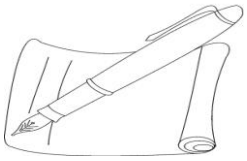

ПРО дело

Чек - лист для оценки звонка
менеджера по активным продажам

Анализ проводил _____(например, Иванов И.И.)
Звонки сотрудника _____(например, Сидоровоа С.С.)

	обнаружено, используется	*все хорошо*
	не ярко выражено, неплохо	*зона развития*
	не обнаружено, нужно менять	*зона развития*
	не оценивалось в звонке	

	пример заполнения
Дата звонка	**12.02.2015**
Дата анализа звонка	*19.02.2015*
Продолжительность звонка	42 сек
Номер для звонка	(916) 123-45-67
Цель звонка	уточнение по резерву

А	**Установление контакта**	
1	Обращение к клиенту по имени	
2	Приветствие "Добрый день"	
3	Пауза после приветствия	
4	Представление себя по имени	
5	Четкое название компании "Проект 111" или	
6	Краткое объяснение цели звонка	
7	Уточнение, удобно ли говорить	
8	Доброжелательная интонация голоса	
9	Напряженность голоса	
10	Резкость голоса	
11	Раздраженность голоса	
12	Усталость или безразличие в голосе	
13	Скорость речи	ср. темп

B	Выяснение ситуации по клиенту, уточнение, проработка вопросов / решение ситуации	
1	Открытая форма вопросов	
2	Слушает клиента внимательно	
3	Перебивание клиента	
4	Использование вежливых оборотов "подскажите", "будьте добры", подскажите пожалуйста" и т.д.	
5	Использование пренебрежительных фраз "да это понятно", "откуда я знаю", "понятия не имею", "а у нас так принято" и д.р.	
6	Комплимент клиенту	
7	Доброжелательная интонация голоса	
8	Напряженность голоса	
9	Резкость голоса	
10	Раздраженность голоса	
11	Усталость или безразличие в голосе	
12	Скорость речи	ср. темп
13	Тяжелые "вздыхания" или постоянные "э..." в трубке	много "э..."
14	Ведет клиента, действует проактивно	
15	Ориентация на интересы клиента, язык решений	
16	Использует понятную структуру разговора, логику изложения, простые слова, короткие приделожения, выдает информацию короткими блоками	
C	**Завершение разговора**	
1	Проговаривание договоренностей по итогам разговора	
2	Благодарность клиенту за общение	
3	Комплимент клиенту, если не было ранее, а можно и снова =)	
4	Пожелание клиенту (хорошего дня, успехов, хорошего настроения и пр)	
5	Проговариваем, что будем всегда рады видеть в нашей компании и помочь	
6	Окончание разговора словами "Ну всё", "Ну ладно, давайте", "Это все замечательно, поехали дальше" и т.д.	
7	Слова-прощания "До свидания", "До встречи" и прочие	
8	Обращение к клиенту по имени	До свидания, Роман.
9	Доброжелательная интонация голоса	
10	Напряженность голоса	
11	Резкость голоса	
12	Раздраженность голоса	
13	Усталость или безразличие в голосе	
14	Скорость речи	ср. темп