

# BTS SIGNAL

## MASZTY 5G — DZIERŻAWA GRUNTÓW

Schemat projektu, proces sprzedażowy,  
instrukcje dla handlowca i skrypty rozmów telefonicznych

BT Signal Polska Infrastruktura Sp. z o.o.  
ul. Kielecka 41A/8, 02-530 Warszawa  
NIP: 5214019519 | KRS: 0001035853

**DOKUMENT WEWNĘTRZNY — KWIECIEŃ 2026 | WERSJA 2.0**

# **SPIS TREŚCI**

**CZĘŚĆ I — SCHEMAT PROJEKTU BTS SIGNAL**

**CZĘŚĆ II — PROCES: OD LEADA DO SPOTKANIA U KLIENTA**

**CZĘŚĆ III — INSTRUKCJA DLA HANDLOWCA**

**CZĘŚĆ IV — SKRYPTY ROZMÓW TELEFONICZNYCH**

- 4.1. TELEFON NR 1 — Call Center (pozyskanie danych + reguła niedostępności)
- 4.2. TELEFON NR 2 — Call Center (gratulacje + analiza pozytywna + wysyłka umowy)
- 4.3. TELEFON NR 3 — Handlowiec (potwierdzenie decyzji + zamówienie umowy)
- 4.4. TELEFON NR 4 — Handlowiec (umówienie spotkania)

**CZĘŚĆ V — BAZA ODPOWIEDZI NA OBJEKCJE KLIENTA**

**CZĘŚĆ VI — CHECKLISTY OPERACYJNE**

# CZĘŚĆ I — SCHEMAT PROJEKTU BTS SIGNAL

## 1.1. Czym jest projekt

BTS SIGNAL to projekt biznesowy polegający na pozyskiwaniu gruntów pod budowę infrastruktury telekomunikacyjnej — masztów BTS / stacji bazowych 5G. Firma BT Signal Polska Infrastruktura Sp. z o.o. pośredniczy między właścicielami nieruchomości gruntowych a operatorami telekomunikacyjnymi i inwestorami infrastrukturalnymi, którzy potrzebują lokalizacji pod budowę wież telekomunikacyjnych.

## 1.2. Produkt sprzedażowy

Umowa dzierżawy gruntu pod budowę masztu telekomunikacyjnego (stacji bazowej 5G/LTE). Właściciel gruntu otrzymuje stały, coroczny czynsz dzierżawny w zamian za udostępnienie fragmentu działki (ok. 100–200 m<sup>2</sup>) pod wieżę i infrastrukturę towarzyszącą.

## 1.3. Model biznesowy — schemat ogólny

ETAP	DZIAŁANIE	ODPOWIEDZIALNY
1. POZYSKANIE LEADA	Kontakt trafia do CRM (Bitrix24) — źródła: bazy danych, formularze www, kampanie, polecenia	Marketing / Lead generation
2. TEL. NR 1 — Pierwszy kontakt	Pozyskanie danych lokalizacyjnych, reguła niedostępności, informacja o projekcie, ustalenie pozycji masztu na działce	Call Center (biuro)
3. WERYFIKACJA LOKALIZACJI	Analiza techniczna działki: klasa gruntu, dojazd, odległość od zabudowań, pokrycie sieciowe, energia	Dział analiz / Weryfikacja
4. TEL. NR 2 — Gratulacje	Poinformowanie o pozytywnej weryfikacji, przedstawienie warunków umowy, wysyłka wzoru umowy na e-mail	Call Center (biuro)
5. PRZYPISANIE DO HANDLOWCA	Deal w CRM przypisany do handlowca odpowiedzialnego za dany region	Koordinator / System CRM
6. TEL. NR 3 — Potwierdzenie	Handlowiec potwierdza decyzję klienta i domowników, zamawia	Handlowiec regionalny

	spersonalizowaną umowę, ustala wstępny termin spotkania	
7. TEL. NR 4 — Spotkanie	Umówienie konkretnego terminu spotkania, przypomnienie o dokumentach	Handlowiec regionalny
8. SPOTKANIE U KLIENTA	Prezentacja firmy, weryfikacja dokumentów, podpisanie umowy dzierżawy	Handlowiec regionalny
9. WERYFIKACJA UMOWY	Skan do biura, sprawdzenie danych, ewentualne poprawki	Dział weryfikacji
10. REALIZACJA PROJEKTU	Pozwolenia, budowa masztu, uruchomienie stacji bazowej	Dział projektowy / Inwestor

#### 1.4. Kluczowe założenia projektu

- Powierzchnia pod maszt: ok. 100–200 m<sup>2</sup> (niewielki fragment działki)
- Pozycja masztu na działce ustalana wspólnie z właścicielem już przy Tel. 1
- Okres umowy dzierżawy: 25–30 lat z możliwością przedłużenia
- Czynsz roczny: ustalany indywidualnie w zależności od lokalizacji
- Czynsz waloryzowany corocznie o wskaźnik inflacji GUS
- Koszty budowy, pozwoleń, podatków od infrastruktury — po stronie dzierżawcy (inwestora)
- Rekultywacja terenu po zakończeniu umowy — po stronie dzierżawcy
- Właściciel pozostaje właścicielem gruntu przez cały czas
- Reszta działki wykorzystywana normalnie przez właściciela
- Nie każda działka się kwalifikuje — reguła niedostępności buduje wartość oferty

# CZĘŚĆ II — PROCES: OD LEADA DO SPOTKANIA U KLIENTA

## 2.1. Podział odpowiedzialności

ROLA	ZAKRES	TELEFONY
CALL CENTER (biuro)	Pierwszy kontakt, pozyskanie danych, weryfikacja, gratulacje, wysyłka umowy	Tel. 1 + Tel. 2
HANDLOWIEC REGIONALNY	Potwierdzenie decyzji, zamówienie umowy, umówienie i przeprowadzenie spotkania, podpisanie umowy	Tel. 3 + Tel. 4 + Spotkanie

## 2.2. Nowy pipeline w CRM (Bitrix24) — MASZTY 5G

NR	STATUS W CRM	ODPOWIEDZIALNY	OPIS
1	NOWY LEAD	System / Marketing	Lead wpada do systemu
2	TEL. 1 — POZYSKANIE DANYCH	Call Center	Pierwszy kontakt, reguła niedostępności, zebranie danych lokalizacyjnych
3	NIE ODBIERA x2	Call Center	Ponowna próba — max 2 nieodebrane
4	WERYFIKACJA LOKALIZACJI	Dział analiz	Analiza techniczna działki (1–3 dni)
5	TEL. 2 — GRATULACJE + UMOWA	Call Center	Pozytywna weryfikacja → gratulacje → wysyłka umowy
6	UMOWA WYŚLANA	Call Center	Wzór umowy na e-mailu klienta
7	PRZEKAZANIE DO HANDLOWCA	Koordinator	Deal przypisany do handlowca regionu
8	TEL. 3 — POTWIERDZENIE	Handlowiec	Handlowiec potwierdza decyzję, zamawia umowę

9	UMOWA ZAMÓWIONA	Biuro / Handlowiec	Spersonalizowana umowa w przygotowaniu
10	TEL. 4 — UMÓWIENIE SPOTKANIA	Handlowiec	Termin spotkania ustalony
11	SPOTKANIE UMÓWIONE	Handlowiec	Potwierdzony termin
12	UMOWA DO WERYFIKACJI	Handlowiec → Biuro	Skan podpisanej umowy wysłany do biura
13	ZMIANY W UMOWIE	Dział weryfikacji	Jeśli wymagane poprawki
14	ZAMKNIĘTE — PODPISANE	System	Umowa zweryfikowana pozytywnie

### 2.3. Harmonogram kontaktów

TELEFON	KIEDY	ZASADA
Tel. 1 (CC)	Dzień otrzymania leada lub następny dzień roboczy	Max 24h od wpadnięcia leada do CRM
WERYFIKACJA	Po Tel. 1	1–3 dni robocze
Tel. 2 (CC)	Dzień pozytywnej weryfikacji lub następny	Max 24h od wyniku weryfikacji
PRZYPISANIE	Po Tel. 2	Natychmiast po wysyłce umowy
Tel. 3 (Handlowiec)	3–5 dni po Tel. 2	Klient musi mieć czas na przeczytanie umowy
Tel. 4 (Handlowiec)	1–2 dni po Tel. 3	Tylko jeśli Tel. 3 nie zakończył się umówieniem spotkania

### 2.4. Reguła niedostępności — klucz do Tel. 1

Reguła niedostępności to psychologiczna technika sprzedażowa stosowana od pierwszego kontaktu. Polega na tym, że NIE obiecujemy klientowi od razu, że jego działka się kwalifikuje. Wręcz przeciwnie — informujemy, że:

- Nie każda działka spełnia wymagania techniczne pod budowę masztu
- Wymagana jest szczegółowa analiza techniczna (dojazd, teren, pokrycie sieciowe)
- Tylko niewielki procent zgłoszonych lokalizacji przechodzi pozytywną weryfikację
- Jeśli analiza wypadnie negatywnie — niestety, nie będziemy mogli współpracować

**EFEKT:** Dzięki temu klient:

- Docenia szansę (a nie traktuje ofertę jako natrętną sprzedaż)
- Czuje się wybrany, gdy dostaje pozytywny wynik w Tel. 2
- Angażuje się emocjonalnie — chce, żeby jego działka „przeszła”
- Jest bardziej skłonny do współpracy i podpisania umowy

## **2.5. Dane do zebrania podczas Tel. 1**

Call Center musi zebrać podczas pierwszego telefonu kompletne dane niezbędne do weryfikacji:

- Imię i nazwisko właściciela gruntu
- Numer telefonu (potwierdzenie)
- Adres e-mail
- Województwo, powiat, gmina, obręb
- Numer działki / numery działek
- Przybliżona powierzchnia działki
- Czy działka jest aktualnie użytkowana? Jak?
- Czy jest współwłasność? Ilu właścicieli?
- Preferencje klienta co do lokalizacji masztu na działce (brzeg, środek, róg)

**LOKALIZACJE Z NIEPEŁNYMI DANymi NIE BĘDĄ WERYFIKOWANE!**

# CZĘŚĆ III — INSTRUKCJA DLA HANDLOWCA

## 3.1. Rola handlowca w procesie

Handlowiec regionalny wchodzi do procesu PO etapie Call Center — czyli po Tel. 1, weryfikacji i Tel. 2. Klient w momencie przekazania do handlowca:

- Wie czym jest projekt (maszt 5G)
- Jego działka przeszła pozytywną weryfikację
- Otrzymał wzór umowy na e-mail
- Miał czas na zapoznanie się z umową (3–5 dni)

Handlowiec odpowiada za: Tel. 3 (potwierdzenie decyzji), Tel. 4 (umówienie spotkania), spotkanie u klienta i podpisanie umowy.

## 3.2. Co handlowiec musi wiedzieć przed Tel. 3

- Dane klienta: imię, nazwisko, telefon, e-mail
- Dane lokalizacji: numer działki, gmina, obręb, powierzchnia
- Wynik weryfikacji: pozytywny (z ewentualnymi uwagami)
- Historię kontaktu: notatki z Tel. 1 i Tel. 2 w CRM
- Pytania i obiekcje zgłoszone przez klienta podczas rozmów z CC
- Proponowaną stawkę czynszu
- Ustalenia klienta co do pozycji masztu na działce
- Czy jest współwłasność i ilu jest współwłaścicieli

## 3.3. Przygotowanie do spotkania u klienta

### Dokumenty na spotkanie:

- Wydrukowana umowa dzierżawy (2 egzemplarze) z uzupełnionymi danymi
- Załącznik graficzny z Geoportalu z zaznaczonym obszarem pod maszt (ok. 100–200 m<sup>2</sup>)
- Prezentacja firmy BTS Signal (na tablecie lub wydrukowana)
- Wizytówki firmowe
- Długopisy (2 szt.), notatnik

### Dane do uzupełnienia na umowie PRZED spotkaniem:

- Imię/imiona i nazwisko właściciela (wszyscy współwłaściciele)
- Imiona rodziców
- Adres zamieszkania
- PESEL
- Seria i numer dowodu osobistego
- Dane nieruchomości: położenie, numer działki, obszar, numer KW
- Kwota czynszu zgodna z ustaleniami

### 3.4. Zasady prowadzenia spotkania

**Punktualność:** Przyjeżdżaj na czas. Spóźnienie to strata zaufania.

**Wygląd:** Schludny, profesjonalny strój. Koszula, czyste buty.

**Budowanie relacji:** Zaczynij od small-talku. Zapytaj o gospodarstwo, okolicę.

**Prezentacja:** Przedstaw firmę, pokaż realizacje, buduj wiarygodność.

**Powierzchnia:** Podkreśl, że masz to ok. 100–200 m<sup>2</sup> — resztę działki klient używa normalnie.

**Kalkulacja:** Policz z klientem ile zarobi przez 10, 20 i 30 lat.

**Zamknięcie:** Nie pytaj „czy chce Pan podpisać” — zakładaj, że podpisuje: „To uzupełniamy dane?”

**Współwłaściciele:** WSZYSCY muszą być obecni i wyrażać zgodę.

**Telefon do biura:** Przy trudnych pytaniach — dzwoń do biura na głośniku. Buduje wiarygodność.

### 3.5. Procedura po podpisaniu umowy

1. Zeskanuj podpisaną umowę + załącznik (CamScanner) — wyraźny skan, jeden plik PDF
2. Wyślij na kontakt@bts-signal.pl — tytuł: „Umowa dzierżawy [Imię Nazwisko] [Miejscowość]”
3. Zmień status w CRM na „UMOWA DO WERYFIKACJI”
4. Poczekaj na odpowiedź z biura (pozytywna / do poprawki)
5. Jeśli pozytywna — dostarcz oryginał do biura
6. Jeśli do poprawki — umów poprawki z klientem

### 3.6. Czego NIGDY nie robić

- Nie podpisuj umowy bez wcześniejszej weryfikacji lokalizacji
- Nie obiecuj kwot wyższych niż zatwierdzone przez biuro
- Nie rób własnych dopisków na umowie
- Nie podpisuj umowy jeśli klient nie zna numeru księgi wieczystej — taka umowa jest nieważna
- Nie zbieraj danych osobowych innych niż wymagane
- Nie zostawiaj klientowi pustych egzemplarzy umowy
- Nie krytykuj konkurencji

# CZĘŚĆ IV — SKRYPTY ROZMÓW TELEFONICZNYCH

**ZASADA OGÓLNA:** Skrypty są ramą rozmowy — nie czytaj ich słowo w słowo. Zachowaj naturalność, ale trzymaj się struktury i kluczowych komunikatów.

## 4.1. TELEFON NR 1 — Call Center (pozyskanie danych + reguła niedostępności)

### CEL ROZMOWY:

Przedstawić się i firmę, nawiązać do zgłoszenia klienta z kampanii internetowej (dzierżawa gruntu pod maszt BTS), zastosować regułę niedostępności (nie każda działka się kwalifikuje), pozyskać kompletne dane lokalizacyjne, wspólnie z klientem ustalić preferowaną pozycję masztu na działce, zakontraktować oczekiwanie na wynik weryfikacji.

### STRUKTURA:

WSTĘP + NAWIĄZANIE DO ZGŁOSZENIA → PREZENTACJA PROJEKTU → REGUŁA NIEDOSTĘPNOŚCI → POZYSKANIE DANYCH → USTALENIE POZYCJI MASZTU → ZAKOŃCZENIE

#### —— WSTĘP + NAWIĄZANIE DO ZGŁOSZENIA ——

**CC:** Dzień dobry. (czekamy na odpowiedź)

**K:** Dzień dobry.

**CC:** Z tej strony [Imię i Nazwisko], firma BTS Signal Polska. Dzwonię, bo zgłosił/a się Pan/Pani przez naszą stronę internetową w sprawie dzierżawy gruntu pod maszt telekomunikacyjny. Czy dodzwoniłem/am się do Pana/Pani [Imię Nazwisko]?

**K:** Tak, słucham.

**CC:** Bardzo mi miło. Cieszę się, że zainteresował/a się Pan/Pani naszą ofertą. Chciałbym porozmawiać o szczegółach i dowiedzieć się więcej o Pana/Pani nieruchomości. Czy poświęci mi Pan/Pani kilka minut?

**K:** Proszę mówić. / O co chodzi?

#### —— PREZENTACJA PROJEKTU + REGUŁA NIEDOSTĘPNOŚCI ——

**CC:** Panie/Pani [Imię], tak jak Pan/Pani widział/a w naszej kampanii — nasza firma pozyskuje odpowiednie lokalizacje pod budowę masztów telekomunikacyjnych dla operatorów sieci 5G. Cieszę się, że jest Pan/Pani zainteresowany/a, bo w Pana/Pani okolicy planowane są nowe inwestycje infrastrukturalne.

**CC:** Muszę jednak od razu zaznaczyć — mimo że jest Pan/Pani zainteresowany/a, nie każda działka spełnia wymagania techniczne pod tego typu inwestycję. Operatorzy mają bardzo szczegółowe kryteria: odpowiedni teren, dojazd, odległość od zabudowań, możliwość przyłączenia energii, pokrycie sieciowe w danym rejonie. Wiele zgłoszeń, które do nas trafiają, niestety nie przechodzi weryfikacji.

**CC:** Dlatego chciałbym teraz zebrać od Pana/Pani kilka informacji o działce, którą Pan/Pani chce zgłosić, żebyśmy mogli przeprowadzić szczegółową analizę techniczną. Jeśli wynik będzie pozytywny — oddzwonię z konkretnymi warunkami współpracy. Jeśli negatywny — poinformuję Pana/Panią i nie będziemy dalej zawracać głowy. Czy możemy się tak umówić?

**K:** Dobrze, a o co dokładnie chodzi z tym masztem?

**CC:** Oczywiście wyjaśniam. Maszt telekomunikacyjny to wieża, na której montowane są anteny sieci komórkowej — dzięki nim mieszkańcy w okolicy mają zasięg i szybki internet mobilny. Cała konstrukcja zajmuje bardzo niewielki fragment działki — mówmy o powierzchni około 100 do 200 metrów kwadratowych. To naprawdę mały kawałek. Reszta działki pozostaje do Pana/Pani pełnej dyspozycji — może Pan/Pani ją dalej uprawiać, użytkować, cokolwiek.

**CC:** W zamian za udostępnienie tego fragmentu gruntu właściciel otrzymuje stały roczny czynsz dzierżawny — i to przez cały okres trwania umowy, czyli standardowo 29 lat. Czynsz jest waloryzowany o inflację, więc z roku na rok rośnie.

#### —— POZYSKANIE DANYCH ——

**CC:** Żebyśmy mogli przeprowadzić analizę, potrzebuję od Pana/Pani kilku informacji. Pozwoli Pan/Pani, że zadam kilka pytań?

**UWAGA:** *Zbieraj dane systematycznie, notuj w CRM w trakcie rozmowy:*

**CC:** Na początek — proszę mi powiedzieć, o jaką działkę chodzi? Jaki jest numer działki, w jakiej gminie i obrębie się znajduje?

**CC:** Jaka jest przybliżona powierzchnia tej działki?

**CC:** Czy jest Pan/Pani jedynym właścicielem, czy jest współwłasność?

**CC:** Czy działka jest aktualnie użytkowana? W jaki sposób? (uprawy, pastwisko, nieużytek)

**CC:** Czy jest dojazd drogą utwardzoną do tej działki?

**CC:** Czy posiada Pan/Pani adres e-mail, na który mogę wysłać informacje?

#### —— USTALENIE POZYCJI MASZTU NA DZIAŁCE ——

**CC:** Panie/Pani [Imię], jeszcze jedna ważna kwestia. Maszt zajmuje niewielki fragment — jakieś 100–200 metrów kwadratowych. Żebyśmy mogli przygotować analizę, chciałbym się dowiedzieć — czy ma Pan/Pani jakieś preferencje, w którym miejscu na działce mógłby stanąć taki maszt? Na przykład — brzeg działki przy drodze, narożnik, środek? Gdzie by to Panu/Pani najmniej przeszkadzało?

**K:** [Odpowiedź klienta — np. „Na końcu, przy drodze polnej”]

**CC:** Rozumiem, zanotowałem. Uwzględnimy to w analizie.

### —— ZAKOŃCZENIE ——

**CC:** Panie/Pani [Imię], mam od Pana/Pani komplet informacji. Przekażę je do naszego działu analiz, który przeprowadzi szczegółową weryfikację techniczną Pana/Pani lokalizacji. To zajmie kilka dni roboczych.

**CC:** Jak tylko będę miał/a wynik — oddzwonię do Pana/Pani. Jeśli weryfikacja wypadnie pozytywnie, przedstawię konkretne warunki finansowe. Mogę liczyć, że odbierze Pan/Pani mój telefon?

**K:** Tak, proszę dzwonić.

**CC:** Dziękuję za poświęcony czas. Życzę miłego dnia i do usłyszenia!

**UWAGA:** *Po rozmowie NATYCHMIAST: (1) uzupełnij WSZYSTKIE dane w CRM, (2) zmień status na „WERYFIKACJA LOKALIZACJI”, (3) przekaż dane do działu analiz.*

## 4.2. TELEFON NR 2 — Call Center (gratulacje + analiza pozytywna + wysyłka umowy)

### CEL ROZMOWY:

Poinformować o pozytywnym wyniku weryfikacji (gratulacje!), przedstawić szczegółowe warunki umowy, omówić kluczowe paragrafy, wysłać wzór umowy na e-mail, zakontraktować oczekiwanie na telefon od handlowca.

### STRUKTURA:

WSTĘP → GRATULACJE → WARUNKI UMOWY → OMÓWIENIE PARAGRAFÓW → WYSYŁKA UMOWY → KONTRAKT NA HANDLOWCA

#### —— WSTĘP + GRATULACJE ——

**CC:** Dzień dobry Panie/Pani [Imię]! Z tej strony [Imię i Nazwisko] z BTS Signal. Rozmawialiśmy kilka dni temu w sprawie Pana/Pani działki pod budowę masztu telekomunikacyjnego. Obiecałem/am oddzwonić z wynikiem analizy.

**CC:** I mam bardzo dobre wiadomości! Pana/Pani działka przeszła pozytywną weryfikację techniczną i uzyskała bardzo wysoką ocenę punktową. Spośród kilku lokalizacji analizowanych w Pana/Pani okolicy, Pana/Pani grunt okazał się jednym z najatrakcyjniejszych pod kątem budowy stacji bazowej 5G.

**CC:** Proszę mi powiedzieć — czy ma Pan/Pani teraz 10 minut, żebym przedstawił/a konkretne warunki współpracy?

**K:** Tak, proszę mówić.

#### —— PRZEDSTAWIENIE WARUNKÓW ——

**CC:** Panie/Pani [Imię], zacznijmy od najważniejszych kwestii:

- Umowa dzierżawy zawierana jest na 29 lat — to gwarancja stałego dochodu na wiele lat dla Pana/Pani i rodziny.
- Czynsz roczny, który możemy Panu/Pani zaproponować to [KWOTA] złotych. Muszę zaznaczyć, że nie jest to standardowa stawka — wynika z atrakcyjności Pana/Pani lokalizacji.
- Czynsz jest waloryzowany co roku o wskaźnik inflacji GUS — czyli z roku na rok Pan/Pani zarabia więcej.
- Wszelkie koszty budowy, pozwoleń, podatków od infrastruktury — po naszej stronie. Pan/Pani tylko liczy pieniądze.
- Maszt zajmuje ok. 100–200 m<sup>2</sup> — tak jak rozmawialiśmy, na [MIEJSCE WSKAZANE PRZEZ KLIENTA]. Reszta działki do Pana/Pani pełnej dyspozycji.
- Po zakończeniu 29-letniej umowy — rozbieramy maszt i przywracamy teren do stanu pierwotnego na nasz koszt.
- Pan/Pani pozostaje właścicielem gruntu przez cały czas.

**CC:** Panie/Pani [Imię], policzmy razem. [KWOTA] rocznie razy 10 lat to [X]. Razy 29 lat to [Y] złotych. I proszę pamiętać, że z waloryzacją ta kwota będzie jeszcze wyższa. Czy nie jest to ciekawy dochód z kawałka gruntu, który i tak Pan/Pani nie wykorzystuje w pełni?

### — OMÓWIENIE UMOWY (skrótowe) —

**CC:** Chcę, żeby Pan/Pani miał/a pełen obraz, więc omówię krótko najważniejsze punkty umowy:

**§1–§2:** Dane stron i przedmiot umowy — Pana/Pani dane i dane działki, opis inwestycji.

**§3:** Prawo własności — infrastruktura należy do inwestora, grunt do Pana/Pani.

**§4:** Czas trwania — 29 lat, z zabezpieczeniem finansowym.

**§5:** Nasze obowiązki — budowa, eksploatacja, rozbiórka, rekultywacja — wszystko na nasz koszt.

**§6:** Pana/Pani obowiązki — udostępnienie fragmentu działki i zgoda na budowę.

**§7:** Czynnosc — [KWOTA] netto rocznie, płatny z góry, waloryzowany o inflację.

**§8–§10:** Wypowiedzenie, doręczenia, postanowienia końcowe, koszty notarialne po naszej stronie.

### — PYTANIA DODATKOWE —

**CC:** Panie/Pani [Imię], czy jest Pan/Pani właścicielem również innych gruntów? Możemy je również przeanalizować w trybie przyspieszonym.

**CC:** I jeszcze jedno — mamy program poleceń. Czy zna Pan/Pani kogoś w okolicy, kto jest właścicielem gruntów? Za skuteczne polecenie przysługuje gratyfikacja finansowa. Ale o szczegółach porozmawiamy przy spotkaniu.

### — WYSYŁKA UMOWY + ZAKOŃCZENIE —

**CC:** Zaraz po naszej rozmowie wyślę do Pana/Pani wzór umowy na adres [E-MAIL]. Proszę ją spokojnie przeczytać — najlepiej wydrukować i z rodziną przejrzeć punkt po punkcie. Jeśli będą pytania, proszę je zapisać.

**CC:** W ciągu kilku dni zadzwoni do Pana/Pani nasz handlowiec regionalny, Pan/Pani [IMIĘ HANDLOWCA], który działa w Pana/Pani okolicy. On odpowie na szczegółowe pytania i pomoże sfinalizować sprawę. Czy mogę liczyć, że odbierze Pan/Pani?

**K:** Dobrze, będę czekać.

**CC:** Dziękuję bardzo! Życzę miłego dnia i do usłyszenia!

**UWAGA:** Po rozmowie: (1) NATYCHMIAST wyślij wzór umowy na e-mail, (2) zmień status w CRM na „UMOWA WYSŁANA”, (3) wpisz szczegółowe notatki, (4) przypisz deal do handlowca regionu.

### 4.3. TELEFON NR 3 — Handlowiec (potwierdzenie decyzji + zamówienie umowy)

#### CEL ROZMOWY:

Potwierdzić decyzję klienta i domowników, zamówić spersonalizowaną umowę z biura, ustalić wstępny termin spotkania.

#### STRUKTURA:

WSTĘP → POTWIERDZENIE DECYZJI → PYTANIA O DOMOWNIKÓW → ZAMÓWIENIE UMOWY → USTALENIE TERMINU

#### — SKRYPT —

**H:** Dzień dobry Panie/Pani [Imię]! Z tej strony [Imię i Nazwisko] z firmy BTS Signal. Moi koledzy z biura rozmawiali z Panem/Panią w sprawie dzierżawy gruntu pod maszt telekomunikacyjny. Działam w Pana/Pani regionie i chciałbym poruszyć kilka kwestii.

**H:** Przede wszystkim — czy zapoznał/a się Pan/Pani z umową, którą wysłaliśmy? Czy wszystko jest jasne i zrozumiałe?

**K:** Tak, przeczytałem/am. / Mam kilka pytań.

**UWAGA:** Jeśli klient ma pytania — odpowiedz na każde. Skorzystaj z Bazy Odpowiedzi na Obiekcje (Część V).

**H:** Świetnie. A proszę mi powiedzieć — rozmawiał/a Pan/Pani z domownikami? Czy wszyscy współwłaściciele akceptują warunki i wyrażają gotowość do podpisania?

**K:** Tak, zgadzamy się.

**H:** Cieszę się! W takim razie zamawiam dla Pana/Pani spersonalizowaną umowę z biura — z uzupełnionymi danymi Pana/Pani działki. Będę ją miał w ciągu 1–2 dni.

**H:** Jestem w Pana/Pani okolicy w przyszłym tygodniu. Czy moglibyśmy się spotkać w [DZIEN]? Zajmie to maksymalnie godzinę. Ja przywiozę ciasto, Pan/Pani postawi kawę — i spokojnie wszystko sfinalizujemy. Jak Pan/Pani na to?

#### — JEŚLI KLIENT SIĘ WAHA —

**H:** Panie/Pani [Imię], rozumiem, że to ważna decyzja. Ale proszę pamiętać — Pana/Pani lokalizacja przeszła rygorystyczną weryfikację i jest jedną z najlepszych w okolicy. Operatorzy planują inwestycje na ten rok, a decyzje zapadają na bieżąco.

**H:** Umówmy się — dam Panu/Pani czas do jutra. Zadzwoń i proszę o jasną odpowiedź. Mogę liczyć na decyzję?

**UWAGA:** Po rozmowie: (1) zamów umowę z biura — pełne dane klienta + lokalizacji, (2) zaktualizuj CRM, (3) ustaw przypomnienie.



## 4.4. TELEFON NR 4 — Handlowiec (umówienie spotkania)

### CEL ROZMOWY:

Potwierdzić termin spotkania lub umówić nowy, przypomnieć o dokumentach.

### Ten telefon wykonujesz TYLKO jeśli:

(a) Tel. 3 nie zakończył się umówieniem spotkania, lub (b) potwierdzasz umówiony termin 1–2 dni wcześniej.

#### —— WARIANT A: umówienie terminu ——

**H:** Dzień dobry Panie/Pani [Imię]! [Imię] z BTS Signal. Dzwonię w nawiązaniu do naszej rozmowy. Jak Pana/Pani decyzja — wchodzimy w to?

**K:** Tak, działamy.

**H:** Świetnie! Mam już przygotowaną umowę. Czy [DZIEŃ] o [GODZINA] będzie pasować na spotkanie?

**H:** Proszę przygotować: dowód osobisty, numer księgi wieczystej i — jeśli są współwłaściciele — proszę, żeby byli obecni. Do zobaczenia!

#### —— WARIANT B: potwierdzenie terminu ——

**H:** Dzień dobry! [Imię] z BTS Signal. Potwierdzam nasze jutrzejsze spotkanie o [GODZINA]. Wszystko aktualne?

**K:** Tak, czekam.

**H:** Przypomnę — dowód osobisty i numer księgi wieczystej pod ręką. Do zobaczenia!

# CZĘŚĆ V — BAZA ODPOWIEDZI NA OBJEKCJE KLIENTA

Najczęstsze pytania i obiekcje z rekomendowanymi odpowiedziami:

**K: „Czy to kwota brutto czy netto?”**

H/CC: Panie/Pani [Imię], jest to kwota netto. Pan/Pani płaci jedynie podatek dochodowy — resztę formalności bierzemy na siebie.

**K: „Co się stanie z gruntem po 29 latach?”**

H/CC: Maszt zostanie rozebrany, teren przywrócony do stanu pierwotnego na nasz koszt, w ciągu 3 miesięcy. Pan/Pani odzyskuje pełną kontrolę.

**K: „Jak to z księgą wieczystą?”**

H/CC: Jedyna zmiana to wpis dzierżawy obok Pana/Pani nazwiska na 29 lat. Pan/Pani pozostaje właścicielem. Po zakończeniu umowy wpis wykreślany.

**K: „Co jeśli firma się zamknie?”**

H/CC: Infrastruktura telekomunikacyjna jest strategiczna. Inwestycja warta miliony przejdzie na inny podmiot. Pana/Pani umowa jest chroniona prawnie.

**K: „Kto płaci podatki?”**

H/CC: Podatek od infrastruktury po naszej stronie. Pan/Pani rozlicza jedynie podatek dochodowy od czynszu.

**K: „Czy mogę dalej korzystać z reszty działki?”**

H/CC: Oczywiście. Maszt zajmuje 100–200 m<sup>2</sup>. Reszta do Pana/Pani pełnej dyspozycji.

**K: „Muszę się zastanowić.”**

H/CC: Rozumiem. Dam Panu/Pani czas do [DZIEŃ]. Proszę pamiętać, że analizujemy kilka lokalizacji w okolicy i decyzje zapadają na bieżąco.

**K: „Jak to wpłynie na wartość działki?”**

H/CC: Stały dochód z dzierżawy podnosi atrakcyjność nieruchomości. Nowy właściciel przejmuje korzystną umowę.

**K: „Czy maszt jest bezpieczny?”**

H/CC: Stacje bazowe działają w ramach ścisłych norm bezpieczeństwa. Promieniowanie wielokrotnie niższe od limitów. Każda stacja ma pozwolenie środowiskowe.

**K: „Dlaczego akurat moja działka?”**

H/CC: Pana/Pani lokalizacja uzyskała najwyższą ocenę w analizie technicznej — teren, dojazd, odległość od zabudowań, zapotrzebowanie sieciowe. To wynik profesjonalnej analizy, nie przypadek.

**K: „Czy mogę postawić warunki co do lokalizacji masztu?”**

H/CC: Tak, i właśnie dlatego pytaliśmy Pana/Panią o preferencje podczas pierwszej rozmowy. Uwzględniamy Pana/Pani wskazania w projekcie.

**K: „Ile czasu trwa budowa?”**

H/CC: Sam maszt stawia się w kilka tygodni. Wcześniej trwa proces dokumentacyjny — zgoda środowiskowa, warunki zabudowy, pozwolenie na budowę — łącznie 12–18 miesięcy. Czynsz należy się od rozpoczęcia budowy.

# CZĘŚĆ VI — CHECKLISTY OPERACYJNE

## 6.1. Checklista Call Center — przed Telefonem nr 1

- Lead w CRM — dane wstępne: imię, telefon, lokalizacja
- Przygotowane pytania do pozyskania danych
- Znajomość reguły niedostępności i argumentacji
- Opis projektu (maszt 5G, 100–200 m<sup>2</sup>, 29 lat) — wyuczony na pamięć

## 6.2. Checklista Call Center — po Telefonie nr 1

- KOMPLETNE dane w CRM: imię, nazwisko, tel., e-mail, działka, gmina, obręb, pow.
- Notatka: preferencje klienta co do pozycji masztu
- Notatka: współwłasność? użytkowanie działki?
- Status CRM: „WERYFIKACJA LOKALIZACJI”
- Dane przekazane do działu analiz

## 6.3. Checklista Call Center — przed Telefonem nr 2

- Wynik weryfikacji: POZYTYWNY
- Notatki z Tel. 1 przeczytane
- Stawka czynszu zatwierdzona
- Wzór umowy gotowy do wysłania na e-mail
- Znasz dane handlowca regionu do przekazania klientowi

## 6.4. Checklista Call Center — po Telefonie nr 2

- Umowa WYSŁANA na e-mail klienta (potwierdzenie)
- Status CRM: „UMOWA WYSŁANA”
- Deal PRZYPISANY do handlowca regionu
- Szczegółowe notatki w CRM (pytania klienta, obiekcje, uwagi)

## 6.5. Checklista Handlowiec — przed Telefonem nr 3

- Notatki z Tel. 1 i Tel. 2 przeczytane w CRM
- Obiekcje i pytania klienta znane
- Stawka czynszu i warunki znane
- Preferencje klienta co do pozycji masztu znane

- Informacja o współwłasności

## **6.6. Checklista Handlowiec — przed spotkaniem**

- Umowa wydrukowana (2 egz.) z uzupełnionymi danymi
- Załącznik graficzny z Geoportalu
- Prezentacja firmy
- Wizytówki, długopisy, notatnik
- Naładowany telefon
- Termin potwierdzony (Tel. 4 lub SMS)
- Współwłaściciele — czy będą obecni
- Adres dojazdu sprawdzony

## **6.7. Checklista — po podpisaniu umowy**

- Skan umowy + załącznika — jeden wyraźny PDF
- Wysłany na kontakt@bts-signal.pl z poprawnym tytułem
- Status CRM: „UMOWA DO WERYFIKACJI”
- Notatka w CRM: data spotkania, uwagi
- Oczekiwanie na odpowiedź z biura

## — KONIEC DOKUMENTU —

*Dokument wewnętrzny BTS Signal Polska. Nie udostępniać osobom trzecim.*

*Wersja 2.0 — kwiecień 2026*

*Zmieniony proces: Tel.1 = pozyskanie danych + reguła niedostępności → weryfikacja → Tel.2 = gratulacje + wysyłka umowy*

*Dokument wymaga uzupełnienia o: konkretne stawki czynszu, finalne warunki umowy.*