Оценка ОП

Оценка KPI отдела продаж

1. Приветствие

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

2. Выявление потребностей

- [ ] **2.1** Менеджер задавал открытые и альтернативные вопросы
- [ ] **2.2** Менеджер уточнил, какая конкретно задача стоит перед клиентом
- [ ] **2.3** Менеджер выявил наиболее важный вопрос в покупке АТС (мотиватор)
  Чем руководствуетесь при выборе АТС, какие факторы при выборе АТС являются для вас наиболее важными?
- [ ] **2.4** Менеджер не использовал сложную профессиональную

терминологию, говорил на языке клиента

- ☐ **2.5** Не перегружал информацией (вел диалог) говорил выгодами клиента (свойство-выгода)

- ☐ **2.6** Менеджер резюмировал и проговорил потребности клиента

3. Презентация продукта

- ☐ **3.1** Менеджер провел краткую презентацию компании

- ☐ **3.2** Менеджер рассказал про тестовый период (весь функционал доступен, что с ним будет)

- ☐ **3.3** Менеджер рассказал о бонусах (10% за пол года, 20% за год)

4. Работа с возражениями

- ☐ **4.1** Менеджер работал с возражениями, задавал наводящие вопросы (я подумаю, я посоветуюсь и т.д)

- ☐ **4.2** В случае, если клиенту необходима пауза для принятия решения, договорился о дате и времени следующего звонка (КОНТРОЛЬ)

- ☐ **4.3** Менеджер озвучил конкурентные преимущества (ценовые и неценовые)

5. Завершение сделки

- ☐ **5.1** Менеджер резюмировал договоренности, вежливо попрощался, пожелал хорошего дня

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

как это убрать?