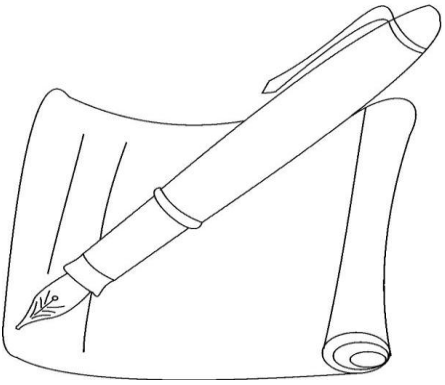

Обратная связь по результатам оценки звонков

менеджеров по активным продажам

Александр Буйнов

Что продолжать делать:

- Илья интересно преподносит цель звонка (к примеру, фраза "Смотрите, какая история..."), клиенты хорошо это воспринимают.
- Задаёт клиенту разнообразные правильные вопросы вроде "А если ли понимание по бюджету?" (это и плюс, и минус - см. что изменить). Очень профессионально обучает заказчиков пользоваться личным кабинетом и возможностями сайта. Готов тратить время, если заказчику непонятно, как и что делается, терпелив в данном вопросе.
- Стремится к сотрудничеству/закрытию сделки ("Да подвинемся мы, главное, работайте!")

Что стоит изменить:

- Иногда забывает уточнять, удобно ли клиенту разговаривать. В кипе с манерой общения (свободной, иногда слишком раскованной) клиенту такой подход может не нравиться.
- Презентация (условия поставки, сроки, скидки, договор) немного формальна, проводится равнодушно. Более ранние звонки подобной отличительной черты не имели. Более того, ранее презентация Ильи была одной из лучших. Стоит обратить на этот момент его внимание.
- В некоторых записях позволяет себе чересчур неформальное общение вроде "Смотрите, какая красота, чо бы их все не объединить" (речь идет об учетных записях, лексика сохранена). С одной стороны, в таком ведении диалога выражается индивидуальность менеджера, с другой - менеджер представляет компанию.

Жанна Дарк

Что продолжать делать:

- Во всех звонках уточняет, удобно ли клиенту говорить (ранее такое случалось не всегда). Явно ведётся работа над качеством общения.
- В рассказе об условиях работы рекламирует швейное производство (мало кто его упоминает), подбадривает новых клиентов ("Поскольку Вы только начинаете нащупывать своего клиента, могу Вам предложить..", "Один-два заказа вместе сделаем и Вы оцените простоту работы с сайтом").
- Деликатно узнает о существовании у клиента поставщиков-конкурентов.
- Хорошо слушает (не перебивает). Благодарит за общение в конце диалога.

Что стоит изменить:

- Стоит внимательнее слушать то, что говорит клиент (по смыслу, а не по технике). К примеру, в одном из звонков клиент отмечает цену как основополагающий фактор выбора поставщика, она отвечает ему "Цена не самое главное, главное у нас сервис и удобство". Говорить на языке клиента - важный навык для менеджера, над ним стоит работать.
- Хотелось бы, чтобы менеджер чуть больше вовлекалась в диалог с клиентом, проявляла не только профессиональную компетентность, но и давала эмоциональную обратную связь (в том числе через голос).

Анастасия Запашная

Что продолжать делать:

- Катя хорошо проговаривает цель звонка.
- Очень спокойно "гнёт" свою линию, рассказывая конечным покупателям о работе через дилеров.
- Грамотно отвечает на технические вопросы клиентов.

Что стоит изменить:

- Обязательно начать спрашивать у клиента, удобно ли ему разговаривать (сейчас Катя этого не делает).
- Плотно поработать с голосом - интонация монотонная, в голосе нет эмоций и не слышно дружелюбия.
- По-прежнему говорит "я представляю компанию" (фраза-паразит).
- Данный сотрудник как никто нуждается в готовом скрипте, т.к. необходимо вводить в работу множество фраз, которых сейчас в ее арсенале нет.

Максим Фадеев

Что продолжать делать:

- Отчётливо представляется, проговаривая название компании, спрашивает разрешения перед тем, как задать серию вопросов клиенту, использует в общении правильные конструкции ("Как вариант, предлагаю Вам поступить так", "Сейчас я не готов ответить", "Я бы хотел задать Вам несколько вопросов" и т.д.).

Что стоит изменить:

- Стоит отработать вопрос, удобно ли клиенту общаться в данный момент.
- Голос Максима звучит устало и немного рассеянно, хочется попросить его немного "собраться" и добавить интонации уверенности и дружественных ноток.
- Обратите внимание Максима на структуру его диалогов с потенциальными клиентами - у него часто перехватывают инициативу. С этим можно бороться если заранее определена цель звонка и проработан алгоритм общения (ответы на распространённые вопросы, такие как, презентация компании для нового клиента, процедура оформления заказа, сроки поставок и даже как пишется адрес электронной почты, на которую отправлять логотип для нанесения).

Лика Смехова

Что продолжать делать:

- Лика строит с клиентами долговременные отношения, проявляя внимание и чуткость в оформлении каждого резерва (уточняет, как заказчик клиента будет расплачиваться, нужна ли отсрочка и доп.соглашение и т.д.). На протяжение разговора использует имя клиента и не забывает благодарить за ответы на вопросы (к примеру, "Спасибо большое за обратную связь" и "Спасибо большое это было очень полезно").

Что стоит изменить:

- Не каждый раз уточняет, удобно ли клиенту разговаривать. Стоит обратить внимание Ани на этот момент.
- Имеет смысл отрабатывать формулировки стандартных фраз, т.к. клиенты переспрашивают "А что конкретно Вы хотите?".
- Фразы вроде "Хотела поинтересоваться данным резервом" и "Можете рассказать о нем что-нибудь?" надо переформулировать.
- А если добавить уверенности в голосе, то все станет совсем хорошо.

Вероника Касаткина

Что продолжать делать:

- Вероника находит хорошие формулировки для общения с клиентами - "Я периодически буду Вам делать такие звоночки, так что не удивляйтесь =)".
- Способность специалиста больше слушать, чем говорить позволяет много узнавать о клиентах, это заслуживает похвалы.
- Кроме того, грамотно звучат ответы на технические вопросы. В ситуации, когда поступает вопрос вне компетенции, не теряется "Я запросила ответ у коллег из отдела спец.предложений".

Что стоит изменить:

- В последних звонках Вероника почему-то стала плохо представляться, забывая называть компанию.
- Вероятно стоит переосмыслить формулировки вопросов к клиенту по резервам. Эти вопросы очень размытые, а по реакции на том конце провода чувствуется, как некоторые клиенты напрягаются.
- Вопрос "Не могли бы Вы подробнее рассказать мне об этом резерве" нуждается в дополнениях.
- По-прежнему хотелось бы слышать больше уверенности и теплоты в голосе.

Екатерина Вторая

Что продолжать делать:

- Замечательно здоровается, представляется и тут же уточняет, удобно ли разговаривать (в первых звонках до тренинга не всегда так делала, растет!). Начала проговаривать перед завершением разговора все упомянутые договорённости (подводить итог общения), что просто здорово.
- Спрашивает разрешения задавать вопросы клиенту и благодарит за ответы на них.

Что стоит изменить:

- В силу особенности темпа голос звучит слегка уставшим и вялым. Следует обратить на это внимание в последующих звонках, т.к. научиться управлять голосом важно для менеджера.
- При опросах "новичков" по анкетам стоит разбавлять череду монотонных закрытых вопросов комментариями, чтобы беседа не превращалась в допрос.

Екатерина Лель

Что продолжать делать:

- Хорошая интонация голоса, мягкие нотки, доброжелательность.
- Ирина хорошо поясняет и обосновывает цель задаваемых ею вопросов. Спрашивая, применяет правильные формулировки "Скажи, пожалуйста" и очень вежливые корректные обороты речи "Потому что мне нужна обратная связь", "Как раз я с Вами посоветуюсь".
- Проявляет инициативу, предлагая присылать на почту новинки и необычные позиции, ведет диалог.
- В конце диалога благодарит за разговор. Ирина большая молодец, очень старается и это сразу чувствуется.

Что стоит изменить:

- Очень важно всегда спрашивать, удобно ли разговаривать клиенту в данный момент (вдвойне важно для клиентов сегмента премиум).
- В присланном звоночке Ирина выдаёт клиенту слишком много информации, часть из которой ему явно не нужна (это можно понять молчанию на том конце трубки и обратной связи вроде "угу").
- Стоит проработать структуру общения с клиентом.
- Не стоит часто использовать фразы, имеющие оценочный характер суждения ("Интересные презентации мангалов", "У нас сейчас очень интересные...", "такое все интересное", "потрясающие"), ведь мнение клиента может быть иным.

Александр Васильев

Хочется отдельно отметить Александра и его достижения. Ощущается огромный прогресс в общении, произошедший после тренинга.

Что продолжать делать:

- Задает неплохие по конструкции как закрытые, так и открытые вопросы. В нескольких звонках говорит быстрее обычного, что делает его голос живым и заинтересованным.
- Активно старается давать обратную связь и слушать клиентов. Проявляет инициативу, ведёт диалог, выводя клиента на нужные вопросы.
- Особенно заметен значительный прогресс в навыках телефонного общения на контрасте с первыми звонками, которые были предоставлены для знакомства.

Что стоит изменить:

- Не каждый раз уточняет, удобно ли клиенту разговаривать. Стоит обратить внимание Александра на этот момент.
- Пока еще присутствую вставки "э..." в паузах между фразами, но стоит отметить, что их стало значительно меньше. Надо продолжать работу над речью и интонацией.
- Когда Александр говорит медленно, создаётся впечатление, что он устал или охрип, этот эффект исчезает при ускорении речи.