

<p align="center"><b>Remuneration framework for Telemarketing Sales Specialist (hereinafter - Specialist)</b></p>	<p align="center"><b>Схема вознаграждения Специалиста Телемаркетинга продаж (далее – «Специалист»)</b></p>
<p><b>Approved:</b> 30.01.2023  <b>Comes into force from:</b> 01.02.2023  <b>Valid till:</b> 28.02.2023</p>	<p><b>Утверждено:</b> 30.01.2023  <b>Вступает в действие с:</b> 01.02.2023  <b>Действует до:</b> 28.02.2023</p>
<p align="center"><b>1. Terms and definitions</b></p>	<p align="center"><b>1. Терминология</b></p>
<p><b>Fixed remuneration</b> - a part of the income received monthly in a fixed amount.</p> <p><b>Soft reward for KPI achievement</b> - a variable part of the income obtained through the achievement of Key Performance Indicators (KPI).</p> <p><b>Soft reward for competitions</b> - a variable part of the income obtained through the achievement of competition target results.</p> <p><b>Call completion</b> - all calls with the status "Successful".</p> <p><b>Application</b> - an event of registration of a unique client in the Skyeng system.</p> <p><b>Introductory lesson</b> - a free introductory lesson for a potential client, which is conducted by a Methodologist on an interactive online platform for conducting remote classes.</p> <p><b>Core products</b> - F2F, Premium products with General, SO contract types of Skyeng and Skysmart product lines.</p> <p><b>Payment</b> - the first payment for any core product by the user.</p> <p><b>Primary conversion</b> - the percentage of generated requests for an introductory lesson to the number of call completions.</p> <p><b>Secondary conversion</b> - the percentage of successful introductory lessons to the number of generated applications.</p> <p><b>Productivity</b> - coefficient of productive time of Specialists.</p> <p><b>Time in a conversation</b> - the workload coefficient of Specialists.</p> <p><b>Quality control score</b> - a correlation of the sum of points for all listened calls to the number of calls.</p> <p><b>Grade</b> - a correlation of the first payments of any core product to the hours of services rendered.</p> <p><b>Outflow</b> - the turnover rate of Specialists. The Specialist's remuneration may consist of:</p>	<p><b>Твердое вознаграждение</b> – фиксированная часть дохода, получаемая ежемесячно в фиксированном размере за календарный месяц.</p> <p><b>Мягкое вознаграждение за выполнение KPI</b> – переменная часть дохода, получаемая за выполнение ключевых показателей эффективности (KPI).</p> <p><b>Мягкое вознаграждение за конкурсы</b> – переменная часть дохода, получаемая за достижение целевых результатов конкурсов.</p> <p><b>Дозвон</b> - все звонки со статусом "Успешно".</p> <p><b>Заявка</b> - событие регистрации уникального клиента в системе Skyeng.</p> <p><b>Вводный урок</b> - это бесплатное для потенциального клиента ознакомительное занятие, которое проводит Методист на интерактивной онлайн платформе для проведения дистанционных занятий.</p> <p><b>Основные продукты</b> – продукты F2F, Premium с типами контракта General, SO продуктовых линеек Skyeng и Skysmart.</p> <p><b>Оплата</b> - первая оплата любого основного продукта пользователем.</p> <p><b>Первичная конверсия</b> - процентное соотношение сформированных заявок на проведение вводного урока к количеству дозвонков.</p> <p><b>Вторичная конверсия</b> - соотношение успешных вводных уроков к количеству сформированных заявок.</p> <p><b>Продуктивность</b> - коэффициент продуктивного времени Специалистов.</p> <p><b>Время в разговоре</b> - коэффициент загруженности Специалистов.</p> <p><b>Оценка контроля качества</b> - соотношение суммы баллов за все прослушанные звонки к количеству звонков.</p> <p><b>Грейд</b> - соотношение первых оплат любого основного продукта к часам оказанных услуг.</p> <p><b>Отток</b> - коэффициент текучести Специалистов.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>fixed remuneration;</li> <li>soft reward for KPI achievement;</li> <li>soft reward for competitions.</li> </ul>	<p>Доход Специалиста формируется из:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>твердого вознаграждения;</li> <li>мягкого вознаграждения за выполнение KPI;</li> <li>мягкого вознаграждения за конкурсы.</li> </ul>																																																																								
<b>2. Fixed remuneration</b>	<b>2. Твердое вознаграждение</b>																																																																								
<p>The fixed remuneration of the Specialist is 50 000 rubles.</p>	<p>Твердое вознаграждение Специалиста составляет 50 000 рублей.</p>																																																																								
<b>3. Soft reward for KPI achievement</b>	<b>3. Мягкое вознаграждение за выполнение KPI</b>																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Grade</th> <th style="width: 25%;">Ratio</th> <th style="width: 50%;">Soft Reward Amount</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0,05</td> <td>15 000 rub.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0,068</td> <td>25 000 rub.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0,09</td> <td>40 000 rub.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0,14</td> <td>48 000 rub.</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><b>KPI</b></td> </tr> <tr> <th>KPI</th> <th>Rationing</th> <th>Percentage of decrease</th> </tr> <tr> <td>Primary conversion</td> <td>3%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Secondary conversion</td> <td>32%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Time in a conversation</td> <td>65%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Quality control score</td> <td>80%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Outflow</td> <td>10%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Grade	Ratio	Soft Reward Amount	1	0,05	15 000 rub.	2	0,068	25 000 rub.	3	0,09	40 000 rub.	4	0,14	48 000 rub.	<b>KPI</b>			KPI	Rationing	Percentage of decrease	Primary conversion	3%	20%	Secondary conversion	32%	20%	Time in a conversation	65%	10%	Quality control score	80%	10%	Outflow	10%	10%	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Грейд</th> <th style="width: 25%;">Коэффициент</th> <th style="width: 50%;">Сумма мягкого вознаграждения</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0,05</td> <td>15 000 руб.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0,068</td> <td>25 000 руб.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0,09</td> <td>40 000 руб.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0,14</td> <td>48 000 руб.</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><b>KPI</b></td> </tr> <tr> <th>KPI</th> <th>Нормирование</th> <th>Доля снижения</th> </tr> <tr> <td>Первичная конверсия</td> <td>3%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Вторичная конверсия</td> <td>32%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Время в разговоре</td> <td>65%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Оценка контроля качества</td> <td>80%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Отток</td> <td>10%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Грейд	Коэффициент	Сумма мягкого вознаграждения	1	0,05	15 000 руб.	2	0,068	25 000 руб.	3	0,09	40 000 руб.	4	0,14	48 000 руб.	<b>KPI</b>			KPI	Нормирование	Доля снижения	Первичная конверсия	3%	20%	Вторичная конверсия	32%	20%	Время в разговоре	65%	10%	Оценка контроля качества	80%	10%	Отток	10%	10%
Grade	Ratio	Soft Reward Amount																																																																							
1	0,05	15 000 rub.																																																																							
2	0,068	25 000 rub.																																																																							
3	0,09	40 000 rub.																																																																							
4	0,14	48 000 rub.																																																																							
<b>KPI</b>																																																																									
KPI	Rationing	Percentage of decrease																																																																							
Primary conversion	3%	20%																																																																							
Secondary conversion	32%	20%																																																																							
Time in a conversation	65%	10%																																																																							
Quality control score	80%	10%																																																																							
Outflow	10%	10%																																																																							
Грейд	Коэффициент	Сумма мягкого вознаграждения																																																																							
1	0,05	15 000 руб.																																																																							
2	0,068	25 000 руб.																																																																							
3	0,09	40 000 руб.																																																																							
4	0,14	48 000 руб.																																																																							
<b>KPI</b>																																																																									
KPI	Нормирование	Доля снижения																																																																							
Первичная конверсия	3%	20%																																																																							
Вторичная конверсия	32%	20%																																																																							
Время в разговоре	65%	10%																																																																							
Оценка контроля качества	80%	10%																																																																							
Отток	10%	10%																																																																							
<b>4. Soft reward for competitions</b>	<b>4. Мягкое вознаграждение по результатам конкурсов</b>																																																																								
<p>The amount of soft reward according to the results of the competition is determined by the conditions of each specific competition.</p>	<p>Величина мягкого вознаграждения по результатам конкурсов определяется условиями каждого конкретного конкурса.</p>																																																																								