Чек-лист для проверки звонка менеджера

ПРИМЕР · 15 КРИТЕРИЕВ · 0 / 5 / 10 БАЛЛОВ

Менеджер: _____ Дата: _____

Звонок / клиент: _____

01. Следующий шаг

ЗАКРЫТИЕ

Согласовал с клиентом понятный следующий шаг и, при необходимости, сроки.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

02. Резюмирование договорённостей

ЗАКРЫТИЕ

Кратко повторил, о чём договорились, и подтвердил понимание клиента.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

03. Профессиональная речь

КОММУНИКАЦИЯ

Говорил грамотно, понятно и уважительно, без грубости и неуместного жаргона.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

04. Приоритеты и ограничения

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

Уточнил, что важно клиенту и какие есть ограничения по срокам, бюджету или условиям.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

05. Презентация решения

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Предложил решение, объяснив его связь с потребностями и задачей клиента.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

Чек-лист для проверки звонка менеджера

ПРИМЕР · 15 КРИТЕРИЕВ · 0 / 5 / 10 БАЛЛОВ

06. **Преимущества компании** ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Назвал преимущества компании, которые имеют значение для этого клиента.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

07. **Отработка возражений** РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Выяснил причину сомнений и ответил на них по существу, без давления.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

08. **Дополнительное предложение** ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Предложил подходящий дополнительный вариант, услугу или возможность.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

09. **Основной запрос** ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

Выяснил главную причину обращения и то, какой результат нужен клиенту.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

10. **Активное слушание** ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

Не перебивал, реагировал на ответы клиента и задавал уместные уточнения.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

Чек-лист для проверки звонка менеджера

ПРИМЕР · 15 КРИТЕРИЕВ · 0 / 5 / 10 БАЛЛОВ

11. Призыв к целевому действию

ЗАКРЫТИЕ

Предложил клиенту конкретное действие, приближающее к решению задачи.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

12. Критерии выбора

ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

Выяснил, по каким параметрам клиент будет сравнивать и выбирать предложения.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

13. Цель звонка

УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

Уточнил цель разговора и ожидания клиента от обращения.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

14. Управление диалогом

КОММУНИКАЦИЯ

Вёл разговор последовательно и по делу, оставляя клиенту возможность высказаться.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

15. Приветствие и представление

УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

Поприветствовал собеседника, представился и назвал компанию.

☐ Нет (0) ☐ Частично (5) ☐ Да (10)

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА

_____ / 150 баллов

Комментарий: _____

_____