

Чек-лист оценки продажи по телефону

Исходящий звонок

Параметр	Оценка (0 или 1)
Следование этапам продаж	
Персонализация (менеджер называет имя - своё и клиента)	
Причина звонка (менеджер называет причину, по которой звонит)	
Сбор общей информации о клиенте и его “портрете”	
Выявление потребности (проблемы, боли, мотивация)	
Актуализация потребности*	
Предложение решения “боли”	
Продающая презентация услуги (слышно выгоду для клиента)	
Решение\услуга закрывает “боль” клиента (верно ли предлагает)	
Аргументация цены по технике “бутерброд+” (если необходимо)	
Работа с возражениями (есть или нет)	
Призыв к действию (попытка закрытия клиента)	
Договоренность о дальнейших действиях (время и формат)	

Менеджер улыбается при диалоге (позитивный настрой)	
Менеджер говорит умеренно или подстраивается под речь клиента	
Менеджер не использует слова-паразиты	
Менеджер заканчивает утверждения вопросом, “ведёт” диалог	
Менеджер не перебивает клиента без необходимости	
Менеджер следует скрипту	
Менеджер не теряется в диалоге (нет длинных пауз и т.д.)	

Общий бал:	... из 20
------------	-----------

***Актуализация потребности** - менеджер задаёт дополнительные вопросы относительно проблем клиента (связанных с его ситуацией или его бизнесом), которые влияют на

повышение мотивации клиента, так как он больше говорит и думает о проблеме, “проживает” её. Это могут быть такие вопросы, как:

- Насколько давно вас это беспокоит?
- Как часто возникает проблема?
- Сколько денег вы уже потеряли из-за этого?
- К каким негативным последствиям это уже привело?
- Почему ваши текущие подрядчики не решают эту проблему (не смогли достичь этой цели)?

...и так далее.

Входящий звонок

Параметр	Оценка (0 или 1)
Корректное приветствие (имя, компания, вопрос)	
Ответ на первичный запрос клиента	
Перехват инициативы (менеджер начинает “вести” диалог)	
Сбор общей информации о клиенте и его “портрете”	
Выявление дополнительной потребности (беспокоит ли что-то ещё?)	
Актуализация потребности*	
Предложение решения “боли”	
Продающая презентация услуги (слышно выгоду для клиента)	
Решение\услуга закрывает “боль” клиента (верно ли предлагает)	
Аргументация цены по технике “бутерброд+” (если необходимо)	
Работа с возражениями (есть или нет)	
Призыв к действию (попытка закрытия клиента)	
Договоренность о дальнейших действиях (время и формат)	
Менеджер улыбается при диалоге (позитивный настрой)	

Менеджер говорит умеренно или подстраивается под речь клиента	
Менеджер не использует слова-паразиты	
Менеджер заканчивает утверждения вопросом, “ведёт” диалог	
Менеджер не перебивает клиента без необходимости	
Менеджер следует скрипту	
Менеджер не теряется в диалоге	

Общий бал:	... из 20
------------	-----------

***Актуализация потребности** - менеджер задаёт дополнительные вопросы относительно проблем клиента (связанных с его ситуацией или его бизнесом), которые влияют на повышение мотивации клиента, так как он больше говорит и думает о проблеме, “проживает” её. Это могут быть такие вопросы, как:

- Насколько давно вас это беспокоит?
- Как часто возникает проблема?
- Сколько денег вы уже потеряли из-за этого?
- К каким негативным последствиям это уже привело?
- Почему ваши текущие подрядчики не решают эту проблему (не смогли достичь этой цели)?

...и так далее.

Оценка разговора

0-12 баллов - менеджер работает не эффективно, конверсия и средний чек - низкие. Компания упускает солидную прибыль из-за слабых навыков продаж менеджера.

13-15 баллов - менеджер совершает минимально-эффективные действия для достижения цели в диалоге с клиентом. Процент ошибок и точек роста остается огромным.

16-18 баллов - менеджер работает с достаточным уровнем и частотой эффективных действий, понимает логику, стратегию и этапы продаж. Конверсия и средний чек - выше среднего. Удовлетворительный результат.

19-20 баллов - менеджер делает всё, как нужно. Явная “звезда” отдела продаж. Не трогайте его, не мешайте ему продавать, и он вас озолотит (если, конечно, у вас хороший продукт).

Бонус!

Статистика показала, что этот чек-лист скачивают только хорошие люди, которые заинтересованы в росте продаж своей компании. А значит, мне будет приятно ответить на все твои вопросы по поводу работы твоих менеджеров и твоего отдела продаж. Обращайся:

*С уважением,
Александр Мухин*

Instagram: <https://fb.com/prosales.alex>

Facebook: <https://fb.com/prosales.alex>

Telegram, WhatsApp, Viber и просто
телефон: +38093-045-88-63

E-mail: prosales.alex@gmail.com

