

<p align="center"><b>Remuneration framework for Telemarketing 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, recalculated as a payment per hour.</p> <p>The following hours shall be paid if:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>the Specialist starts providing services;</li> <li>the Specialist visits administrative slots (training, meeting with the supervisor, planning meetings).</li> </ul> <p>If the Specialist does not start providing services, this hour shall be not paid.</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>Твердое вознаграждение</b> – 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"> <li>Специалист приступил к оказанию услуг;</li> <li>Специалист был на административных часах (обучении, встречах с супервайзером, планерках).</li> </ul> <p>Если Специалист не начал оказание услуг, то этот час останется без оплаты.</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 дозвонившихся.</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>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>The Specialist's remuneration may consist of:</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><b>Время в разговоре</b> - коэффициент загрузки 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>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 depends on the number of hours of services rendered for the billing period. The cost of 1 (one) hour of services is 150 (one hundred and fifty) rubles.</p>	<p>Твердое вознаграждение Специалиста зависит от количества часов оказанных услуг за расчетный период. Стоимость 1 (одного) часа оказания услуг составляет 150 (сто пятьдесят) 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>1 400 rub.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0,068</td> <td>1 800 rub.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0,09</td> <td>2 300 rub.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0,14</td> <td>2 500 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> </tbody> </table>	Grade	Ratio	Soft Reward Amount	1	0,05	1 400 rub.	2	0,068	1 800 rub.	3	0,09	2 300 rub.	4	0,14	2 500 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%	<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>1 400 руб.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0,068</td> <td>1 800 руб.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0,09</td> <td>2 300 руб.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0,14</td> <td>2 500 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> </tbody> </table>	Грейд	Коэффициент	Сумма мягкого вознаграждения	1	0,05	1 400 руб.	2	0,068	1 800 руб.	3	0,09	2 300 руб.	4	0,14	2 500 руб.	<b>KPI</b>			KPI	Нормирование	Доля снижения	Первичная конверсия	3%	20%	Вторичная конверсия	32%	20%	Время в разговоре	65%	10%
Grade	Ratio	Soft Reward Amount																																																														
1	0,05	1 400 rub.																																																														
2	0,068	1 800 rub.																																																														
3	0,09	2 300 rub.																																																														
4	0,14	2 500 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%																																																														
Грейд	Коэффициент	Сумма мягкого вознаграждения																																																														
1	0,05	1 400 руб.																																																														
2	0,068	1 800 руб.																																																														
3	0,09	2 300 руб.																																																														
4	0,14	2 500 руб.																																																														
<b>KPI</b>																																																																
KPI	Нормирование	Доля снижения																																																														
Первичная конверсия	3%	20%																																																														
Вторичная конверсия	32%	20%																																																														
Время в разговоре	65%	10%																																																														

	<table border="1"> <tr> <td>Оценка контроля качества</td> <td>80%</td> <td>10%</td> </tr> </table>	Оценка контроля качества	80%	10%
Оценка контроля качества	80%	10%		
<b>4. Soft reward for competitions</b>	<b>4. Мягкое вознаграждение по результатам конкурсов</b>			
The amount of soft reward according to the results of the competition is determined by the conditions of each specific competition.	Величина мягкого вознаграждения по результатам конкурсов определяется условиями каждого конкретного конкурса.			