АНАЛИЗ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ ЗАКАЗЧИКОМ ПРИ ВХОДЯЩЕМ ЗАПРОСЕ

Компания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Менеджер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Аудиофайлы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФАКТОРЫ | КОММЕНТАРИИ | Оценка |
| **Входящий звонок** |  |  |
| Дозвон с первого раза |  |  |
| Время ожидания на телефоне до 3 гудков |  |  |
| Сотрудник поздоровался, назвал свое имя и компанию (поприветствовал по корпоративному Стандарту) |  |  |
| Сотрудник предложил помощь |  |  |
| Сотрудник выслушал запрос Заказчика, поблагодарил за обращение в компанию |  |  |
| Сотрудник выделил компетенцию компании в зависимости от запроса Заказчика |  |  |
| Сотрудник вежливо перехватил инициативу по Стандарту, объяснил причину задавания вопросов |  |  |
| Сотрудник узнал имя собеседника |  |  |
| Сотрудник тактично и аргументировано запросил контакты в первой части разговора (при отсутствии АОНа) |  |  |
| Сотрудник уточнил важные технические и организационные моменты, касающиеся запроса |  |  |
| Сотрудник выяснил сроки выполнения потребности |  |  |
| Сотрудник выяснил сроки и порядок принятия решения о размещении заказа |  |  |
| Сотрудник использовал вход в воронку вопросов (Как планируете использовать данную продукцию?) |  |  |
| Сотрудник управлял ходом разговора, задавал открытые, альтернативные закрытые вопросы |  |  |
| На прямой вопрос по цене, сотрудник применил технику «обход», задал вопросы проясняющие задачи Заказчика |  |  |
| Сотрудник выяснил цели и задачи Заказчика |  |  |
| Сотрудник заинтересовал Заказчика дополнительными вариантами решения его запроса |  |  |
| Сотрудник кратко и выгодно представил компанию и её конкурентные преимущества. Выделил отличительный подход на предприятии, применимый к запросу |  |  |
| Сотрудник резюмировал потребности Заказчика (повторил параметры) |  |  |
| Сотрудник побудил к дальнейшим действиям (встрече, отправке макета, выставлению счета и др.), предложил дальнейшие шаги по взаимодействию |  |  |
| Сотрудник достиг договоренностей по дальнейшему взаимодействию, завершил телефонный разговор подведением итогов и взятием обязательств с Заказчика |  |  |
| Сотрудник положил трубку в последнюю очередь |  |  |
| **Общая оценка разговора** |  |  |
| С первых секунд сотрудник проявил заинтересованность и доброжелательность в голосе |  |  |
| Сотрудник вел диалог уверенно, давал развернутые, квалифицированные ответы (но не работал в режиме «автоинформатора») |  |  |
| Сотрудник говорил на языке выгод Заказчика |  |  |
| Сотрудник не перебивал, применял технику активного слушания |  |  |
| Сотрудник обращался во время разговора к клиенту по имени не менее 3 –х раз |  |  |
| Сотрудник не отвлекался во время беседы |  |  |
| Сотрудник не делал необоснованных пауз |  |  |
| В речи сотрудника не было слов «паразитов» и уменьшительно ласкательных слов |  |  |
| Сотрудник не представлял лишнюю «внутреннюю» информацию о компании |  |  |
| Сотрудник не использовал в общении специальную внутреннюю терминологию |  |  |
| **Обратный звонок** |  |  |
| Сотрудник сделал обратный звонок, сразу после отправки КП по почте |  |  |
| Сотрудник назвал цену по телефону при обратном звонке, дал комментарий и выяснил впечатление клиента (если встречи нет) |  |  |
| Сотрудник сделал последующий звонок, предложил техническое или организационное решение, подталкивающее к размещению заказа |  |  |
| Сотрудник отработал возражения, озвученные Заказчиком |  |  |
| Сотрудник компетентно и убедительно отработал возражение «Дорого» и поднял. ценность предоставляемых услуг |  |  |
| Сотрудник применил «метод акций» для стимулирования покупки |  |  |

Итого баллов \_\_\_\_ из 38 возможных. В правой колонке ставим «1» - если фактор имел место быть, и «0» при его отсутствии. В анализе не учитывается вес каждого пункта, имеет значение только присутствие или отсутствие выполненных действий со стороны менеджера.