

# ŠTANDARDY KVALITY PREDAJA

## spoločnosti GREEN CARE pri predaji formou Door to Door

(segment: Domácnosť, komodity: elektrina, plyn)

### Kapitola I.

#### Výber agentov na predaj formou Door to Door a školiaci proces

1) Metódy a spôsoby získavania nových agentov:

- **Inzercia:** inzerovanie ponuky práce v tlačových médiách celoslovenských (Nový Čas, Pravda, Avízo, SME) alebo lokálnych podľa potreby obsadiť agentmi určitú lokalitu v rámci regiónu (RegionPress, Ružomerské noviny, Nitriansky hlásnik apod.). Inzercia prebieha takisto v elektronických médiách na portáloch vyhľadávania práce (Profesia.sk, Kariéra.sk, Jobs.sk, Avizo.sk, Bazos.sk). Obsahom inzercie je ponuka práce na živnosť alebo Dohodu o pracovnej činnosti (preferujeme živnosť, čo je zohľadnené aj v odmeňovaní, kde živnostník má vyššie provízie ako dohodár). Cieľovou skupinou inzercie sú hlavne mladší ľudia so skončeným minimálne stredoškolským vzdelaním s maturitou, ideálne s praxou v komunikácii s ľuďmi (marketér, hostess, anketár apod.). Takisto absolventi stredných a vysokých škôl sú cieľovou skupinou inzercie na nábor. Nie veľmi vhodnou cieľovou skupinou sú starší ľudia, ktorí majú často problém stotožniť sa s prácou agenta formou Door to Door (pomalšie reakcie u klienta, dlhé obchodné rokovania kvôli vysvetľovaniu až príliš podrobných a často zbytočných informácií pre klienta, nestotožnenie sa s častým odmietaním klientov, slabá výkonnosť denného počtu hodín v teréne). Inzercia je riadený proces z ústredia našej spoločnosti.
- **Referencie:** referencie pre nábor nových agentov sú získavané od našich existujúcich agentov. Veľmi osvedčený a úspešný spôsob náboru. Noví referovaní regrúti prichádzajú väčšinou ako kamaráti, partneri, rodinní príslušníci (brat, sesternica apod.) našich existujúcich agentov. Už pred príchodom na náborový pohovor majú dostatok informácií o práci, vedia o akú prácu ide a ich retencia a výkonnosť bývajú vysoké. Referencie dostávame aj od spokojných zákazníkov, čo je úlohou našich agentov pri práci (predaji) zároveň oslovovať klientov na referencie na nábor. Úspešnosť je však nízka najmä z dôvodu nazerania klientov na prácu agentov ako na „podradnejšiu“ prácu, chýba tu ten efekt ako pri referenciách od agentov. Nábor formou referencií je hlavnou náplňou práce našich manažérov obchodu a hlavným zdrojom náboru agentov pri budovaní svojej vlastnej obchodnej skupiny.
- **Manažér Náboru:** V rámci organizačnej štruktúry spadá pod Obchodného Riaditeľa, ktorému reportuje výsledky svojej práce. Jeho hlavnou náplňou práce je nábor nových agentov v rámci celej SR. Formy náboru, ktoré využíva sú okrem referencií a inzercie priame aktivity náboru, t.j. kontakt a spolupráca s Úradmi práce, štúdiijnými oddeleniami vysokých škôl, prehľadávanie webových portálov a zoznamov životopisov ľudí hľadajúcich prácu a ich oslovanie, kontaktovanie absolventov stredných a vysokých škôl, sledovanie hromadného prepúšťania v regiónoch a následné oslovanie „čerstvých“ nezamestnaných a pod. Takisto využíva tzv. Centrá podpory, t.j. ľudí, ktorí mu dohadzujú kontakty na potenciálnych záujemcov o prácu agenta z rôznych oblastí štátnej aj komerčnej sféry, kontakty s personálnymi agentúrami, rekvalifikačnými centrami, monitoruje konkurenčné obchodné spoločnosti a ich agentov pre prípadný prechod do našej spoločnosti. Úlohou

Manažéra náboru je aj samotný proces výberu a zaškolenia agentov až po proces začlenenia agenta do obchodnej skupiny príslušného manažéra podľa regiónu.

2) Klasifikácia potenciálneho uchádzača na pozíciu agent profil vzorového agenta (model realizácie pohovoru u uchádzača pri výbere agentov, počet kôl pri výbere, hodnotiace kritéria agenta):

- **Profil vzorového agenta:** Kandidát na prácu u agenta musí spĺňať nasledovné kritériá:
- **Vzdelanie** – vyžaduje sa ukončené min. stredoškolské vzdelanie s maturitou. Iba na výnimku môžu pre spoločnosť pracovať ľudia bez maturity, ak spĺňajú všetky ostatné kritériá uvedené nižšie.
- **Schopnosti** – vyžaduje sa komunikatívnosť s veľmi dobrým verbálnym prejavom a schopnosťou rýchlo sa učiť a absorbovať nové informácie, prezentačné schopnosti, schopnosť reagovať na námietky a otázky klientov, dodržiavanie odstupu a pozitívneho prístupu ku klientovi. Ďalej sa vyžaduje absolútna zodpovednosť, serióznosť a samostatnosť pri práci, keďže si to daná práca maximálne vyžaduje, agent je plne zodpovedný za svoju prácu v teréne. Spoločnosť dbá (od prvého kontaktu pri náboře) aj na udržiavaný zovňajšok kandidáta. Bezúhonnosť je takisto podmienkou. V priebehu školiaceho procesu je kandidát neustále monitorovaný, ako zvláda celkový proces prípravy, ako sa oblieka, komunikuje, ako sa prezentuje na školení pri vzorovom tréningovom predaji.
- **Skúsenosti** – Štandardne sa vyžaduje skúsenosť v obchodnej činnosti, v priamom predaji, anketovom alebo pultovom predaji. V prípade, že kandidát nemá skúsenosti v obchodnej oblasti, príprava na prácu agenta prebieha postupne pod dlhodobejším dohľadom skúseného agenta.
- **Ostatné:** Od kandidáta sa vyžaduje životopis, referencie od bývalého zamestnávateľa, potvrdenie absolventskej praxe (u absolventa), predloženie výpisu z registra trestov, čestné vyhlásenie o bezúhonnosti.
- **Vedenie prijímacieho pohovoru:** pohovor vedie náborový manažér alebo príslušný Manažér obchodnej skupiny. Pohovor prebieha v dvoch kolách:
  - **1. kolo** zamerané na zoznámenie sa s kandidátom, prejde sa kompletne životopis, kandidát hovorí o svojich predošlých skúsenostiach a o svojich predstavách do budúcnosti. Súčasťou pohovoru je vyplnenie Náborového dotazníka, kde kandidát vyplní odpovede na otázky týkajúce sa jeho kariéry, očakávaného príjmu, práce, budúcich výziev. Dotazník sa použije pre 2. kolo pohovoru. Dotazník sa hodnotí stupnicou 1 – 5 (5 je najlepšie) podľa dosiahnutých kritérií určených spoločnosťou. Dotazník obsahuje 10 otázok.
  - **2. kolo** je s odstupom cca jedného týždňa, je zamerané na konkrétne úlohy a práce agenta v teréne (využíva sa pri tom vyplnený dotazník z prvého kola). Súčasťou 2. kola sú aj rolové hry – kandidát má modelovo predviesť „predaj“ klientovi (pero, tablet, službu lacnejšie energie). Sleduje sa aktivita agenta, jeho vystupovanie, využívanie presvedčovacích a obchodných zručností. Kandidát vyplňuje tzv. „Profilový dotazník“ so zameraním na vytvorenie celkového psychologického profilu kandidáta, jeho schopnosti zvládať stresové a záťažové situácie. Prejde sa ešte raz s kandidátom aj Náborový dotazník, prejdú sa otázky, kde získal kandidát najmenej bodov a skúma sa zhoda z 1. kola. Dotazníky spolu tvoria 40% celkovej váhy pre úspešný vstup kandidáta do prijímacieho procesu. 60% tvorí intuícia a odborná schopnosť manažérov vybrať vhodného kandidáta.
- Po úspešnom absolvovaní pohovorov sa kandidátovi po 2. kole oznámi výsledok prijatia resp. neprijatia do výberového procesu spoločnosti.

3) Systém školení (zvládnutie teoretického základu) pre nového agenta (dĺžka, frekvencia, obsah):

- Školiaci proces nového agenta sa skladá z 2 častí: teoretickej a praktickej. Teoretická časť spočíva v absolvovaní štandardizovaného úvodného školenia agentov, ktoré obsahuje najmä tieto témy:
  - Energetika, jej postavenie a dôležitosť, súvislosti
  - Právne úpravy, zákon o energetike, úloha ÚRSO, vysvetlenie pojmov distribúcia, dodávka, prenosová sústava, rezervovaná kapacita, EIC, POD, ističe atď..
  - Tvorba ceny, skladba ceny elektriny a plynu, cenová politika jednotlivých dodávateľov, dotovaná cena, distribučné sadzby pre domácnosti a SME segment.
  - Postup a proces zmeny dodávateľa, výhody a potenciálne riziká
  - Čítanie a orientácia v podkladoch klienta pri zmene dodávateľa (vyúčtovacia faktúra, cenníky, dodatky viacerých konkurenčných dodávateľov)
  - Vypĺňanie vzoru zmluvy na elektrinu aj plyn, ako aj všetkých potrebných formulárov. Vyplnené formuláre slúžia ako vzor / pomôcka pre nového agenta v praxi.
  - Školenie je ukončené testom s 12 otázkami. Minimálny počet správnych odpovedí pre vytvorenie certifikátu agenta je 10 správnych odpovedí (10 bodov). V prípade neúspešného testu je možná oprava 1x. Ak agent neuspěje, musí absolvovať ešte raz školenie. Test je okamžite po vyhodnotení školiteľom konfrontovaný so školeným agentom tak, že sa prechádzajú jednotlivé časti
  - Druhá časť školenia je obchodná príprava. Obsahuje najmä tieto témy:
  - Výber cieľovej skupiny a terénu, oslovenie klienta a vedenie obchodného rozhovoru podľa štandardizovanej schémy (viď nižšie), uzatváranie obchodu so spokojným zákazníkom a zanechanie „otvorených dverí“ pre crosselling. Súčasťou školenia sú rolové hry – jeden agent je klient, druhý je obchodný zástupca, školiteľ počúva a usmerňuje tok informácií a smerovanie rozhovoru k úspešnému uzavretiu obchodu.
  - Súčasťou školenia je účasť úspešného agenta - trénera, ktorý vstupuje do školenia so svojimi skúsenosťami z terénu, riešeniami námietok zo strany klientov, humornými príbehmi z terénu pre odľahčenie až po finančné možnosti, ktoré práca agenta ponúka.
  - Po úvodnom školení nastupuje 2. časť – praktická príprava agenta v teréne (tzv. training-on-the job). Agent pracuje prvé 2 dni bez možnosti uzavrieť vlastné zmluvy (tzv. pozorovací deň), kde agent nasáva a informácie a sleduje prácu trénera. Trénermi sú výhradne naši najlepší certifikovaní agenti s praxou a vysokou mierou perzistencie zmlúv. V nasledujúcich dňoch už nový agent sám vedie obchodný rozhovor s klientami pod dohľadom trénera, pričom tréner sleduje daný proces a v prípade potreby vstupuje do obchodného rozhovoru. Po každom obchodnom prípade (úspešnom aj neúspešnom) tréner vyhodnotí priebeh obchodného rozhovoru u klienta. Tento proces trvá min. 5 dní. Potom ide agent do terénu už samostatne.
  - Agenti absolvujú pravidelné štvrtročné preškolenie resp. doškolenie. Jeho súčasťou sú okrem vybrúsenia vedenia obchodných rozhovorov novinky od obchodného partnera (nové formuláre, nové cenníky, nový produkt atď..). V priebehu doškolenia sú formou rolových hier kontrolované a zdokonaľované predajné techniky agenta a sledovaný jeho progres v kvalite predaja. Zároveň doškolenia slúžia na priamu výmenu skúseností medzi agentami.
  - Okrem agentov absolvujú školenia aj manažéri. Hlavnou náplňou školení manažérov je nábor, riadenie ľudí v predaji, psychológia, vedenie tréningov.
- **VZORY:**

TEST

*Základy energetiky*

1. Definujte účastníkov trhu a ich úlohu.
2. Vymenujte aspoň 3 základné úlohy ÚRSO
3. Čo znamená skratka SEPS a čo je jej úlohou?
4. Vysvetlite pojem dodávateľ poslednej inštalácie.
5. Aké percento z celkovej ceny PLYNU tvorí samotná komodita?
6. Aké percento z celkovej ceny ELEKTRINY tvorí silová energia a koľko distribúcia?
7. Aké typy odberateľov patria do kategórie regulovaných cien a s akými limitmi ročnej spotreby v KWh? (Plyn aj elektrická energia).

8. Na čo slúži odberový diagram?
9. Aká je minimálna výpovedná lehota pri zmene dodávateľa?
10. Na čo slúži EIC kód?
11. Aká je zľava pre klienta pri zmene dodávateľa do SPP na EE a na plyne?
12. Akú viazanosť má zmluva na EE a dodatok na plyn od SPP?

## OBCHODNÝ ROZHOVOR Vzorová schéma

*GC: Dobrý deň, volám sa xy som pracovníkom SPP a chcem sa vás opýtať ako ste spokojný /á s vaším dodávateľom elektrickej energie a plynu. Koho máte ako dodávateľa elektrickej energie a plynu?*

*K: ZSE – elektrina, SPP - plyn*

*GC: Ďakujem, výborne že ste našim spokojným klientom pri plyne. Určite viete, že v rámci našej spoločnosti SPP teraz máte možnosť získať elektrickú energiu ešte výhodnejšie a lacnejšie a to so zľavou až 8% oproti vášmu súčasnému dodávateľovi, čo pri vašej spotrebe je veľmi zaujímavá suma, ktorú ušetríte a môžete použiť inde!*

*K: Ja som spokojný so ZSE*

*GC: V poriadku, ZSE ako tradičný dodávateľ určuje základnú cenu elektriny na trhu a preto my ako najväčší štátny energetický podnik s plynom môžeme našim klientom a teda aj vám poskytnúť takúto zľavu. A dokonca, ak využijete elektronické platby, máte ešte on-line zľavu ďalšie 2% a teda spolu až 10% čo je úplná bomba!*

*K: ok, poďme sa teda na to pozrieť..*

*GC: Výborne p. XY, budeme k tomu potrebovať jedinú maličkosť a to je vaša posledná vyúčtovacia faktúra..*

*K: tu je..*

*GC /vypísanie zmluvy na EE + dodatok na plyn/*

***GC:** Pán XY, na záver Vám to ešte zhrniem: od 1.xx.2016 budete našim klientom okrem plynu aj elektrickou energiou čím teda dostávate od nás super zľavu až 10% na elektrinu, tým že sme spolu podpísali aj dodatok na plyn a to všetko s viazanosťou na 24 mesiacov. Tak vám blahoželám, verím, že budete spokojný s našimi službami. Ak by ste mali ešte nejaké otázky, nájdete nás na našej stránke [www.spp.sk](http://www.spp.sk) alebo môžete volať na našu zákaznícku linku uvedenú na zadnej strane zmluvy. Ešte vám pripomeniem že ešte dnes vám bude volať náš pracovník zo zákazníckeho servisu a potvrdí vám prijatie vašej novej zmluvy. Keď sa bude pýtať ako ste boli so mnou spokojný, nezabudnite ma prosím pochváliť 😊*

*Pekný deň*

## Kapitola II.

### Pracovný režim agenta v predpredajnej a predajnej praxi, odmeňovanie agenta

#### 1) Všeobecný popis spôsobu, filozofie a princípov práce agenta:

- Každý začínajúci agent má prideleného trénera pre konkrétny pracovný deň a lokalitu, v ktorej sa bude predávať. Tréner zodpovedá za kvalitu a výkon nového agenta v teréne. Úlohou trénera je sledovať prácu nového agenta, jeho počínanie si v obchodnom rozhovore, pri riešení námietok klienta a pri uzatváraní obchodu. Štatisticky sleduje pomer navštívených klientov ku uzavretým obchodom v priebehu pracovného dňa. Nový agent sa teda môže kedykoľvek „oprieť“ o priamu podporu trénera v teréne, na ktorého sa môže obrátiť s otázkami, postupmi, nedoriešenými námietkami alebo neuzatvorenými obchodmi u klienta.
- Nový agent pracuje v teréne od prvého dňa po pozorovacích dňoch štandardne ako plnohodnotná súčasť predajného tímu, pod priamym vedením trénera. Tréner môže zobrať súčasne do terénu maximálne dvoch začínajúcich agentov v rámci pracovného dňa (t.j. maximálne trojica u klienta).

- Nový agent je počas výkonu predajnej praxe dostupný na mobilnom telefóne. Ak nemá vlastný mobilný telefón s aktívnou SIM kartou, je mu dočasne pridelený služobný telefón do doby, kým si nezaobstará svoj vlastný.

2) Územná pôsobnosť agenta, spôsob výberu lokalít pre predaj, časový rozvrh predajnej praxe, frekvencia a systematickosť opakovania lokalít, vymedzenie jednotlivých časových úsekov práce agenta – v skúšobnej dobe agenta a po jej uplynutí:

- Plánovanie lokalít pre predaj, rozdelenie lokalít jednotlivým agentom, časové rozvrhnutie plánu prác v lokalite a obchodný plán lokality určuje Obchodný riaditeľ.
- Všetci agenti pred plánovaným začatím predajom v danej lokalite / obci, ohlasujú začiatok svojej predajnej aktivity v obci na Miestnom Obecnom Úrade pred začatím predajnej a prezentačnej činnosti a to týmto postupom:
- Zaslaním e-mailu do obce
- Telefonickým kontaktovaním sa so zodpovednou osobou (starosta, prednosta)
- Zaslaním scriptu pre vyhlásenie v miestnom rozhlase s presným časovým a dátumovým rozvrhom:

- **VZOR:**

*Vážení občania,*

*Miestny úrad vám oznamuje, že dňa 4.12.2015 v čase od 10:00 do 12:00 a v čase od 14:00 do 18:00 vás navštívia pracovníci Slovenského plynárenského priemyslu kvôli kontrole faktúr za plyn a elektrickú energiu, kde zároveň môžete využiť zľavu až do výšky 10% oproti súčasným platbám. Pripravte si prosím pre kontrolu vyúčtovacie faktúry na plyn a elektrickú energiu.*

*Toto vyhlásenie sa vysiela na žiadosť pracovníkov SPP.*

- Spoločnosť koordinuje prácu svojich agentov v rámci jednotlivých lokalítach v súlade s požiadavkami svojho klienta.
- Každý agent má presne vymedzený počet hodín, ktoré minimálne musí v danom dni stráviť v teréne. Tento čas je závislý od týchto faktorov: lokalita a jej rozsah, počasie, ročná doba, deň v týždni (napr. sviatok). Štandardný počet hodín agenta v teréne je 6 hodín denne čistého času bez prestávok a prestojov.
- Efektivita práce každého agenta je pravidelne posudzovaná nadriadeným obchodným manažérom každý deň po dni práce agenta v teréne. Práca v teréne agenta je s ním diskutovaná na pravidelných ranných stretnutiach s manažérom.
- Manažér monitoruje časový výkon práce agenta v teréne on-line prostredníctvom mobilných zariadení (mobil, tablet).
- Minimálny počet dní výkonu práce agentov v teréne za týždeň (vrátane sviatkov a dní pracovného voľna) je 5 dní v týždni. Agent môže v prípade dovolenky alebo iného prestoja v pracovných dňoch dobehnúť svoj výkon cez víkend.
- Spoločnosť zaručuje schopnosť a pružnosť prispôbiť sa požiadavkám klienta pri zmene alebo úprave pracovného nasadenia (čas a miesto/lokalita predaja produktov) svojich agentov v teréne.
- Povinnou súčasťou práce každého agenta je reportovať a odovzdať vlastnú uzatvorenú produkciu Spoločnosti na spracovanie bezodkladne po skončení pracovného dňa, najneskôr do troch pracovných dní.

### 3) Návrh a predloženie štandardizovaného scriptu predajného obchodného rozhovoru

#### OBCHODNÝ ROZHOVOR

Vzor

**GC:** Dobrý deň, volám sa xy som pracovníkom SPP a chcem sa vás opýtať ako ste spokojný /á s vaším dodávateľom elektrickej energie a plynu. Koho máte ako dodávateľa elektrickej energie a plynu?

**K:** ZSE – elektrina, SPP - plyn

**GC:** Ďakujem, výborne že ste našim spokojným klientom pri plyne. Určite viete, že v rámci našej spoločnosti SPP teraz máte možnosť získať elektrickú energiu ešte výhodnejšie a lacnejšie a to so zľavou až 8% oproti vášmu súčasnému dodávateľovi, čo pri vašej spotrebe je veľmi zaujímavá suma, ktorú ušetríte a môžete použiť inde!

**K:** Ja som spokojný so ZSE

**GC:** V poriadku, ZSE ako tradičný dodávateľ určuje základnú cenu elektriny na trhu a preto my ako najväčší štátny energetický podnik s plynom môžeme našim klientom a teda aj vám poskytnúť takúto zľavu. A dokonca, ak využijete elektronické platby, máte ešte on-line zľavu ďalšie 2% a teda spolu až 10% čo je úplná bomba!

**K:** ok, poďme sa teda na to pozrieť..

**GC:** Výborne p. XY, budeme k tomu potrebovať jedinú maličkosť a to je vaša posledná vyúčtovacia faktúra..

**K:** tu je.. nech sa páči..

**GC:** /vypísanie zmluvy na EE + dodatok na plyn/

**GC:** Pán XY, na záver Vám to ešte zhrniem: od 1.XX.20XX budete našim klientom okrem plynu aj elektrickou energiou čím teda dostávate od nás super zľavu až 10% na elektrinu, tým že sme spolu podpísali aj dodatok na plyn a to všetko s viazanosťou na 24 mesiacov. Tak vám blahoželám, verím, že budete spokojný s našimi službami. Ak by ste mali ešte nejaké otázky, nájdete nás na našej stránke [www.spp.sk](http://www.spp.sk) alebo môžete volať na našu zákaznícku linku uvedenú na zadnej strane zmluvy. Porozumeli ste všetkému čo sme spolu prebrali?

Ešte vám pripomeniem že ešte dnes vám bude volať náš pracovník zo zákazníckeho servisu a potvrdí vám prijatie vašej novej zmluvy. Keď sa bude pýtať ako ste boli so mnou spokojný, nezabudnite ma prosím pochváliť ☺

Pekný deň

### 4) Motivácia agenta – kariérny plán agenta, bonusový systém, podpora pri zakladaní a vedení pobočky

- Spoločnosť využíva pre motiváciu agentov tieto nástroje:
- **PROVÍZNA SCHÉMA:** provízie sú nastavené motivačne tak, aby agenti pri dosahovaní výkonov dosahovali aj vyššie finančné štandardy, ktoré ich uistia, že toto je presne práca pre nich. Provízie sú nastavené voči produkcii tak, aby agenti zarobili viac ako v predošliých zamestnaniach a tým ich motivovali zostať pracovať čo najdlhšie pre Spoločnosť.
- Provízie sa pohybujú v 4 úrovniach podľa ročnej spotreby klienta a v súlade s dohodnutým odmeňovaním s obchodným partnerom. Úrovne provízií na elektrickú energiu sú rozdelené:
  - 0 – 2 MWh ročne = 0 EUR
  - 2 – 5 MWh ročne = 10 EUR
  - 5 – 10 MWh ročne = 16 EUR
  - Nad 10 MWh ročne = 24 EUR
- Každý agent je už v priebehu motivačných úvodných školení oboznámený s províznou schémou ako aj s kariérnou schémou tak, aby od začiatku mal čo najväčšiu snahu dosahovať výrazné obchodné výsledky.
- Ako z rozdelenia provízií vyplýva, dôraz je kladený najmä na spotreby domácností v rodinných domoch s priemernou spotrebou 2,8 – 7,5 MWh ročne.
- V prípade, že agent v sledovanom mesiaci uzavrie určitý počet zmlúv, získava motivačný bonus + 10% provízií navyše (nad 50 zmlúv mesačne). Ak ešte zvýši úsilie, môže získať bonus + 20% k základnej provízii (nad 100 zmlúv mesačne). Cieľom je motivácia agentov k čo najvyššej produkcii v rámci sledovaného mesiaca pri dodržaní stanovenej kvality perzistencie zmlúv. Storno znižuje persistant ratio zmlúv, t.j. ak agent uzavrie 110 zmlúv

a má nárok na +20% bonus, ale storno z predošlého mesiaca bolo 18 zmlúv, tak 110 – 18 = 92 zmlúv a teda bonus „len“ vo výške 10%.

- Každý agent môže získať okrem provízie za produkciu aj ďalšie odmeny súvisiace s podpornou činnosťou v rámci obchodnej skupiny. V prvom rade ide o odmenu za tréning nového agenta, ktorá sa odvíja nielen od paušálu za samotný tréning (20 EUR denne), ale aj bonusu za objem a kvalitu produkcie v rámci tréningu nového agenta (+15% bonus pre trénera). Ďalšou motivačnou zložkou je jednorazová odmena za nábor, resp. za privedenie nového agenta do obchodnej skupiny a to vo výške 100 EUR za každého nového agenta, ktorý v priebehu sledovaného obdobia uzavrie zmluvný objem produkcie: 1. mesiac = min. 20 zmlúv, 2. mesiac = min. 40 zmlúv, 3. mesiac = min. 50 zmlúv.
- Ďalšou motiváciou agenta je organizovanie súťaží s finančnými a nefinančnými (vecnými) odmenami za sledované obdobie, ktoré sa vyhlasujú v priebehu kalendárneho roka (mesačná súťaž o najlepšieho predajcu, ročná súťaž, letná súťaž, vianočná súťaž). Agent v rámci svojej činnosti môže pri dlhodobom plnení produkčných štandardov získať ďalšie benefity ako sú príspevky na PHM (ak vozí svojím autom iných agentov), financovanie mobilného paušálu, preplácanie nákladov na využívanie vlastného motorového vozidla, poskytovanie služobného motorového vozidla spoločnosti, nákupné poukážky a pod.
- **KARIÉRNA SCHÉMA:** Agent sa v rámci svojej činnosti môže posunúť v rámci kariéry obchodného zástupcu z pozície agenta na tieto pozície:  
**TRÉNER** = agent senior, ktorý popri vlastnej produkcii trénuje nových agentov. Podmienkou je dosahovanie vysokej kvality vlastnej produkcie s max. stornovanosťou do 10% zmlúv. Odmena za školenie je súčasťou pozície. Agenti pre tréningy sú mu pridelovaní spoločnosťou.  
**SUBMANAŽÉR** = agent, ktorý má min. 3 nových agentov vo svojej podskupine. Stále patrí pod manažéra pobočky, trénuje a koučuje si svojich agentov, stále musí vykazovať aj svoju osobnú produkciu. Má odmenu 10% z produkcie podriadených agentov.  
**MANAŽÉR POBOČKY** = manažérska pozícia, podmienkou je min. 5 aktívnych agentov, z nich min. 1 tréner. Má od spoločnosti k dispozícii kanceláriu a služobné auto. Odmena manažéra pobočky je 20% z provízií agentov v jeho obchodnej skupine. Priamo komunikuje s Obchodným riaditeľom.  
**OBCHODNÝ RIADITEĽ** = riaditeľská pozícia, podmienkou je min. 5 Manažérov pobočiek v rámci SR. Od spoločnosti má k dispozícii kanceláriu na ústredí, asistentku a služobné auto vyššej strednej triedy. Jeho odmena je 30% z odmeny manažérov pobočiek + stály plat.

##### 5) Kroky predchádzajúce ukončeniu spolupráce s agentom, dôvody ukončenia spolupráce s agentom:

- V rámci Mandátnej zmluvy s agentom (resp. Dohody o PČ) sú definované sankcie v prípade neplnenia si povinností v pracovnom resp. zmluvnom vzťahu so spoločnosťou. Tie sa týkajú jednak sankcií nefinančných (napr. odobratie služobného auta) ako aj finančných (pokuty a penále).
- V prípade neplnenia alebo porušenia povinností agenta spoločnosť podľa závažnosti pristupuje k sankciám za ich porušenie. Prvým stupňom je napomenutie agenta a sledovanie nápravných krokov, druhým stupňom je finančné alebo nefinančné penále a sledovanie nápravných krokov a tretím stupňom je ukončenie spolupráce s agentom podľa ustanovení Mandátnej zmluvy (Dohody o PČ), ktoré môže byť buď dohodou alebo okamžite pri závažnom porušení pravidiel podľa zmluvy. Priestupky sú definované najmä z oblasti porušenia kvality produkcie (vysoká stornovanosť, dôvody storna, až po zavádzanie klientov) ako aj z oblasti neplnenia nastavených výkonových štandardov spoločnosti (plnenie osobného plánu produkcie pod 50%, neodôvodnene nízky počet hodín

strávených v teréne, nechut' pracovať), ktorý sa odzrkadľuje v nízkej produkcii za sledované obdobie a je tiež dôvodom na sankcie.

- Sankcie za neplnenie ukazovateľov výkonnosti a kvality sa týkajú všetkých úrovní v štruktúre spoločnosti.
- Sledovanie ukazovateľov kvality ako aj výkonnosti agentov je úlohou obchodného Riaditeľa ako aj podriadených manažérov a submanažérov pobočiek.

### Kapitola III. **Kontrola práce agenta**

#### 1) Kontrola kvality práce agenta v teréne, metódy kontroly, frekvencia kontroly, sankcie:

- Kontrolu práce agenta v teréne sleduje a verifikuje dodržiavanie predajného rozhovoru u klienta osobne priamy nadriadený (submanažér, manažér) priamo v teréne. Manažér ako vodič služobného auta zároveň v teréne vykonáva kontrolu činnosti každého agenta ako spolupredajca u klienta, kde sa tak aj prezentuje ako supervisor, čo klienti oceňujú, že agenti sú pod dohľadom a kontrolou.
- Manažér / submanažér vykonáva osobnú kontrolu práce agentov v teréne pravidelne každý týždeň min. 2 – 3 dni v týždni, je to jedna z jeho hlavných náplní práce.
- Agent je si vedomý, že porušením akejkoľvek povinnosti pri výkone obchodnej činnosti je viazaný zmluvou a sankciami v nej uvedenými:
- Sankcia za porušenie resp. nedržanie sa obchodného rozhovoru = nulová provízia, pri opakovaní pokuta 50 EUR.
- Sankcia za chybné vypísanie formulárov a zmluvy o dodávke = provízia znížená na 50%.
- Sankcia za neúplné informácie klientovi, resp. vedomé zavádzanie klienta (väčšinou storno zmluvy) = 50 EUR, pri opakovanom porušovaní pravidiel ukončenie spolupráce s agentom.
- Sankcia za vedomé sfaľšovanie zmluvy = pokuta 100 EUR a okamžité ukončenie spolupráce s agentom.

#### 2) Po-predajná kontrola práce agenta a uzavretých klientských zmlúv, spôsob verifikácie jeho práce a kvality podpísaných zmlúv:

- Po-predajná kontrola uzavretých klientských zmlúv sa vykonáva okamžite po uzavretí zmluvy u klienta verifikačným hovorom, ktorý vykonáva pridelený pracovník back-office na ústredí spoločnosti. Proces funguje nasledovne:
- Agent uzavrie zmluvu u klienta. Súčasne ho informuje, že do cca 1 hodiny od uzavretia zmluvy ho bude kontaktovať zákaznícke servisné centrum, ktoré overí správnosť údajov, prácu agenta, spokojnosť zákazníka s prístupom agenta a poskytnutými informáciami podľa potrieb a požiadaviek obchodného partnera. Súčasne klienta uistí o správnosti rozhodnutia stať sa klientom SPP.
- Agent vyhotoví scan údajov zmluvy (meno klienta, telefonický kontakt, spotreba, počet OM a ďalšie údaje zo zmluvy) a zasiela ho formou mms na ústredie spoločnosti.
- Do 1 hodiny je realizovaný vyškoleným odborným pracovníkom spoločnosti verifikačný telefonický hovor klientovi podľa presného call scriptu (viď nižšie VZOR) na základe údajov zo zaslanej mms scanu klientskej zmluvy. Celý hovor je nahrávaný vo formáte waw, amp alebo podľa požiadaviek obchodného partnera, pričom klient je vopred v hovore upozornený, že hovor je monitorovaný.



- Po úspešnej verifikácii je hovor uložený do archívu spoločnosti do priečinku VERIFIKÁCIA 2015 a podpriečniku mesiaca, v ktorom sa verifikácia odohrala (napr. MÁJ\_2015) a pod menom príslušného klienta (napr. ANNA\_NAVRATILOVA). Hovor je uložený po dobu 3 rokov v archíve spoločnosti. V prípade požiadavky zo strany obchodného partnera je hovor zasielaný e-mailom alebo na pamäťovom médiu partnerovi.
- Ak klient zmluvu vo verifikácii potvrdí, zmluva je zasielaná spolu so súpisťou do sídla Obchodného partnera.
- Ak klient zmluvu vo verifikácii nepotvrdí, resp. ju odmietne alebo ju zruší, zmluva je zasielaná Obchodnému partnerovi v súpiske s označením „Storno pri verifikácii“.
- V prípade nedovolania sa klientovi v online verifikácii sa klient kontaktuje ešte 2x v priebehu nasledujúcich dvoch dní. Ak nie je ani potom možné sa klientovi dovolať, zasiela sa klientovi tzv. Verifikačný list s obsahom verifikácie (viď nižšie VZOR).
- V prípade sťažnosti klienta je ho možné konfrontovať s nahrávkou verifikačného hovoru alebo verifikačným listom. Obe verzie sú uložené v archíve spoločnosti.

### VERIFIKAČNÝ HOVOR Vzor

*Dobrý deň, SPP*

*(z dôvodu skvalitňovania služieb je tento hovor monitorovaný)*

*Hovorím s pánom/pani.....?*

*Dobrý deň pán/pani..... v prvom rade Vám chcem po blahoželať k uzavretiu zmluvy na združenú dodávku energií s našou spoločnosťou SPP a to na elektrinu aj plyn. Zároveň pre skvalitňovanie našich služieb by som sa Vás rád/rada opýtal/a:*

*1.Ako ste bol spokojný/á s našim pracovníkom/čkou?*

*2.Zodpovedal Vám náš pracovník všetky Vaše otázky ohľadom dodávky energií,zliav a asistenčných služieb?*

*3.Nechal Vám náš pracovník kópiu zmluvy spolu s cenníkom a ďalšími materiálmi?*

*4.Povedal Vám,že budete našim klientom od .....(dátum začiatku dodávky)*

*Výborne,pán/pani.....takže za záver Vám to zhrniem: od (dátum) budete našim klientom s elektrinou a plynom, pričom budete mať výraznú zľavu na cene elektrickej energie až 10% (online platba) oproti súčasnosti.*

*Ešte raz Vám ďakujeme za to,že ste sa rozhodli stať sa našim klientom (tak ako ste pri plyne) a veríme,že s našimi službami budete maximálne spokojný/á(tak ako doteraz).V prípade akýchkoľvek Vašich ďalších otázok je Vám k dispozícii ZÁKAZNÍCKA LINKA SPP ( číslo 0850 111 363),alebo ktorékoľvek ZÁKAZNÍCKE CENTRUM SPP.*

*Pekný deň,dovidenia.*

### VERIFIKAČNÝ LIST Vzor

*VEC: potvrdenie platnosti Zmluvy o združenej dodávke elektriny / plynu pre domácnosti*

*Vážený pán / pani....*

*Z dôvodu, že sa nám nepodarilo skontaktovať sa s vami telefonicky a zrealizovať verifikačný hovor týkajúci sa spokojnosti zákazníka s procesom uzatvorenia Zmluvy o združenej dodávke elektriny / a plynu, dovoľujeme si Vám touto písomnou formou zaslať potvrdenie o platnosti predmetnej zmluvy. Zmluvu zo dňa.....(dátum) dávame na spracovanie. Predpokladaný začiatok dodávky elektriny je 1.4.2016.*

*Zároveň si Vás dovoľujeme upovedomiť, že od zmluvy je možné odstúpiť do 14 dní odo dňa jej uzatvorenia a písomnou formou. Na odstúpenie je možné použiť vzorový formulár pre odstúpenie do zmluvy odovzdaný pri podpise zmluvných dokumentov.*

*V prípade akýchkoľvek vašich otázok kontaktujte zákaznickú linku SPP na čísle 0850 111 363.*

*S pozdravom*

#### KONTROLA UZAVRETÝCH KLIENTSKÝCH ZMLÚV:

- kontrolu vykonáva pracovník back-office spoločnosti na to určený a vyškolený, ktorý kontroluje kvalitu doručených zmlúv na ústredie spoločnosti, t.j. úplnosť a správnosť údajov o klientovi a odbernom mieste a to najmä osobné údaje, EIC resp. POD kód a podpisy klienta na príslušných dokumentoch. Až po kontrole, príp. doplnení a oprave údajov sa zmluvy spolu so súpisťou zasielajú do podateľne Obchodného partnera. V prípade že nie je možné pracovníkom overiť alebo zistiť dané údaje, vyžaduje sa súčinnosť príslušného agenta, ktorý zmluvu uzatvoril, a ktorý je povinný opätovnou návštevou klienta zistiť potrebné údaje, prípadne urobiť ich scan a telefonicky resp. formou mms ich nahlásiť na ústredie spoločnosti.

#### 3) Spôsob riešenia prijatých sťažností na agentov uchádzača – evidencia, pracovný postup, riešenie, postih agenta:

- Spoločnosť eviduje prípadné sťažnosti od klienta v elektronickej alebo písomnej podobe a archivuje po dobu 2 rokov od ich zaslania klientom v súbore RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ KLIENTA. Ak je sťažnosť vybavená, je záznam označený ako „Vybavené“ a priložená poznámka o spôsobe vybavenia. V prípade písomných sťažností v listovej podobe, je po odpovedi klientovi kópia riešenia uložená spolu s listom sťažnosti v archíve.
- Agent je z mandátnej zmluvy (Dohody o PČ) povinný poskytnúť súčinnosť pri riešení sťažností klientov, ktorých zmluvne uzatvoril. Ak takýto agent už pre spoločnosť nepracuje, prináleží táto povinnosť priamemu nadriadenému manažérovi. V prípade neposkytnutia súčinnosti platí pre agenta (resp. jeho náhradníka) postih vo výške 50 EUR za každú jednu udalosť. Agent je školený na riešenie reklamácií a sťažností klientov tak, aby bol klient pozitívne vybavený v maximálnej možnej miere.
- Spoločnosť reaguje na zaslanú sťažnosť klienta okamžite, najneskôr do 2 pracovných dní od jej prijatia. Sťažnosť je najprv riešená telefonicky prostredníctvom vyškoleného pracovníka (verifikátora), ktorý sa snaží cez telefón najprv zistiť podrobnosti sťažnosti, jej opodstatnenie a nájsť prípadné riešenie priamo cez telefón. Ak to nie je možné a je potrebná súčinnosť agenta prípadne nadriadeného manažéra, ide ku klientovi osobne riešiť danú sťažnosť. Vyjadrenie resp. výsledok riešenia podáva verifikátor, agent resp. manažér osobne, riešenie je zaznamenané do súboru RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ KLIENTA a je archivované. Čas medzi prijatím sťažnosti a jej vyriešením by nemal byť dlhší ako jeden týždeň podľa povahy sťažnosti a možností jej riešenia. Priemerný čas od doručenia sťažnosti po jej úplné vyriešenie je sledovaný a zaznamenávaný do súboru RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ KLIENTA.
- Ak je pre riešenie sťažnosti potrebná súčinnosť Obchodného partnera, ten je okamžite kontaktovaný a pri riešení sťažnosti si obe strany vzájomne reportujú status a výsledok vyriešenia sťažnosti.

V Bratislave dňa 10.1.2016