



Оценка диалога

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

Вступление в контакт

- Приветствует с желанием помочь

Менеджер проявил интерес в решении вопроса клиента

- Сопереживает/присоединяется

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

Выявление/формирование потребностей

- Задает правильные вопросы

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

- Дает объективную профессиональную оценку ситуации

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

Презентация

- Использование инфографики

Менеджер при объяснении механики работы использует инфографику с этапами нашей

работы

- Не пользуется скриптом

Объясняет механику работы строго в живом диалоге, своими словами

- Запрашивает обратную связь

Уточняет все ли клиенту понятно, интересуется мнением клиента о механике работы

- Озвучивает стоимость продукта

Не интересуется, доступна ли сумма клиенту

Отработка возражений

- Отвечает на вопросы клиента

Использует адаптированный под себя список ответов на возражения, четко отвечает на вопросы и возражения клиента

- 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.)

Завершение сделки

- Озвучивает предложение о сотрудничестве/запрашивает номер телефона для передачи в офис

Предлагает клиенту воспользоваться нашими услугами

- Запрашивает обратную связь

Интересуется у клиента начать здесь и сейчас

Постпродажа

- Запрашивает отзыв о бесплатной консультации

Рассказывает о партнерской программе

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

как это убрать?