox"/> Встаньте и установите зрительный контакт с клиентом.
2. Обслуживание клиентов в очереди			<input type="checkbox"/> Поприветствуйте клиента, склонившись в поклоне под углом 30 градусов.
			<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Здравствуйте! Рады видеть вас!»
3. Предварительная консультация		Введение	* При наличии очереди за одну из следующих базовых MoT засчитываются дополнительные баллы.
		Выявление потребностей	<input type="checkbox"/> Встаньте напротив клиента и установите прямой зрительный контакт.
	<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Чем я могу помочь вам сегодня?»		
	Сопровождение к месту консультации	<input type="checkbox"/> Проведите клиента, опережая его на полшага, сохраняя позу активного слушания (LLL).	
<input type="checkbox"/> Проводите клиента к стулу жестами с открытой ладонью. Сами садитесь только после того, как сел клиент.			
<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Позвольте, я помогу вам выбрать (тариф на мобильную или домашнюю связь). Пожалуйста, садитесь. И мы сейчас начнём».			
Визитка	<input type="checkbox"/> Вручите свою визитку обеими руками, стоя.		
	<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Я 000 из магазина 00, и сегодня я буду вас обслуживать. (Передайте свою визитку.) Вы пришли, чтобы выбрать (тариф на мобильную или домашнюю связь)?»		
Этикет смарт-консультации		<input type="checkbox"/> Поверните экран для смарт-консультации (монитор или мобильный телефон) к клиенту.	
		<input type="checkbox"/> Поддерживайте зрительный контакт с клиентом в течение всей консультации.	
	Базовые MoT	Проверка удостоверения личности (ID)	<input type="checkbox"/> Примите удостоверение личности клиента обеими руками, сохраняя уважительную позу.
	Начало	Меню напитков	<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Могу я попросить ваше удостоверение личности, пожалуйста? (Возьмите документ, после чего скажите:) Благодарю вас!»
			<input type="checkbox"/> Заведите лёгкий разговор, предлагая напитки из меню.
	Презентация на мобильном устройстве	Экран устройства > Технические характеристики	<input type="checkbox"/> Продемонстрируйте экран служебного гаджета и проведите клиента по всему процессу выбора.
			<input type="checkbox"/> Предоставьте подробное описание доступных тарифных планов и технических характеристик.
	Выявление предпочтений	Рекомендации к тарифному плану > Кредитная карта > Life Care (Лайфケア) > Варианты скидки Together Discount (Тугезер дисконт)	<input type="checkbox"/> Выберите в зависимости от потребностей клиента.
Тарифные планы	Экран выбранного тарифного плана > Экран с детальным описанием > Экран с рекомендациями к персонализированному тарифному плану	<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Позвольте мне помочь подобрать вам оптимальный тариф на основании ваших потребностей. У нас также имеются скидки, которые, возможно, распространяются и на вас!»	
		<input type="checkbox"/> Покажите детали тарифного плана на экране и предложите персонализированные рекомендации.	
Варианты скидок	Экран с вариантами скидок	<input type="checkbox"/> Пример обращения: «Судя по тому, какие виды связи вы используете, мы рекомендуем вам тарифный план 000. Поскольку вам интересен тарифный план 000, он включает бесплатный 000».	
		<input type="checkbox"/> Объясните и порекомендуйте наилучший вариант: возможно, как вариант, контракт или государственная субсидия	

4. Консультация и продукт	Варианты скидок	Экран с вариантами скидок	□ Объясните и порекомендуйте наилучший вариант: возможно, как вариант, контракт или государственная субсидия.
	Пакетная скидка Together Discount (Тугезер дискаунт)	Экран пакетной скидки Together Discount (Тугезер дискаунт)	□ Пр продемонстрируйте преимущества пакетных скидок. □ Особо отметьте дополнительные скидки, если члены семьи присоединятся к тарифному плану.
	Карты партнёров	Экран с картами партнёров	□ Представьте доступные варианты кредитных карт от партнёров (подчёркивая скидки в ежемесячных счетах). «Пример обращения: «Мы также предлагаем кредитные карты от партнёров в пакете с ОО. Если вы хотите, я могу помочь вам в оформлении этой карты для вас». *Дополнительные баллы присуждаются за работу с возражениями.
	Daemyung U-Life (Дэмыунг Ю-Лайф)	Экран со скидками Daemyung U-Life (Дэмыунг Ю-Лайф) > Экран клуба Daemyung U-Life Club (Дэмыунг Ю-Лайф)	□ Используйте наглядные материалы Daemyung (Дэмыунг), чтобы рассказать про скидки, которые применяются непосредственно к счетам за телефон (с акцентом на скидки в счетах за домашний/мобильный тарифный план) *Дополнительные баллы присуждаются за работу с возражениями.
	Дополнительные услуги	Экран итогов/дополнительных услуг	□ Расскажите об услуге страхования через мобильное приложение и о дополнительных возможностях. Опишите их преимущества.
	Выявление предпочтений	Главная/SOHO > Экран с рекомендациями к персонализированному тарифному плану > Консультация	□ Пр продемонстрируйте на экране рекомендации к выбору тарифного плана на Интернет.
	Расценки на Интернет	Экран с рекомендациями к персонализированному тарифному плану > Экран с детальным описанием	□ Пр продемонстрируйте тарифные планы на интернет и подробно расскажите о скидках. «Пример обращения: «Оптимальный тарифный план для вас — план Premium Safe 1G (Премиум сейф 1 ГБ), который включает стандартный гигабитный Wi-Fi-роутер и на выбор О, О или О». (Пр продемонстрируйте доступные предложения.)
	Расценки на ТВ	Экран с тарифными планами на ТВ	□ Пр продемонстрируйте доступные тарифные планы на ТВ. □ Пример обращения: «Что касается тарифных планов на ТВ, то у нас имеются популярные пакеты. Позвольте, я продемонстрирую их вам на экране».
	ТВ-приставка	Экран с вариантами ТВ-приставок	□ Пр продемонстрируйте варианты ТВ-приставок (напр., Soundbar Black (Саундбар Блэк).
	Подарок	Экран подарков	□ Расскажите про подарочные сертификаты и рекламную продукцию, которая компания дарит клиентам. Пр продемонстрируйте их на экране.
5. Заключительная консультация	Предложение	Предоставьте предложения > Распечатайте предложения	□ Распечатайте и передайте кратко сформулированное предложение клиенту.
	Регистрация	Сохраните беседу/Экран регистрации в программе лояльности	□ Предложите клиенту зарегистрировать его данные в программе лояльности с целью получения дальнейших бонусов.
		Завершение	□ Пример обращения: «Чем ещё я могу помочь вам?»
6. Сопровождение к двери	Базовые MoT	Прощание	□ Проводите клиента к выходу и, склонившись в поклоне под углом 30 градусов, попрощайтесь. □ Пример обращения: «Благодарю вас! Мы с нетерпением будем ждать вас снова».

Подозрительная деятельность в области продаж и защита информации

Инструктаж для новых сотрудников магазина





Важность персональных данных

1) Что представляют собой персональные данные?

В контексте **Закона о защите личной информации** персональные данные означают информацию об узнаваемом **лице**, включая его имя и регистрационный номер резидента. (Она также включает информацию, которая, не будучи идентифицируемой самой по себе, может **, будучи скомбинированной с другими данными, легко указать на конкретного человека.**)

2) Виды нарушений

- Доксинг (сбор и распространение персональных данных без согласия лица): чревато вмешательством в частную жизнь и дискредитацией
- Кража личности: ведет к финансовым потерям и физическом или психологическому ущербу
- Голосовой фишинг: чреват финансовым мошенничеством



На что обращать особое внимание при работе

1) Документы, содержащие персональные данные

2) ID/логин, пароль

3) Безопасность ПК

4) Персональные данные, сохранённые на ПК (локальный/облачный ПК)

5) Внешние хранилища данных

6) Несанкционированное использование ПО/веб-сайтов

7) Оповещения системы видеонаблюдения

8) Возвращаемые устройства



Три типа подозрительной деятельность в области продаж

1) Ложная активация — мобильный телефон

- Активация услуги с **намерением мошенничества, а не фактического использования**
- Активация как на уровне клиента, так и из точки продаж

1) Ложная активация — домашний телефон

- Активация услуги по **ложному адресу**
- Активация услуги от имени «компании» или представителя отдела продаж без намерения дальнейшего использования, для незаконного получения ссуды, сбора оплаты или получения подарочных сертификатов мошенническим путём от имени третьих лиц.

2) Повторная активация после отмены — мобильный телефон

- **Отмена существующего номера после активации нового номера, когда клиент меняет устройство.**

2) Повторная активация после отмены — домашний телефон

- **Отмена подписки на домашние услуги связи и повторная подписка на аналогичный продукт.**

3) Кража личности — домашний/мобильный телефон

- Активация услуги от имени другого человека **без его согласия**



Недопущение кражи личности

- Соберите **все необходимые документы** при регистрации.
- **Проверьте физически ID-карту** и фото на ней.
- В первую очередь убедитесь в **подлинности ID-карты**.
- Убедитесь, что заявление на подключение и форма согласия **подписаны/завизированы печатью заявителем лично**.
- Если с заявлением обратился агент, соберите **документы агента и подтвердите согласие** заявителя, связавшись с ним по телефону, после чего **задокументируйте детали**.
- Если с заявлением обратился несовершеннолетний без сопровождения законного представителя, соберите **обязательные документы и подтвердите согласие** законного представителя, связавшись с ним по телефону, после чего **задокументируйте детали**.



Проверка подписки

1) Процесс проверки оформления подписки

- Активация (D) > 1-ая проверка (D+5) > Запрос на обновление из центра (D+6) > Дополнительное обновление (Дата запроса +5) > Окончательная проверка (D+12) > Штраф (прибл. 25-ое отчётного месяца)

2) Руководство по проверке оформления подписки

- ① Проверьте и соберите **все формы заявления и обязательные документы**
 - Отсканируйте оригинал ID-карты абонента и необходимые финансово-хозяйственные документы (обновление в дальнейшем не допускается)
- ② Сообщите **клиентам информацию о подписке и предоставьте документацию.**
 - Несообщение клиенту деталей оформления подписки чревато жалобами.
 - Непредоставление документов может привести к штрафам.
- ③ **Перепроверьте обязательные и обновлённые документы, данные в Ucube в ходе 1-й проверки (D+5)**
 - Абоненты 5G: убедитесь в наличии согласия.
 - Несовершеннолетние: убедитесь в том, что обе галочки в окошках напротив вариантов блокирования вредоносного контента проставлены.
 - Убедитесь, что ценовая категория устройства, тарифы, месяцы рассрочки, карты партнёров и дополнительные контракты совпадают с данными в системных записях.



МЕМО



Меры предосторожности при поиске в базах данных

1) Несанкционированные запросы без согласия

- Любые запросы, выполняемые без согласия клиента, в т.ч. от имени родственников, друзей, бывших коллег клиента по работе или сотрудников других мобильных операторов.
- Проверки кредитной истории, осуществляемые без согласия клиента и не имеющие отношения к обслуживанию.
- Запросы на использование в личных целях, не имеющие отношения процессу обслуживания.

2) Ложная регистрация и несанкционированное использование информации

- Предоставление информации о клиенте третьим лицам без согласия клиента.
- Предоставление персональных данных из Ucube без согласия клиента.
- Ввод неправдивой информации, например, e-mail, адреса для выставления счетов за услуги связи и контактной информации.

3) Дополнительные меры предосторожности

- Разглашение логинов (ID) и паролей к базе данных без разрешения.
- Размещение данных клиента в социальных сетях.
- Снимки с экранов и съёмка экранов Ucube, которые могут содержать персональные данные.



МЕМО