



Оценка ОП

Оценка KPI отдела продаж

Приветствие

- Менеджер поздоровался, четко и разборчиво назвал свое имя и название компании. Вам удобно говорить?
- Менеджер уточнил имя клиента (Подскажите, как могу к вам обращаться?)
- Менеджер объяснил цель звонка.
- Менеджер уточнил, есть ли у клиента какие-либо первичные вопросы и ответил на них (если есть)

Выявление потребностей

- Менеджер задавал открытые и альтернативные вопросы
- Менеджер уточнил, какая конкретно задача стоит перед клиентом
- Менеджер выявил наиболее важный вопрос в покупке АТС (мотиватор)

Чем руководствуетесь при выборе АТС, какие факторы при выборе АТС являются для вас наиболее важными?

- Менеджер не использовал сложную профессиональную терминологию,

говорил на языке клиента

- Не перегружал информацией (вел диалог) говорил выгодами клиента (свойство-выгода)
- Менеджер резюмировал и проговорил потребности клиента

Презентация продукта

- Менеджер провел краткую презентацию компании
- Менеджер рассказал про тестовый период (весь функционал доступен, что с ним будет)
- Менеджер рассказал о бонусах (10% за пол года, 20% за год)

Работа с возражениями

- Менеджер работал с возражениями, задавал наводящие вопросы (я подумаю, я посоветуюсь и т.д)
- В случае, если клиенту необходима пауза для принятия решения, договорился о дате и времени следующего звонка (КОНТРОЛЬ)
- Менеджер озвучил конкурентные преимущества (ценовые и неценовые)

Завершение сделки

- Менеджер резюмировал договоренности, вежливо попрощался, пожелал хорошего дня

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

как это убрать?