**Чек-лист | Эксперт**

# Оценка диалога

Оценка ведется по всем пунктам! Оценивается 5 диалогов одного менеджера, после чего подсчитывается средний балл по 5-ти проведенным диалогам!

## 1. Вступление в контакт

- [ ] **1.1** Приветствует с желанием помочь

  *Менеджер проявил интерес в решении вопроса клиента*

- [ ] **1.2** Сопереживает/присоединяется

  *Менеджер присоединился к клиенту в части его переживаний по поводу ситуации/менеджер искренне проявил заботу/переживание о клиенте*

## 2. Выявление/формирование потредностей

- [ ] **2.1** Задает правильные вопросы

  *Менеджер задает вопросы в части положения дел клиента, уточняет нюансы его здоровья, наличие повесток и пр.*

- [ ] **2.2** Дает объективную профессиональную оценку ситуации

  *Устанавливает годен ли клиент, помогает определить срочность решения вопроса, прогнозирует дальнейшее развитие событий*

## 3. Презентация

- [ ] **3.1** Использование инфографики

  *Менеджер при объяснении механики работы использует инфографику с этапами нашей*

*работы*

- [ ] **3.2** Не пользуется скриптом
  *Объясняет механику работы строго в живом диалоге, своими словами*

- [ ] **3.3** Запрашивает обратную связь
  *Уточняет все ли клиенту понятно, интересуется мнением клиента о механике работы*

- [ ] **3.4** Озвучивает стоимость продукта
  *Не интересуется, доступна ли сумма клиенту*

## 4. Отработка возражений

- [ ] **4.1** Отвечает на вопросы клиента
  *Использует адаптированный под себя список ответов на возражения, четко отвечает на вопросы и возражения клиента*

- [ ] **4.2** Сохраняет позитивный настрой, присоединяется, хвалит клиента
  *Присоединяется к клиенту в части его сомнений, оценивает возражения ("Это отличный вопрос", "Здорово, что Вы этим интересуетесь", "Этот момент действительно стоит отдельного внимания" и пр.)*

## 5. Завершение сделки

- [ ] **5.1** Озвучивает предложение о сотрудничестве/запрашивает номер телефона для передачи в офис
  *Предлагает клиенту воспользоваться нашими услугами*

- [ ] **5.2** Запрашивает обратную связь
  *Интересуется у клиента начать здесь и сейчас*

## 6. Постпродажа

- [ ] **6.1** Запрашивает отзыв о бесплатной консультации

- [ ] **6.2** Рассказывает о партнерской программе

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: https://checklists.expert

как это убрать?