

Remuneration framework for Telemarketing Specialist (hereinafter - Specialist)	Схема вознаграждения Специалиста Телемаркетинга продаж (далее – «Специалист»)
<p>Approved: 30.03.2023 Comes into force from: 01.04.2023 Valid till: 30.04.2023</p>	<p>Утверждено: 30.03.2023 Вступает в действие с: 01.04.2023 Действует до: 30.04.2023</p>
1. Terms and definitions	1. Терминология
<p>Fixed remuneration - a part of income received monthly in a fixed amount, converted into hourly pay.</p> <p>Hours are paid when:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Specialist started providing services; • The Specialist was on administrative hours (training, meetings with the supervisor, planning sessions). <p>If the Specialist did not start providing services, this hour will remain unpaid.</p> <p>Soft remuneration - a variable part of income, received as a percentage of Cash In and Cash In+, which is divided by the average number of administrative violations per one Specialist in the group, if this number exceeds 1.</p> <p>If represented in a formula, then</p> $\text{Бонус} = \frac{(\text{Cash In} \times x\% + \text{Cash In} + x y\%)}{(\text{average number of administrative violations per one Spec})}$ <p>The sizes of x% and y% are listed in the table below.</p> <p>Soft remuneration for contests - a variable part of income, received for achieving target results of contests.</p> <p>Call - all calls with the status "Successful" and a duration of 15 seconds or more</p> <p>Introductory lesson - a free trial lesson for the potential client, conducted by the Methodologist on an interactive online platform for conducting remote lessons.</p> <p>Call drop - the termination of a call without the client's decision, without their notification, and without a logical completion of the dialogue.</p> <p>Cash-in - all revenue from the sale of any products, taking into account bank installment plans, but without considering the 1st payment and the installment body if it is a Skyeng installment plan.</p>	<p>Твердое вознаграждение - часть дохода, получаемая ежемесячно в фиксированном размере, в пересчете в почасовую оплату.</p> <p>Оплачиваются часы, в которые:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Специалист приступил к оказанию услуг; • Специалист был на административных часах (обучении, встречах с супервайзером, планерках). <p>Если Специалист не начал оказание услуг, то этот час останется без оплаты.</p> <p>Мягкое вознаграждение - переменная часть дохода, получаемая в виде процента от Cash In и Cash In+, которая делится на среднее количество административных нарушений на одного Специалиста в группе, если это число превышает 1</p> <p>Если отобразить в формуле, то</p> $\text{Бонус} = \frac{(\text{Cash In} \times x\% + \text{Cash In} + x y\%)}{(\text{среднее количество админ нарушений на одного})}$ <p>Размеры x% и y% вынесены в таблицу ниже</p> <p>Мягкое вознаграждение за конкурсы - переменная часть дохода, получаемая за достижение целевых результатов конкурсов.</p> <p>Дозвон - все звонки со статусом "Успешно" и длительностью 15 секунд и более</p> <p>Вводный урок - это бесплатное для потенциального клиента ознакомительное занятие, которое проводит Методист на интерактивной онлайн платформе для проведения дистанционных занятий.</p> <p>Сброс звонка - это завершение звонка не по решению клиента, без его уведомления и без логического завершения диалога</p> <p>Cash-in - вся выручка от продажи любых продуктов, с учетом банковской рассрочки, но без учета 1 платежа и тела рассрочки, если это рассрочка Skyeng.</p> <p>В зависимости от того, какое количество этапов преодолела услуга перед оплатой в течении 7 дней, на</p>

Depending on the number of stages the service has gone through before payment within 7 days, the cash-in will be distributed among the sales chain managers. For example, if there were targeted actions of 2 specialists and a methodologist in the 7-day window before payment, the cash-in will be divided among the three participants. The distribution share for the specialist is given in the table below.

Cash-in+ - only the first payments, without the installment body for the first payment under the Skyeng installment plan.

Critical errors TM:

From the company's point of view:

1. Errors that lead to losses for the company or increase costs, for example, fraud from the company's policy perspective, negatively colored comments about the school, employees (other O or P), school products (e.g., application), school processes (e.g., installment mechanics or subscription, freezing, etc., AP)
2. Specialist's absence

From the client's point of view:

1. Disinformation about services/processes/prices/terms of marketing offers
2. Rudeness - insulting the client, personal attacks, rough treatment"

From the legal point of view:

1. Disclosing confidential information about internal processes in the company
2. Conducted a dialogue with a child on the topic of buying lessons/passing an introductory lesson without the consent of the parent
3. Entered SC user data
4. Incorrectly provided an answer to the client's question "where is the number"

Exceptions: dialogues with open negativity from the student, dialogues that end with a connection break from the student's side;

5. In the dialogue, the information that this is a child is ignored (the student. announced that they will be taking the Unified State Exam, studying at school, etc.), If from the dialogue we understand that we are communicating with a child-correctly finish the dialogue and say goodbye (relevant only for the 5th project).

такое количество и распределится cash-in между менеджерами цепочки продаж. Например, если в окне 7 дней перед оплатой были целевые действия 2 специалистов и методиста, в таком случае cash-in разделится на троих участников. Доля распределения на специалиста приведена в таблице ниже

Cash-in+ - только первые платежи, без тела рассрочки по первому платежу по рассрочке от Skyeng.

Критические ошибки TM:

С точки зрения компании:

1. Ошибки, которые ведут к потерям со стороны компании или приводят к повышению расходов, например, фрод с точки зрения политики компании, негативно окрашенные комментарии в адрес школы, сотрудников (других O или P), продуктов школы (напр. приложение), процессов школы (напр. механика рассрочки или подписки, заморозка и тд, AP)
2. Прогул специалиста

"С точки зрения клиента:

1. Дезинформация по услугам/процессам/стоимости/условиям маркетинговых предложений
2. Хамство - оскорбление клиента, переход на личности, грубое обращение"

С точки зрения закона:

1. Разглашает конфиденциальную информацию о внутренних процессах в компании:
2. Вел диалог с ребенком на тему покупки уроков/прохождения ВУ без получения согласия родителя
3. Внес в СК данные пользователя
4. Некорректно предоставлен ответ на вопрос клиента "откуда номер"

Исключение: диалоги с открытым негативом от У, диалоги, которые завершаются обрывом связи со стороны У;

5. В диалоге игнорирует информацию, что это ребенок (У. озвучил, что будет сдавать ЕГЭ, учится в школе и т.д.), Если из диалога мы понимаем, что ведем общение с ребенком-корректно завершаем диалог и прощаемся (актуально только для 5го проекта)

Допустимо вести коммуникацию с детьми 16-17 лет по Напоминанию ВУ и Невыходам"

<p>It is allowed to communicate with children aged 16-17 years old for Introductory Lesson Reminders and No-shows”</p> <p>The Specialist's income is formed from:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. fixed remuneration; 2. soft remuneration; 3. soft remuneration for contests. 	<p>Доход Специалиста формируется из:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. твердого вознаграждения; 2. мягкого вознаграждения; 3. мягкого вознаграждения за конкурсы. 																								
2. Fixed remuneration	2. Твердое вознаграждение																								
<p>The fixed remuneration of the Specialist is 50 000 rubles.</p>	<p>Твердое вознаграждение Специалиста составляет 50 000 рублей.</p>																								
3. Soft remuneration	3. Мягкое вознаграждение																								
<table border="1" data-bbox="162 869 791 1473"> <thead> <tr> <th>Metrics</th> <th>Metrics explanation</th> <th>Measure</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>x%</td> <td>Percentage of Cash In</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>y%</td> <td>Percentage of Cash In+</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td><i>Distribution share</i></td> <td>Share of payment, in which the Specialist participated</td> <td>Cash In OnTM (TM): 100% Cash In OnIL from TM (TM+IL): 60% Cash In On2L after IL from TM (TM+IL+2L): 50%</td> </tr> </tbody> </table>	Metrics	Metrics explanation	Measure	x%	Percentage of Cash In	5%	y%	Percentage of Cash In+	6%	<i>Distribution share</i>	Share of payment, in which the Specialist participated	Cash In OnTM (TM): 100% Cash In OnIL from TM (TM+IL): 60% Cash In On2L after IL from TM (TM+IL+2L): 50%	<table border="1" data-bbox="823 869 1509 1547"> <thead> <tr> <th>Метрика</th> <th>Пояснение метрики</th> <th>Значение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>x%</td> <td>Процент, который начисляется от привлеченного Cash In</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>y%</td> <td>Процент, который начисляется от привлеченного Cash In+</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td><i>Доля распределения</i></td> <td>Доля от оплаты, в приведении которой специалист принял участие</td> <td>Cash In ОтTM (TM): 100% Cash In ОнВУ от TM (TM+ВУ): 60% Cash In Он2Л после ВУ от TM (TM+ВУ+2Л): 50%</td> </tr> </tbody> </table>	Метрика	Пояснение метрики	Значение	x%	Процент, который начисляется от привлеченного Cash In	5%	y%	Процент, который начисляется от привлеченного Cash In+	6%	<i>Доля распределения</i>	Доля от оплаты, в приведении которой специалист принял участие	Cash In ОтTM (TM): 100% Cash In ОнВУ от TM (TM+ВУ): 60% Cash In Он2Л после ВУ от TM (TM+ВУ+2Л): 50%
Metrics	Metrics explanation	Measure																							
x%	Percentage of Cash In	5%																							
y%	Percentage of Cash In+	6%																							
<i>Distribution share</i>	Share of payment, in which the Specialist participated	Cash In OnTM (TM): 100% Cash In OnIL from TM (TM+IL): 60% Cash In On2L after IL from TM (TM+IL+2L): 50%																							
Метрика	Пояснение метрики	Значение																							
x%	Процент, который начисляется от привлеченного Cash In	5%																							
y%	Процент, который начисляется от привлеченного Cash In+	6%																							
<i>Доля распределения</i>	Доля от оплаты, в приведении которой специалист принял участие	Cash In ОтTM (TM): 100% Cash In ОнВУ от TM (TM+ВУ): 60% Cash In Он2Л после ВУ от TM (TM+ВУ+2Л): 50%																							
4. Soft remuneration for contests	4. Мягкое вознаграждение за конкурсы																								
<p>The amount of soft remuneration is determined by the conditions of each specific competition.</p>	<p>Величина мягкого вознаграждения определяется условиями каждого конкретного конкурса.</p>																								