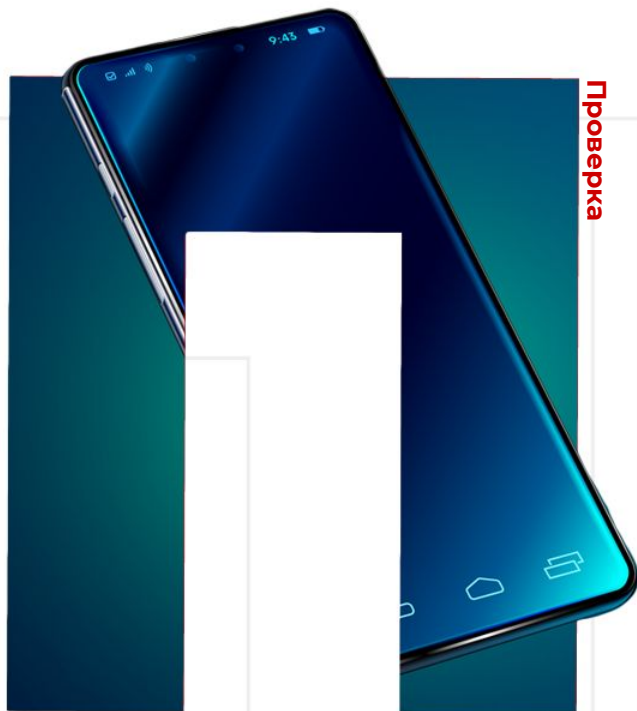




**MARTSENKO
SALES**



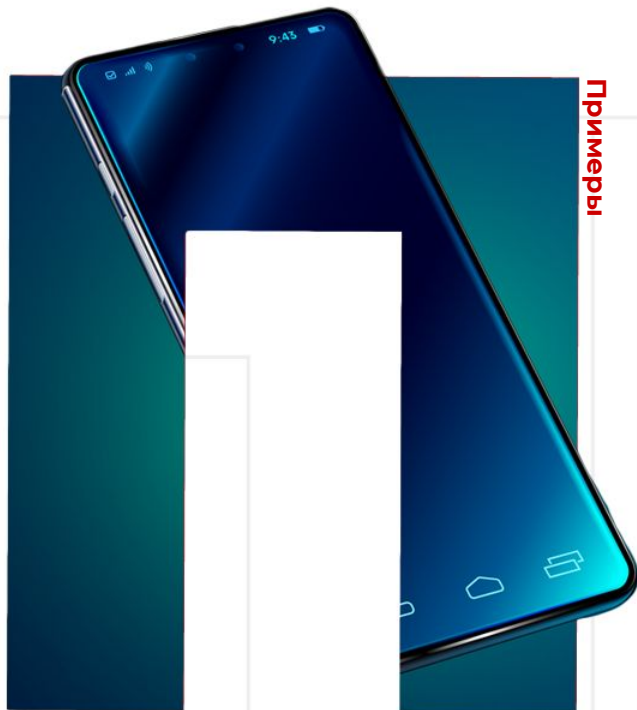
Самостоятельная проверка звонков и переписок

**Чек-лист:
для звонков**

- ❑ Полный блок приветствия (*приветствие, название компании, имя менеджера*)
- ❑ Обозначена цель или причина звонка (*для исходящих звонков*)
- ❑ После каждой реплики менеджера есть вопрос
- ❑ Менеджер задает вопросы для выявления потребностей клиента и/или выяснения технических деталей заказа.
- ❑ Есть вариативность товара/услуги (*если можно предложить несколько вариантов*)
- ❑ Есть вопрос после озвучивания стоимости
- ❑ Есть закрытие сделки (непосредственно продажа, отправка КП, назначение встречи)
- ❑ Есть назначение повторного контакта (*если нет закрытия сделки*)
- ❑ Обработаны возражения (*“Мне надо подумать”, “это дорого”, “я посоветуюсь” и т.д.*)
- ❑ Нет заминок и пауз
- ❑ В голосе менеджера слышится энтузиазм и заинтересованность
- ❑ Речь менеджера чистая, без “ну...”, “эээ...” и другого словесного мусора
- ❑ Менеджер не перебивает клиента и внимательно его слушает

**Чек-лист:
для
переписки**

- ❑ Есть приветствие (*а также название компании и имя менеджера, если мы пишем через вайбер/телеграм, где нет данных про пользователя*)
- ❑ Обозначена цель или причина письма (*если ранее общались по телефону и перевели в переписку*)
- ❑ После каждого сообщения менеджера есть вопрос
- ❑ Менеджер задает вопросы для выявления потребностей клиента и/или выяснения технических деталей заказа (*лучше это делать в одном сообщении, обязательно пронумеровав вопросы*)
- ❑ Нет нескольких сообщений подряд (*всю информацию важно писать в 1 сообщении*)
- ❑ Есть вариативность товара/услуги (*если можно предложить несколько вариантов*)
- ❑ Есть закрытие сделки (*непосредственно продажа, отправка КП, назначение встречи*)
- ❑ Обработаны возражения (*“Мне надо подумать”, “это дорого”, “я посоветуюсь” и т.д.*)
- ❑ Большой текст форматирован (*разделен визуально, есть отступы, выделены важные детали*)
- ❑ Нет орфографических и пунктуационных ошибок
- ❑ Нет фамильярности в общении с клиентом



ПРИМЕРЫ проверки

РАЗБОР ЗВОНКА:

- Неполный блок приветствия (нет названия компании)
- Немного перебивает клиента
- Задает технические вопросы
- Клиент очень инициативный, менеджер внимательно слушает
- консультирует по нескольким вариантам услуги, которая подойдет клиенту
- не хватает вопросов после реплик
- нет вопроса после озвученной стоимости (или “есть пауза после озвученной стоимости)
- не назначает повторный контакт

ССЫЛКА НА ЗВОНОК:

РАЗБОР ПЕРЕПИСКИ:

- Нет выявления потребности. Клиенту просто отправляют прејскурант
- Не хватает какого-то форматирования, пунктуации, разделения. Воспринимается, как сплошной текст
- Оставляют свои контакты. Просят звонить (лучше взять контакты и звонить самостоятельно)
- Иногда после сообщений нет вопросов
- нет вопросов после сообщений с ценой
- Фамильярное отношение к клиенту (“привет” и обращение по сокращенному имени “Таня”)
- Несколько сообщений подряд
- Грамматические ошибки видны невооруженным взглядом

ССЫЛКА НА ПАПКУ СО СКРИНАМИ