

История создания коммерческой службы и служб продаж Минской области

История создания коммерческой службы и единой структуры служб продаж услуг Минской области берет своё начало с 2000 года. Приказом УП «Белтелеком» №395 от 30.12.1999 года с 3 января 2000 года в УП «Минскоблтелеком» был организован отдел маркетинга и новых технологий, как самостоятельная структура. Начальником отдела стал Дрожжин Алексей Ильич, который возглавлял на то время технический отдел УП «Минскоблтелеком». С 23 июня 2003 года данный отдел возглавила Крайко Людмила Александровна (ранее работавшая ведущим инженером службы электросвязи УП «Минскоблтелеком»). В функции отдела входило оформление и учет рационализаторских предложений, расчет вознаграждений по ним; лицензирование, экспертиза проектов и другие функции, не относящиеся к маркетинговой деятельности.

В это время продажи услуг в районных узлах электросвязи выполняли основную задачу - телефонизация населенных пунктов. Продажи услуг в районах осуществлялись несколькими подразделениями - абонентские отделы (установка телефона, прием заявок на услуги электросвязи), расчетные группы (сопровождение начислений за услуги электросвязи), пункты коллективного пользования (обслуживание населения по приему платежей за услуги электросвязи). При этом все они имели разрозненную схему подчинения.

Развитие современных информационных технологий набирало высокие темпы. На рынок телекоммуникационных услуг вышли новые технологии - технология ADSL (первое подключение по этой технологии было в 2004 году), началось массовое внедрение новых услуг, особенно услуг сети передачи данных, которые имели исключительное значение для экономического развития нашего предприятия.

Выполняемые технические функции отделом маркетинга и новых технологий не способствовали концентрации усилий по решению важных задач - формированию структуры маркетинга и рынка телекоммуникационных услуг. Поэтому остро встала задача по качественной модернизации маркетинговых служб и созданию единой структуры продаж РО «Белтелеком».

В соответствии с постановлением Совета Директоров РО «Белтелеком» № 2 от 3 марта 2004 года была принята схема организации сети продаж в РО «Белтелеком»:

1 этап - *выделение в отдельное структурное подразделение отдела маркетинга со специализацией сотрудников по услугам.*

Приказом УП «Минскоблтелеком» №422 от 04.11.2003 года в отдельное структурное подразделение был выделен отдел маркетинга со специализацией сотрудников по услугам (отдел маркетинга и новых технологий был переименован в отдел маркетинга с подчинением директору предприятия). Отдел маркетинга УП «Минскоблтелеком» возглавила Крайко Людмила Александровна. Кроме начальника отдела маркетинга в штатном расписании УП «Минскоблтелекома» были выделены 4 единицы специалиста по маркетингу телекоммуникационных услуг (Кулага Анна Сергеевна, Пилецкий Андрей Владимирович, Дроздов Дмитрий Николаевич, Рулинская Татьяна Михайловна). Функциями отдела маркетинга являлись:

- учет услуг электросвязи на территории Минской области в разрезе технических и экономических показателей.*
- анализ: сегментация рынка по типам и параметрам услуг, конкурентоспособности, причин низкого спроса на услуги, информационных материалов по всем видам услуг и т.д.*

2 этап - *организация продаж услуг в структурных подразделениях УП «Минскоблтелеком» (РВЭС, ГВЭС, МРЦЭС).*

Так как спрос на установку телефона постепенно начал падать (к 2011 году очередь на установку телефона полностью была удовлетворена), то к существующим функциям абонентских отделов кроме оформления договора на установку телефона и дополнительных видов услуг (ДВО) добавились новые виды услуг - Интернет, Интеллектуальная платформа, электронная почта и другие услуги. Для организации продаж новых услуг необходимо было применить новые методы - поиск клиентов, выезд к клиенту, реклама, задействование собственной сети продаж и т.д. Необходимо было применить и новый принцип организации сети продаж - клиент должен прийти в одну точку продаж, где сможет получить консультацию и заключить договор на все предоставляемые услуги электросвязи. Существующая практика, когда абонент, чтобы заключить договор, должен был посещать несколько подразделений, расположенных в разных концах города, была ликвидирована с 2005 года, когда имевшаяся разрозненная структура продаж в районах объединилась в одно подразделение - участок (группа) продаж услуг.

В состав участка (группы) продаж вошли абонентские отделы, расчетные группы, пункты коллективного пользования. В штатном расписании появилась должность специалиста по работе с клиентами.

В Минском филиале РУП «Белтелеком» данное объединение было осуществлено поэтапно:

- с 1.03.2005 года Приказом Минского филиала РУП «Белтелеком» № 62 от 21.02.2005 года были созданы участки продаж услуг в Солигорском, Слуцком, Молодечненском, Борисовском РУЭС

- с 1.07.2005 года Приказом Минского филиала РУП «Белтелеком» № 194 от 01.05.2005 года созданы участки продаж связи в Жодинском ГУЭС, Дзержинском, Пуховичском, Мядельском РУЭС;

- с 1.08.2005 года Приказом Минского филиала РУП «Белтелеком» № 269 от 16.06.2005 года в Минском цеху электросвязи был создан участок продаж услуг;

- с 1.12.2005 года приказом Минского филиала РУП «Белтелеком» № 570 от 04.11.2005 года созданы группы продаж услуг в Березинском, Вилейском, Воложинском, Клецком, Копыльском, Крупском, Любанском, Несвижском, Ст.Дорожском, Узденском, Червенском, Логойском, Смолевичском, Столбцовском РУЭС.

Участки продаж услуг (УПУ) возглавили начальники участков продаж. В штатном расписании была введена единица специалиста по маркетингу телекоммуникационных услуг.

Группы продаж услуг (ГПУ) возглавили специалисты по маркетингу телекоммуникационных услуг.

Бывшие работники абонентских отделов переименовались в специалистов по работе с клиентами. В 2008 году в штатном расписании для всех участков (групп) продаж появилось единое название – специалисты по продаже.

Первые руководители участков (групп) продаж услуг:

- | | |
|-----------------------|----------------------------------|
| - Березинской ГПУ | Подоматько Елена Иосифовна; |
| - Борисовского УПУ | Проскурнин Иван Васильевич; |
| - Вилейского УПУ | Савицкий Павел Анатольевич; |
| - Воложинской ГПУ | Пукало Анатолий Васильевич; |
| - Дзержинского УПУ | Яковлев Александр Вячеславович; |
| - Жодинского УПУ | Будько Ирина Николаевна; |
| - Клецкой ГПУ | Токарь Сергей Николаевич; |
| - Копыльской ГПУ | Дубовик Елена Борисовна; |
| - Крупской ГПУ | Иванова Жанна Ивановна; |
| - Логойской ГПУ | Тарасова Елена Константиновна; |
| - Любанской ГПУ | Цагельник Марина Александровна; |
| - Молодечненского УПУ | Толкачев Игорь Анатольевич; |
| - УПУ Минского РЦЭС | Самусевич Дмитрий Николаевич |
| - Мядельского УПУ | Яновский Дмитрий Станиславович; |
| - Несвижского УПУ | Симанчик Ирина Леонидовна; |
| - Пуховичского УПУ | Пекурина Татьяна Алексеевна; |
| - Слуцкого УПУ | Кононович Владимир Владимирович; |
| - Смолевичской ГПУ | Непряхина Марина Георгиевна; |
| - Солигорского УПУ | Скребунова Алла Николаевна; |
| - Стародорожской ГПУ | Цыбровская Елена Александровна; |
| - Столбцовой ГПУ | Помазкова Светлана Юрьевна; |
| - Узденской ГПУ | Дубовик Анатолий Николаевич; |
| - Червенской ГПУ | Арману Сергей Исидорович. |

Штат участков (групп) продаж услуг на 01.01.2006 года

Подразделение	Количество специалистов							
	Всего	Начальник УПУ (ГПУ)	Специалист по маркетингу	Специалисты по заключению договоров на новые услуги	Группа по заключению договоров с населением	Группа по расчетам	ПКП	Прочие (почтальо ны, ремонт ТА и т.д.)
Минский филиал	5		4					
Березинский РУЭС	11		1		1	2	4	3
Борисовский РУЭС	29	1	1		5	5	13	5
Вилейский РУЭС	15	1	1		2	2	6	2
Воложинский РУЭС	14		1		2	2	6	2
Дзержинский РУЭС	19	1	1		3	3	10	2
Жодинский ГУЭС	22	1	1		2	2	16	1
Клецкий РУЭС	8		1		1	2	3	1
Копыльский РУЭС	10		1		2	2	3	2
Крупский РУЭС	9		1		1	2	3	1
Логойский РУЭС	12		1		1	2	7	2
Любанский РУЭС	11		1		1	2	6	1
МРЦЭС	24	1	1		4	7	7	4
Молодечненский РУЭС	26	1	1	1	5	5	11	3
Мядельский РУЭС	15	1	1		1	2	9	2
Несвижский РУЭС	13		1		2	3	5	2
Пуховичский РУЭС	26	1	1	1	2	3	13	7
Слуцкий РУЭС	27	1	1		3	7	12	3
Смолевичский РУЭС	11		1		1	2	6	1
Солигорский РУЭС	29	1	1	1	4	4	17	1
Стародорожский РУЭС	13		1		1	3	5	3
Столбцовский РУЭС	11		1		1	2	5	2
Узденский РУЭС	10		1		1	2	3	3
Червенский РУЭС	12		1		1	2	6	2
ИТОГО	382	10	27	3	45	68	176	52

3 этап: Создание коммерческой службы Минского филиала РУП «Белтелеком».

Приказом Минского филиала РУП «Белтелеком» № от с 02.10.2006 года образовалась коммерческая служба Минского филиала РУП «Белтелеком» (11 человек). Начальник коммерческой службы назначена Крайко Людмила Александровна.

В состав службы вошли:

- отдел продвижения услуг (4 человека) - первый состав - начальник отдела продвижения услуг Рулинская Татьяна Михайловна, специалисты по маркетингу телекоммуникационных услуг: Пилецкий Андрей Владимирович, Кулага Анна Сергеевна, Быстримович Наталья Владимировна.

- группа по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами (4 человека) - первый состав - инженеры телекоммуникационных услуг Бородако Сергей Валерьевич, Клещик Ольга Александровна, техники телекоммуникационных услуг Слабко (Телятникова) Елена Сергеевна, Билейчик Алексей Сергеевич.

- группа по работе с обращениями граждан (2 человека) - первый состав - ведущий инженер электросвязи Морозова Ирина Ростиславовна, инженер электросвязи Протасевич Елена Ивановна. С 01.08.2011 года данная группа вышла из состава коммерческой службы и вошла в состав службы электросвязи.

Все областные службы продаж Минской области оперативно подчинены коммерческой службе.

На сегодняшний день коммерческая служба Минского филиала в Республике Беларусь занимает лидирующие позиции по продаже основных услуг электросвязи. Так, по итогам 2011 года абонентская база абонентов широкополосного доступа в сеть Интернет (byfly+VPN) составила 173 813, абонентская база абонентов ZALA - 88 480.

Минский филиал занимает 1 место среди областных филиалов по количеству абонентов широкополосного доступа в сеть Интернет и 1 место по Республике по количеству абонентов ZALA.

Коммерческая служба в PR мероприятиях

Фестиваль-ярмарка «Дожинки - 2011» в г. Молодечно

Коммерческая служба и службы продаж Минского филиала приняли участие в XV юбилейном фестивале-празднике тружеников села «Дожинки-2011» в городе Молодечно. РУП «Белтелеком» представил три павильона, каждый из которых создавал свою особенную яркую атмосферу, представляя самые популярные услуги компании.



Представители коммерческой службы, Молодечненского, Борисовского, Вилейского, Крупского, Клецкого, Червенского РУЭС.



Первый павильон «Дом моей семьи», оформленный в стиле домашней гостиной, привлекал внимание услугой интерактивного телевидения ZALA, демонстрируя все преимущества, в том числе транслируя каналы высокого качества в формате HD, а также демонстрацией видеотелефонии на базе IMS-платформы.

Коммерческая служба в PR мероприятиях

Фестиваль-ярмарка "Дожинки - 2011" в г. Молодечно

Второй павильон «Кафе WI-FI» привлекал молодую аудиторию, создавая легкую и непринужденную молодежную атмосферу. Посетители павильона могли воспользоваться беспроводным Интернетом под торговой маркой WI-FI. Для посетителей, которые хотели воспользоваться собственным ноутбуком, была обустроена зона отдыха, в которой гости могли расположиться в мягких бескаркасных креслах. В павильоне также было предусмотрено демонстрационное место ZALA с трансляцией музыкальных телеканалов. Администратор демонстрировал видеотелефонию, связываясь с павильоном «Дом моей семьи».



В третьем павильоне специалисты «Белтелеком» предлагали всем желающим попробовать и оценить достоинства цифрового интерактивного телевидения ZALA, а также высокоскоростного доступа в Интернет byfly.



Специалист по маркетингу КС
Билейчик Алексей проводит конкурсы

Внимание привлекали промоутеры, которые с самого утра начали «пробуждать» город заводной музыкой и динамичными танцами, раздавая всем детям воздушные шары, проводили конкурсы с розыгрышем подарков от «Белтелеком».

Слева направо: Лобанок А. специалист по продаже Борисовского РУЭС, Есько С. начальник УПУ МРЦЭС, кукла Даша, Бураченко Ю. начальник УПУ Борисовского РУЭС, Дашкевич Н. специалист по маркетингу Клецкого РУЭС, Билейчик А. специалист по маркетингу КС.

Коммерческая служба в PR мероприятиях Фестиваль-ярмарка "Дожинки - 2011" в г. Молодечно



Специалисты КС:
Воробьева Ирина,
Гембицкая Кристина

Самым ярким событием для всего фестиваля стало присутствие Даши-путешественницы, героини одноименного мультфильма на телеканале NickJR, который входит в перечень каналов базового пакета ZALA.



Начальник отдела продвижения
услуг КС Слабко Елена

Для гостей проводились конкурсы и викторины, разыгрывались подарки от «Белтелеком» и телеканала NickJR. Очаровательные девушки-промоутеры в элегантных платьях ZALA приглашали посетителей пройти в павильон, а также рассказывали о проходящей акции от «Белтелеком». Вечером для всех желающих проходил конкурс караоке.



Коммерческая служба в PR мероприятиях «С заботой о детях»

1 июня 2010 года коммерческая служба провела в Борисовском и Слуцком Домах ребенка благотворительную акцию «С заботой о детях».

В Международный день защиты детей представители коммерческой службы, аппарата управления Минского филиала, Борисовского и Слуцкого РУЭС в торжественной обстановке вручили коллективам учреждений здравоохранения телевизоры и сертификаты, позволяющие в течение года бесплатно смотреть детские телепередачи с помощью интерактивного телевидения ZALA, а специалисты предприятия продемонстрировали его возможности. Данная акция продлевается ежегодно.



Подарки были вручены ребятишкам из учреждения здравоохранения «Борисовский Дом ребенка» и государственного учреждения здравоохранения «Слуцкий специализированный дом ребенка для детей с органическим поражением центральной нервной системы и нарушением психики»

Атмосферу праздника помогли создавать веселый клоун и ребята из Слуцкого Дома творчества. Их выступление вызвало у малышей настоящий восторг.



Коммерческая служба

Наша жизнь



Новый год 2007



Новый год 2009

Слева направо: Слабко Е., Билейчик А., Рулинская Т.,
Пилецкий А., Ченик В., Заборонок Е.,
Гембицкая К., Ситдикова Е., Воробьева И., Крайко Л.



23 Февраля 2009 года
Бородако С., Билейчик А., Пилецкий А.

Коммерческая служба

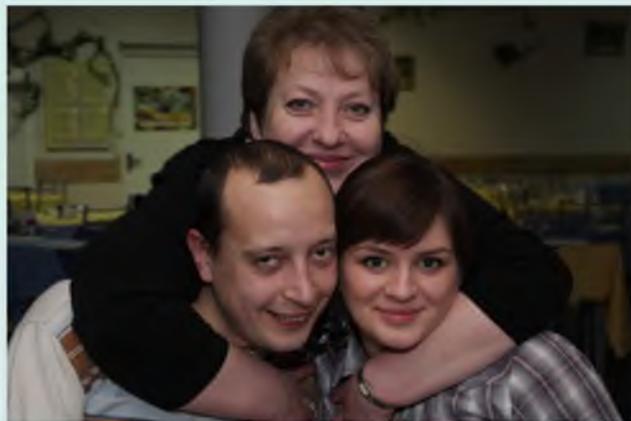
Наша жизнь



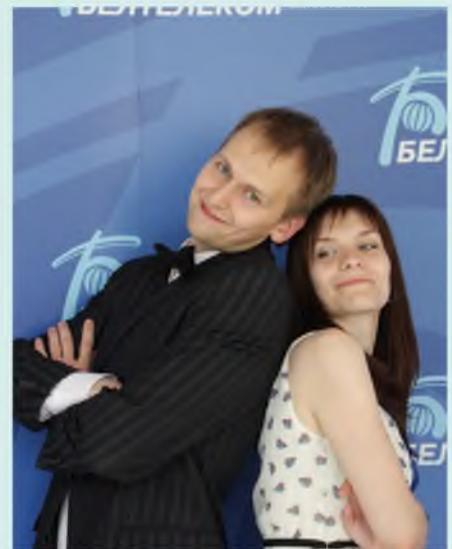
Воробьева И., Слэбко Е.



Куриленко С., Гембицкая К.



Пилецкий А., Крайко Л., Бузо А.



Билейчик А., Лисовская В.



Шелег Е.



Заборонок Е., Крайко Л., Билейчик А.

Коммерческая служба

Наша жизнь



Слабко Е., Заборонок Е.,
Гембицкая К., Бородако С.
2008 год



2010 год



2010 год



2009 год



2008 год



2010 год

Конкурс профессионального мастерства участков продаж

История проведения конкурсов профессионального мастерства работников служб продаж начинается с конкурсов техников (операторов) абонентских отделов.



Первый Республиканский конкурс профессионального мастерства работников абонентских отделов, г. Мозыре Гомельской области, 2002 г.

Слева направо: Василевская В. (Борисовский РУЭС), Крайко Л. (ведущий инженер службы электросвязи - капитан команды), Козловская С. (Слуцкий РУЭС), Бородако Т. (Воложинский РУЭС)

На первом Республиканском конкурсе профессионального мастерства работников абонентских отделов команда УП "Минскоблтелеком" заняла I командное место в Республике и в личном зачете Козловская Светлана (Слуцкий РУЭС) стала лучшим техником абонентского отдела Республики Беларусь.

II Республиканский конкурс профессионального мастерства работников абонентских отделов прошел в г. Молодечно в 2004 году.

В связи с образованием участков /групп продаж услуг в районных узлах связи в 2008 году был проведен I конкурс профессионального мастерства операторов пунктов коллективного пользования (ПКП).

Данный конкурс, как и конкурс операторов абонентских отделов, проводился в 2 этапа: предварительный (областной) и финальный (республиканский). Победители предварительного этапа принимали участие в финальном этапе.

В программу проведения конкурса включались:

- Теоретическая часть (проверка знаний Правил оказания услуг электросвязи, Порядка оказания услуг и др.);
- Практическое задание (например, оформление телеграммы, тарификация факса, оформление договора);
- Творческое "Домашнее задание" (подготовка в стихах, песнях, рассказах материала о своем узле связи, его истории, коллективе, клиентах, в юмористической форме прорекламировать услуги).

Конкурс "Лучший оператор 2008"

Областной этап (21-22 августа)

Туристический комплекс "Швакшты" Мядельского района



Участники областного конкурса



Жюри. Слева-направо: Крайко Л.А. (объясняет правила конкурса), Будько И.Н., Койро В.А., Гончарик М.И. Волотович Л.Н., Гончаренко Т.Л.



Теоретическая часть конкурса



Слева направо: начальник отдела продвижения услуг КС Рулинская Т.М., специалист по маркетингу КС Быстримович Н.В.

Конкурс “Лучший оператор 2008”

Областной этап (21-22 августа)

Туристический комплекс “Швакшты” Мядельского района



Победители в номинации “Лучший оператор”

- 1 место - Головенчик Елена Викторовна Узденский РУЭС (2-ая слева);
- 2 место - Рубан Елена Дмитриевна Солигорский РУЭС (1-ая слева);
- 3 место - Лужинская Елена Владимировна МРЦЭС (3-ья слева).

Победители в конкурсе “Домашнее задание”



1 место

Холевинская Е.В.
Молодечненский РУЭС



2 место

Галдукевич О.Е.
Жодинский ГУЭС



3 место

Белановская Ж.В. и
Богданович М.П.
Логойский РУЭС

Конкурс "Лучший оператор 2008"

Республиканский этап (3-5 ноября)
ОЦ "Загорье"



Участники 1 Республиканского конкурса "Лучший оператор 2008".



Команда Минского филиала в командном зачете заняла 3 место в составе:

Рубан Елена Дмитриевна оператор связи Солигорского РУЭС (2-ая слева),
Лужинской Елена Владимировна оператор связи МРЦЭС (3-ья слева),
Головенчик Елена Викторовна оператор связи Узденского РУЭС (4-ая слева),
Гончарика М.И. председатель Единой организации профсоюза (5-ый слева),
Крайко Л.А. начальника коммерческой службы (нет на фото).



Рубан Е.Д. оператор связи Солигорского РУЭС заняла 3 место в личном зачете.

Конкурс “Лучший продавец 2010”

С целью повышения престижа труда операторов связи и специалистов служб продаж, пропаганды их достижений и передового опыта в соответствии с Коллективным договором в 2010 году был проведен конкурс профессионального мастерства “Лучший продавец”.

Конкурс был направлен на:

- повышение качества оказываемых услуг;
- повышение культуры обслуживания абонентов;
- повышение профессионального мастерства операторов связи и специалистов служб продаж, стимулирование их творческой и деловой активности;
- достижение максимальной ответственности за выполняемую работу.

Конкурс проводился в двух номинациях:

- Лучший оператор связи Сервисного пункта РУП “Белтелеком”;
- Лучший специалист Сервисного центра РУП “Белтелеком”.

Этапы проведения конкурса:

- предварительный этап - Областной конкурс, который проводился администрацией филиала и Единой организацией профсоюза;
- финальный этап - проводился администрацией РУП “Белтелеком” и Объединенной организацией профсоюза.

Конкурс включал в себя:

1. Индивидуальный

1.1. Теоретическая часть (определение знаний нормативно-правовых документов: Правил оказания услуг электросвязи, Порядка оказания услуг, Указаний по применению тарифов на услуги и др.);

1.2. Практическое задание

1.2.1. в номинации Лучший оператор связи Сервисного пункта РУП “Белтелеком” - билеты с 4 практическими заданиями

1.2.2. в номинации Лучший специалист Сервисного центра РУП “Белтелеком” - проведение пресс-конференции “Ситуации” (ситуацию моделирует член жюри, конкурсант выступает в роли продавца); конкурс “Будем знакомы” - презентация своей профессии и своей компании с использованием презентации в Power Point.

2. Творческий конкурс (командный)

2.1. Творческое домашнее задание (в юмористической форме представить на выбор одну из следующих ситуаций: Новый взгляд на фирменную одежду сотрудника службы продаж; ребрендинг одной из торговых марок РУП “Белтелеком” и его представление; взгляд на новый стиль оформления служб продаж (новый Brand Book));

2.2. Спортивные соревнования и конкурсы

Конкурс "Лучший специалист 2010"

Областной этап (26-27 августа)

ОЦ "Загорье"



На фото участники, жюри и организаторы конкурса.



Теоретическая часть конкурса (тест).



Ведущие конкурса:
Воробьева Ирина инженер КС,
Билейчик Алексей специалист по маркетингу КС.



Заготовка Дзержинского РУЭС на конкурсе "Осенняя фантазия" (часть творческого домашнего задания)



Практическое задание: конкурс для специалистов по продаже "Ситуация"

Конкурс "Лучший специалист 2010"

Областной этап (26-27 августа)

ОЦ "Загорье"



Победители в номинации "Лучший оператор":

- 1 место - Головенчик Елена Викторовна Узда (5-ая слева);
- 2 место - Галдукевич Ольга Евгеньевна Жодино (3-ья слева);
- 3 место - Филиппова Оксана Евгеньевна Дзержинск (2-я слева).



Победители в номинации "Лучший специалист":

- 1 место - Толопило Оксана Вацлавовна Пуховичи (4-ая слева);
 - 2 место - Непряхина Марина Георгиевна Смоленичи (1-ая слева);
 - 3 место - Подоматько Елена Иосифовна Березино (2-ая слева).
- Памятные дипломы вручают члены жюри: Морозова И.Р. и Лопатко Т.Н.



Победители в номинации "Творческое первенство":

- 1 место - команда Смоленичского РУЭС,
- 2 место - команда Пуховичского РУЭС,
- 3 место - команда Жодинского ГУЭС.



По итогам 3 номинаций была определена "Лучшая команда".

"Гран-при" и 1-ое место заняла команда Пуховичского РУЭС (Толопило О.В., Бирук И.М.) - она и увезла переходящий кубок "Лучшего продавца Минского филиала РУП "Белтелеком", который был разработан и изготовлен коммерческой службой. На оборотной стороне кубка отмечаются команды-победители последующих конкурсов.

2 место завоевал команда Жодинского ГУЭС (Волошина И.Г., Галдукевич О.Е.).

3 место - команда Смоленичского РУЭС (Непряхина М.Г., Михейчик М.Н.).

Переходящий кубок вручает член жюри: Крайко Л.А.



Фрагменты из творческого домашнего задания команды Жодинского ГУЭС и Смоленичского РУЭС.

Конкурс "Лучший продавец 2010"

Республиканский этап (12-14 октября)

Санаторий "Золотые пески" Гомельской области



В Гомельском филиале прошел 1 Республиканский конкурс "Лучший продавец 2010 РУП "Белтелеком". Команда Минского филиала завоевала Гран-При с правом принимать следующий конкурс на территории Минской области.

Команда Минского филиала.

Слева направо: Непряхина М.Г. специалист по маркетингу(Смолевичи), Подоматько Е.И специалист по продаже (Березино), Филиппова О.Е. оператор связи (Дзержинск), Крайко Л.А. начальник коммерческой службы, Антульская Е.В. председатель Единой организации профсоюза, Толопило О.В. специалист по маркетингу (Пуховичи), Галдукевич О.Е. оператор связи (Жодино), Головенчик Е.В. оператор связи (Узда).



Домашнее задание
"Осенняя фантазия"



Домашнее задание "Модный приговор"

По итогам конкурса в номинации:

- "Лучший оператор связи" в личном зачете **1 место** заняла Галдукевич Ольга Евгеньевна - оператор связи Жодинского ГУЭС;
- "Лучший специалист по продаже" в личном зачете **2 место** заняла Подоматько Елена Иосифовна (Березинский РУЭС) и **3 место** Непряхина Марина Георгиевна (Смолевичский РУЭС);
- "Лучший оператор связи" в командном зачете Минский филиал занял **1 место**;
- "Лучший специалист по продаже" в командном зачете Минский филиал занял **2 место**;
- "Лучший капитан команды" - начальник коммерческой службы Крайко Людмила Александровна;
- "Всегда рядом" - председатель Единой организации профсоюза Антульская Елена Васильевна.

Конкурс «Лучший продавец 2012»

Конкурс включал в себя следующие этапы:

1. Профессиональный конкурс

1.1. Номинация «Лучший оператор связи Сервисного пункта»

1.1.1. Теоретическая часть (определение знаний нормативно-правовых документов: Правил оказания услуг электросвязи, Порядков оказания услуг, Указаний по применению тарифов на услуги и др.); теоретическая часть конкурса проводилась с помощью экзаменационных тестов. Участникам конкурса предлагалось ответить на 20 (двадцать) вопросов с предлагаемыми вариантами ответов.

1.1.2. Практическая часть:

- билеты с 5 практическими заданиями (определение знаний по применению тарифов и пр.).

- конкурс «Дайте жалобную книгу» - определение знаний основ клиентинга, корпоративный стандарт продаж, построение коммуникаций с клиентом и пр). Ситуацию моделировал член жюри, конкурсант выступал в роли оператора Сервисного пункта. Задача оператора – корректная реакция на «негативного» клиента, недопущение письменной жалобы.

1.2. Номинация «Лучший специалист Сервисного центра»

1.2.1. Теоретическая часть (определение знаний нормативно-правовых документов: Правил оказания услуг электросвязи, Порядков оказания услуг, Указаний по применению тарифов на услуги и др.); теоретическая часть конкурса проводится с помощью экзаменационных тестов. Участникам конкурса предлагается ответить на 20 (двадцать) вопросов.

1.2.2. Практическая часть:

- Публичное выступление: регламент 3 мин, цель – презентовать услуги, убедить группу пользователей в преимуществе услуг Белтелеком (byfly, Zala и пр.) перед услугами, предоставляемыми другими операторами (только текстовое выступление, без применения видео материалов и печатной рекламной продукции, аудитория слушателей – не менее 150 чел). Тема выступления назначалась в билете, который конкурсант вытягивал перед выступлением.

- Конкурс «Ситуация» (ситуацию моделировал член жюри, конкурсант выступал в роли продавца); цель конкурса – применение на практике техники продаж, соблюдение корпоративных стандартов продаж и пр..

2. Творческий конкурс (командный конкурс)

2.1. Творческое «домашнее задание» (в юмористической форме представить на выбор одну из следующих тем: новая услуга РУП «Белтелеком», корпоративный стандарт продаж, универсальный специалист РУП «Белтелеком», дневник специалиста по продаже, собирательный образ клиента РУП «Белтелеком»;

2.2. Спортивные соревнования и конкурсы.

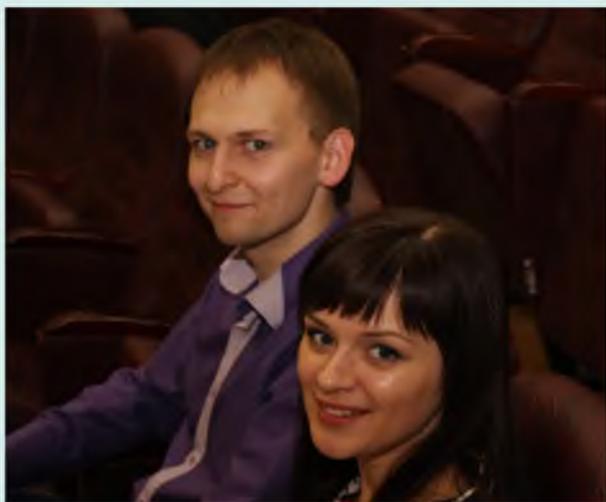
Конкурс "Лучший специалист 2012"

Областной этап (12-13 апреля)

ОЦ "Загорье"



Председатель жюри,
директор Минского филиала
Петрученя Юрий
Николаевич приветствует
участников областного
конкурса.



Ведущие конкурса - специалисты по
маркетингу коммерческой службы:
Билейчик Алексей, Бузо Анастасия.



Строгое судейство

Слева направо: Будько И.Н. начальник УПУ Жодинского ГУЭС, Непряхина М.Г. начальник ГПУ Смолевичского РУЭС, Караба Н.В. начальник УПУ Слуцкого РУЭС, Толопило О.В. начальник УПУ Пуховичского РУЭС, Лопатко Т.Н. главный экономист Минского филиала, Троцинская Н.И. председатель первичной организации профсоюза Минского филиала, Таран З.Т. начальник отдела кадров Минского филиала, Антульская Е.В. председатель единой организации профсоюза Минского филиала.

В состав жюри так же входили (нет на фото): Крайко Л.А. начальник коммерческой службы Минского филиала, Слабко Е.С. начальник отдела продвижения услуг коммерческой службы Минского филиала, Толкачев И.А. начальник УПУ Молодечненского РУЭС, Бураченко Ю.В. начальник УПУ Борисовского РУЭС.



Фрагмент творческого домашнего задания
команды Любанского РУЭС.

Конкурс "Лучший специалист 2012"

Областной этап (26-27 августа)

ОЦ "Загорье"



Победители в номинации
"Лучший специалист"

- 1 место - Ковальчук Марина Леоновна Борисов РУЭС (1-ая слева);
- 2 место - Шилак Светлана Николаевна МРЦЭС (2-ая слева);
- 3 место - Бушнев Владимир Александрович Жодино ГУЭС.



Победители в номинации
"Лучший оператор"

- 1 место - Головенчик Елена Викторовна Узда РУЭС (2-ая слева);
- 2 место - Галдукевич Ольга Евгеньевна Жодино ГУЭС (1-ая слева);
- 3 место - Филиппова Оксана Евгеньевна Дзержинск РУЭС (3-ья слева).

Победители в конкурсе
"Домашнее задание"

- 1 место - команда Жодинского ГУЭС (на фото);
- 2 место - команда Березинского и Борисовского РУЭС;
- 3 место - команда Любанского РУЭС.



"Лучшая команда"

(по итогам 3 номинаций)

- Команда Жодинского ГУЭС - Бушнев В.А. специалист по маркетингу, Галдукевич О.Е. оператор связи(3-ья слева), Волошина И.Г. специалист по продаже (5-ая слева) - заняла 1 место и получила переходящий кубок победителя.
- 2 место - команда Солигорского РУЭС;
- 3 место - команда Узденского РУЭС.



Конкурс "Лучший продавец 2012"

Республиканский этап (15-17 мая)

Тургостиница "Нарочь" Мядельского района



Команда Минского филиала: (слева направо) Антульская Е.В. председатель Единой организации профсоюза, Ковальчук М.Л. специалист по продаже Борисовского РУЭС, Гладукевич О.Е. оператор связи Жодинского ГУЭС, Шилак С.Н. специалист по продаже МРЦЭС, Головенчик Е.В. оператор связи Узденского РУЭС, Филиппова О.Е. оператор связи Дзержинского РУЭС, Бушнев В.А. специалист по маркетингу Жодинского ГУЭС, Крайко Л.А. начальник коммерческой службы.

В номинации "Лучший специалист" в личном зачете 1 место занял Бушнев Владимир Александрович (Жодинский ГУЭС).

В номинации "Лучший специалист" в командном зачете Минский филиал занял 1 место.

В номинации "Лучший оператор" в командном зачете Минский филиал занял 3 место.

По сумме баллов, полученных специалистами и операторами, команда Минского филиала заняла 3 место.

В творческом конкурсе команда Минского филиала заняла 2 место.



Ведущие конкурса :
- Билейчик Алексей
специалист отдела
продвижения услуг
КС,
- Слабко Елена
начальник отдела
продвижения услуг
КС.



Домашнее задание "Что? Где? Когда?"



Конкурс "Озвучка"



- "Мама, Люда! Давай! Давай!"

Конкурс "Лучший продавец 2012"

2 Республиканский конкурс Тургостиница "Нарочь" Мядельского района организаторы конкурса



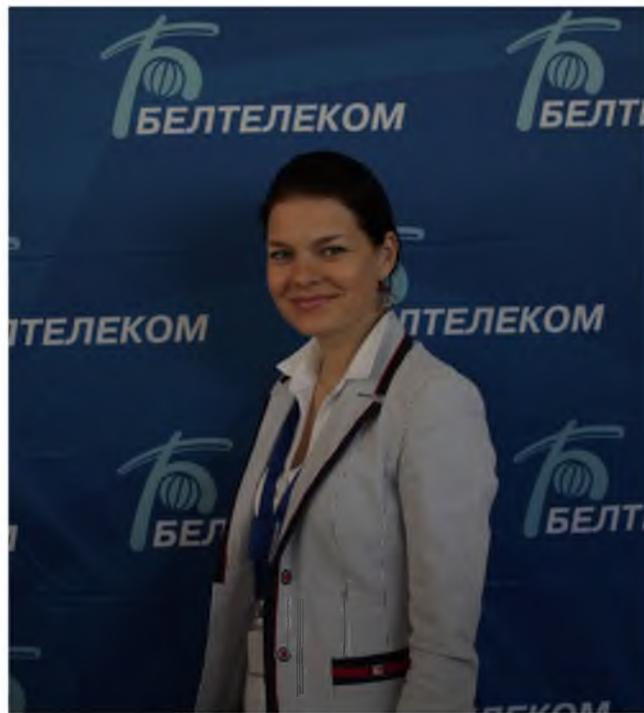
Звукорежиссеры и техническая поддержка
слево-направо: Налецкий Александр, Лисовская Вероника,
Куриленко Станислав, Шлома Константин



Ведущие конкурса: Билейчик Алексей,
Слабко Елена



слево-направо: Крайко Людмила, Антульская Елена



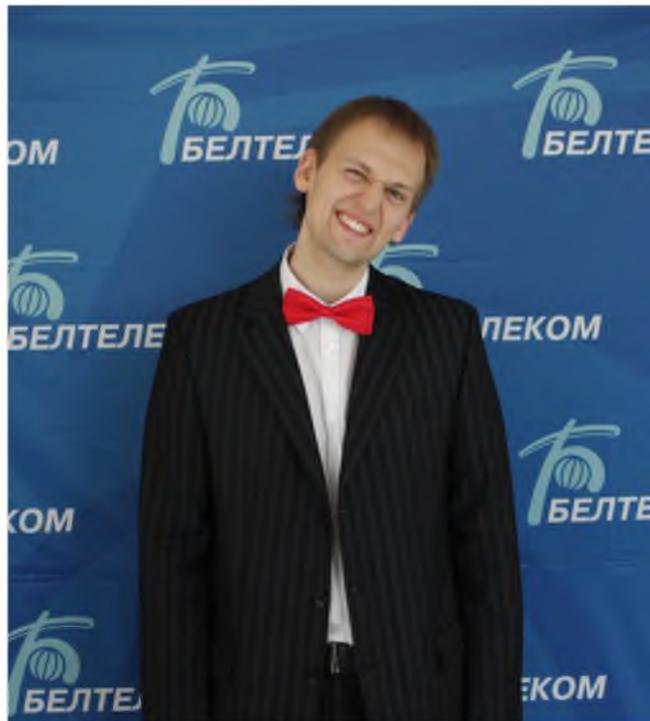
Воробьева Ирина

Конкурс "Лучший продавец 2012"

2 Республиканский конкурс Тургостиница "Нарочь" Мядельского района организаторы конкурса



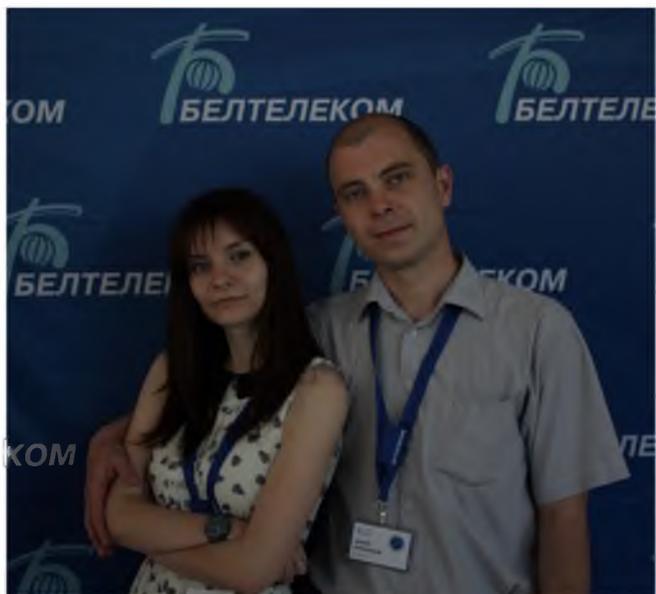
Куриленко Станислав, Крайко Людмила



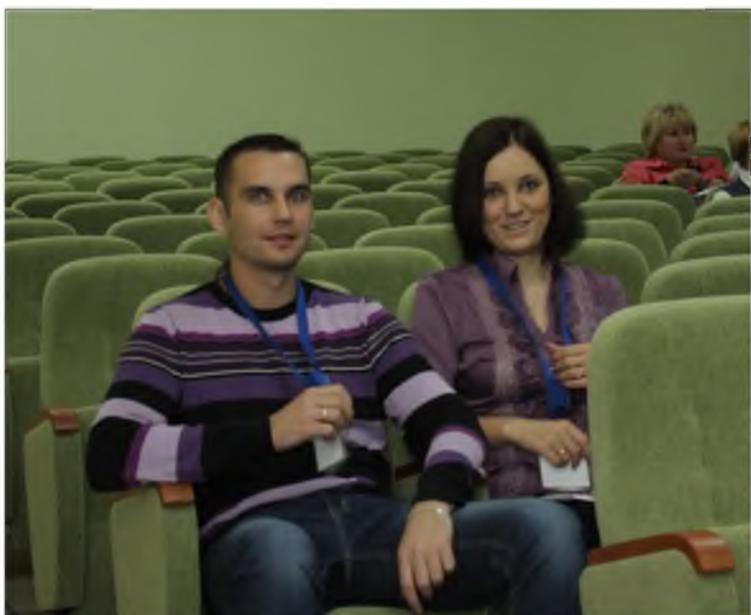
Билейчик Алексей репетирует...



Слабко Елена, Бузо Анастасия обсуждают сценарий



Лисовская Вероника и Бурачонок Юрий, он же фотограф, он же видеорежиссер, он же просто хороший человек



Павкин Дмитрий, Гембицкая Кристина вместе не только дома, но и на работе

Группа по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами



*Бородако
Сергей Валерьевич*

2006 - 2010гг. - ведущий инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами; «Объединение корпоративных сетей по IP-протоколу (VPN)», предоставление в пользование каналов и трактов, взаимодействие с операторами, провайдерами, сопровождение автоматизированной системы сбора и обработки маркетинговой информации (АССОМИ) в Минском филиале, работа с корпоративными клиентами по предоставлению услуг электросвязи

2009 - 2010гг. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами «Объединение корпоративных сетей по IP-протоколу (VPN)», предоставление в пользование каналов и трактов, взаимодействие с операторами, провайдерами

2010 - 2011гг. - ведущий инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами; работа по оказанию услуг корпоративным клиентам, «Объединение корпоративных сетей по IP-протоколу (VPN)», ВОЛС к потребителям

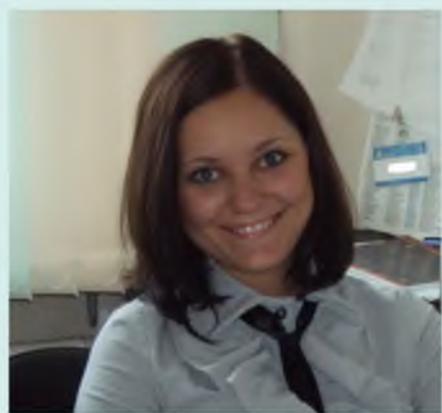


*Яковлева (Шелег)
Елена Николаевна*

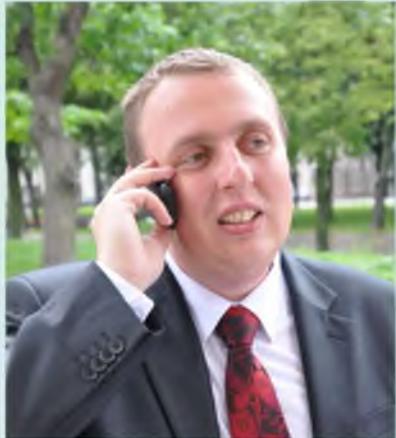
2007 - 2009гг. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами; регистрация и послепродажное обслуживание абонентов byfly, контроль прохождения оплат, перерасчетов за услугу byfly

2009 - 2012гг. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами; взаимодействие с операторами, провайдерами, единые договора на услуги электросвязи

2011 - 2012гг. - ведущий инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами; услуги «Видеоконференцсвязь», «Объединение корпоративных сетей по IP-протоколу (VPN)», «Доступ к сети Интернет по выделенной линии», ВОЛС к потребителям



*Гембицкая
Кристина Борисовна*



**Дроздов
Дмитрий Николаевич**

2001 - 2005 гг. - специалист по маркетингу отдела маркетинга;
услуги VPN

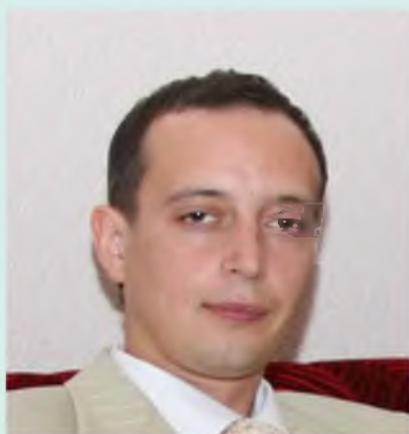
2002 - 2009 гг. - специалист по маркетингу отдела
продвижения услуг;
услуги VPN

2009 - 2011 гг. - специалист по маркетингу
телекоммуникационных услуг отдела продвижения услуг;
услуги сети передачи данных



**Кулага
Анна Михайловна**

с 2002 г. - инженер группы по работе с корпоративными
клиентами и сложными услугами;
*справочно-информационные услуги, телефонные
справочники, услуги WLL, местная и междугородная
телефонная связь, конференцсвязь по заказу, элитные
номера, услуги интеллектуальной платформы (ТСИС),
сопровождение и взаимодействие АСКР-Э/облтелеком,
АССОМИ, услуги IMS платформы*



**Пилецкий
Андрей Владимирович**

2005 - 2008 гг. - специалист по маркетингу
телекоммуникационных услуг отдела продвижения услуг;
услуги сети передачи данных



**Быстримович
Наталья Владимировна**



Билейчик
Алексей Сергеевич

2006 - 2009 гг. - техник связи группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами;

2009 - 2011 гг. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами;
регистрация и послепродажное обслуживание абонентов byfly, контроль прохождения за услугу byfly;

с 2011 г. - специалист по маркетингу телекоммуникационных услуг отдела продвижения услуг;
курирует услуги сети передачи данных



Клещик
Ольга Александровна

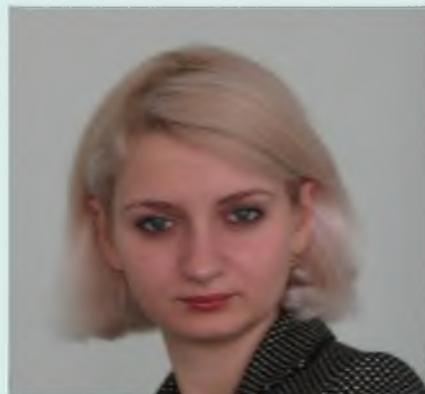
с 2006 г. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами;
предоставление каналов и трактов, эксплуатационно-техническое обслуживание линейных сооружений связи



Воробьёва
Ирина Викторовна

2006 - 2007гг. - специалист по маркетингу отдела продвижения услуг;
придорожный сервис, дилерство

с 2007г. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами;
ПСИС, «Зеленый номер», услуги службы 166, серийный номер, придорожный сервис, дилерство



Пилецкая (Телятникова)
Анна Сергеевна

2007 - 2009гг. - специалист по маркетингу отдела продвижения услуг;
PR и рекламная деятельность



**Чепик
Виталия Валерьевна**

с 2007 г. - специалист по маркетингу отдела продвижения услуг;
учет и распределение карт: ЭПК, СТК, ИТК, КЭО «byfly», КД «Wi-Fi», удобный звонок, ДВУ (ДВО на ЭАТС, УП, Clip), интернет в агрогородках, УДОДУ, свод отчетов, справки к приему граждан, учет реализации и остатков продукции на ПКП

- инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами;
предоставление междугородних каналов и трактов, НЦС, ISDN, ПСИС, «Зеленый номер», услуги службы 166, межоператорские соглашения, серийный номер, эксплуатационно-техническое обслуживание линейных сооружений связи



**Забаронок
Екатерина Анатольевна**

с 2008 г. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами;
услуги ПКП, развитие служб продаж, обучение специалистов, доведение тарифов



**Пилиненко (Бразговка)
Инна Аркадьевна**

2009 - 2010 гг. - специалист по маркетингу телекоммуникационных услуг отдела продвижения услуг;
PR и рекламная деятельность



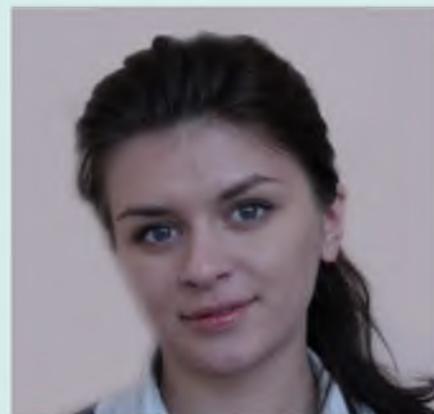
**Сидтикова
Елена Эдуардовна**



***Лисовская
Вероника Жановна***

2010 - 2012 гг. - специалист по маркетингу телекоммуникационных услуг отдела продвижения услуг; *PR и рекламная деятельность*

с 2010 г. - специалист по маркетингу телекоммуникационных услуг отдела продвижения услуг; *курировала услуги сети передачи данных*



***Бузо (Непряхина)
Анастасия Игоревна***

2011 - 2012 гг. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами; *услуги VPN*

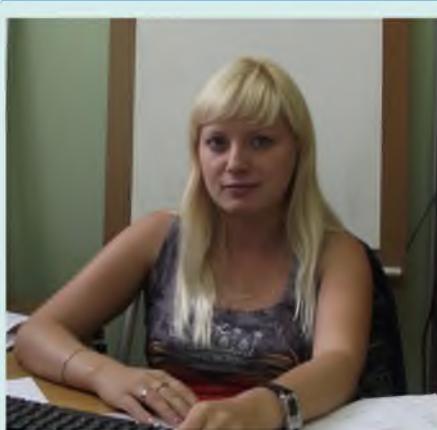


***Есько
Сергей Николаевич***

2011 - 2012 гг. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами; *услуги VPN*



***Куриленко
Станислав Евгеньевич***



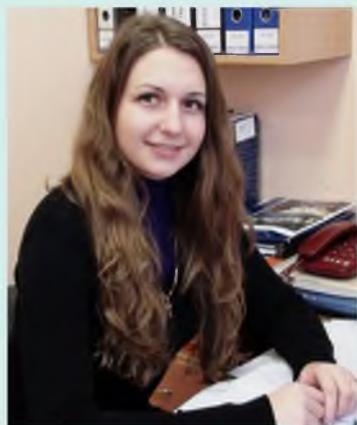
*Лобановская
Маргарита Александровна*

с 2012 г. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами;
регистрация и послепродажное обслуживание абонентов byfly, ZALA, IMS, пакетов услуг, контроль прохождения оплат за услуги byfly, ZALA, IMS, пакеты услуг, фильтрация интернет-ресурсов при доступе в сеть Интернет, сопровождение АСР «Абсолют» (СиБОСС), АССОМИ, осуществление финансовых перерасчетов в АСР «Абсолют» по услугам IMS и СПД, прописка технологических логинов для подключений услуг byfly, ZALA, IMS, регистрация статических ip- адресов

с 2012 г. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами;
услуги VPN



*Баранов
Александр Георгиевич*



*Вынькова
Анастасия Владимировна*

с 2012 г. - специалист по маркетингу телекоммуникационных услуг отдела продвижения услуг;
рекламная деятельность, связи с общественностью

с 2012 г. - инженер группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами;
услуги сети передачи данных



*Сень
Екатерина Игоревна*

Коммерческая служба

Руководители

Коммерческая служба

*Асташонок
Андрей Николаевич*

1999-2000 гг. года специалист по маркетингу Минского филиала. Именно с этого года начинается история создания коммерческой службы.

*Дрожжин
Алексей Ильич*

2000-2003 гг. образован отдел маркетинга и новых технологий, начальником которого стал Дрожжин А.И.



- с 23.06.2003 - начальник отдела маркетинга и новых технологий.
- с 04.11.2003 - начальник отдела маркетинга.
- с 02.10.2006 - начальник коммерческой службы (КС) со дня её образования.

В состав КС вошли отдел продвижения услуг, группа по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами и группа по работе с обращениями граждан (с 01.08.2011 включена в состав службы электросвязи).

Крайко

Людмила Александровна

Отдел продвижения услуг

2003-2007 гг. – специалист по маркетингу телекоммуникационных услуг отдела продвижения услуг

Разработка и проведение рекламных и информационных кампаний. Работа со СМИ. Информационное сопровождение официального сайта. Оформление служб продаж в соответствии с имиджевой политикой. Участие в разработке маркетинговых планов по услугам, бизнес-плана предприятия, проведении маркетинговых исследований.

2007-2011 гг. - начальник отдела продвижения услуг КС



Рулинская

Татьяна Михайловна

2006 - 2008 гг. - техник связи группы по работе с корпоративными клиентами и сложными услугами;
регистрация и послепродажное обслуживание абонентов byfly, контроль прохождения платежей за услугу byfly;

2008 - 2011 гг. - специалист по маркетингу телекоммуникационных услуг отдела продвижения услуг;
курировала услуги сети передачи данных

С 2011 г. - начальник отдела продвижения услуг КС



*Слабко (Телятникова)
Елена Сергеевна*

Коммерческая служба

Слет служб продаж - 2012 ОЦ "Загорье"



Службы продаж и коммерческая служба

Зимняя уха от Пилецкого А.,
инженера КС.



Специалисты КС (слева направо):
Лобановская М., Бузо А., Клещик О.



Конкурсы на свежем воздухе.
Специалисты КС (слева направо)
Воробьева И., Есько С., Гембицкая К.



Л.А.Крайко с "сильной" половиной служб продаж
Минского филиала



Катание на санках

История создания коммерческой службы Минского филиала

С 1999 года

Директор

Специалист по
маркетингу

Асташонок Андрей Николаевич

С 03.01.2000 года
Приказ Минскаблтелекома
№395 от 30.12.1999

Главный инженер

Отдел маркетинга и новых
технологий
4 человека

Начальник отдела – Дрожжин Алексей Ильич
с 23.06.2003 – Крайко Людмила Александровна

С 04.11.2003 года
Приказ Минскаблтелекома
№422 от 04.11.2003

Главный инженер

Отдел маркетинга
4 человека

Начальник отдела – Крайко Людмила Александровна

С 02.10.2006 года

Директор

Коммерческая служба
15 человек

Начальник службы –
Крайко Людмила
Александровна

Отдел продвижения услуг
4 человека

Начальник отдела –
с 07.06.2007 – Фулинская Татьяна Михайловна
с 09.03.2011 – Слабко Елена Сергеевна

Группа по работе с
корпоративными клиентами и
сложными услугами
9 человек

С 01.12.2007 ведущий инженер – Бородако Сергей Валерьевич
с 01.08.2010 – Шелег Елена Николаевна
с 01.03.2012 И.О. –
Гембицкая Кристина Борисовна

Группа по работе с обращениями
граждан
2 человека

(с 01.08.2011 года включена в состав службы
электросвязи,
Приказ Минского филиала №51-П от 26.07.2011)

Ведущий инженер –
Морозова Ирина Ростиславовна

История создания коммерческой службы Минского филиала

Директор

С 1999 года

Специалист по
маркетингу

Асташонок Андрей Николаевич

Главный инженер

С 03.01.2000 года
Приказ Минскаблтелекома
№395 от 30.12.1999

Отдел маркетинга и новых
технологий
4 человека

Начальник отдела – Дрожжин Алексей Ильич
с 23.06.2003 – Крайко Людмила Александровна

Главный инженер

С 04.11.2003 года
Приказ Минскаблтелекома
№422 от 04.11.2003

Отдел маркетинга
4 человека

Начальник отдела – Крайко Людмила Александровна

Директор

С 02.10.2006 года

Коммерческая служба
15 человек

Начальник службы –
Крайко Людмила
Александровна

Отдел продвижения услуг
4 человека

Начальник отдела –
с 07.06.2007 – Рулинская Татьяна Михайловна
с 09.03.2011 – Слабко Елена Сергеевна

Группа по работе с
корпоративными клиентами и
сложными услугами
9 человек

С 01.12.2007 ведущий инженер – Бородако Сергей Валерьевич
с 01.08.2010 – Шелег Елена Николаевна
с 01.03.2012 И.О. –
Тембицкая Кристина Борисовна

Группа по работе с обращениями
граждан
2 человека

(с 01.08.2011 года включена в состав службы
электросвязи,
Приказ Минского филиала №51-П от 26.07.2011)

Ведущий инженер –
Морозова Ирина Ростиславовна

