



Чек - лист звонков сотрудником

АУДИТ ОБУЧЕНИЕ КОНСАЛТИНГ

HR-Sales

Дата "___" _____ 202_г.

ФИО сотрудника _____

Клиент _____

№	Этапы	Критерии	Да	Нет	Баллы	Заметка
1	Приветствие	Менеджер представился				
		Спросил как обращаться к клиенту				
		Дополняйте данный раздел под особенности вашего бизнеса.(запрос контактов, название компании, должность)				
2	Выявление потребности	Задаёт открытые вопросы?				
		Знание продукта/услуг				
		На языке выгод сформировал потребность на основе полученных ответов от клиента				
3	Отработка возражений	Дорого				
		Я подумаю				
		Там лучше/дешевле				

		Ваши возражения				
		Ваши возражения				
		Ваши возражения				
		Менеджер закрыл этап возражения вопросом "Это все, что для Вас важно и если мы сейчас закроем эти моменты, мы сотрудничаем?"				
4	Фиксация	Менеджер озвучил все пункты договоренностей и получил согласие. <small>*Пункты вписывайте согласно вашего бизнеса</small>				
		сроки				
		стоимость				
		условия				
		ценности				
5	Завершение	Менеджер получил обратную связь от клиента				
		Менеджер попрощался с клиентом через фиксацию дат и договоренностей				
6	Поведение менеджера	Речь внятная и четкая				
		Менеджер задаёт вопросы				
		Назвал клиента по имени не менее 3 раз				
		Не перебивал				
		Активно слушал				

		Был спокоен, не суетился				
		Уверенность в речи				

Баллы для оценки	
Критерии	Баллы
Отлично	5
Хорошо	4
Удовлетворительно	3
Неудовлетворительно	2
Очень плохо	0

ВАЖНО!!! Чек- лист инструмент развития и предназначен для улучшения работы менеджеров.

1. Для удобства ведите таблицу по бальной системе, так вы сможете увидеть динамику от месяца к месяцу;
2. После сбора информации необходимо результаты проанализировать, сделать выводы по каждому сотруднику и сделать шаги для улучшения показателей, например обучение.