

**«Первичный звонок клиенту »**

Этап	Действия менеджера	Оценка		
		Клиент	наставник	Менеджер
УК*	Менеджер поприветствовал собеседника			
	Менеджер представился (имя, должность, компания)			
	Уточнил, с кем говорит, имя собеседника			
	Менеджер сделал запрос на разрешение разговора			
	Менеджер объяснил причину звонка			
	Менеджер представил уникальность			

компании			
Менеджер получил разрешение задавать вопросы			
- использовал прием «обоснование + вопрос»			
- использовал прием «информация о клиенте»			
- использовал уместный комплимент			
- поддержал свободную информацию			
Интонация уверенная и доброжелательна я			
Речь понятная,			

	четкие и позитивные формулировки			
	Отсутствуют «сорные» слова, уменьшительные суффиксы «чик»			
	Менеджер в разговоре обратился к клиенту по имени не менее 3 раз			
<b>ВП</b>	Менеджер использовал ограниченное количество вопросов о ситуации			
	Менеджер спрашивал о проблемах			
	Менеджер спрашивал о последствиях			

	проблем			
	Менеджер задавал вопросы о решениях			
	Менеджер использовал приемы активного слушания, уточнял понимание слов клиента			
<b>Пр.</b>	Менеджер предложил вариант решения с обозначением выгод			
<b>Воз р.</b>	Менеджер уточнил о наличии вопросов у клиента			
	Менеджер отработал возражение (при			

	возникновении)			
	- уточнил суть, источник возражения			
	- аргументировал			
	- уточнил о снятии возражения			
	- перешел к следующему вопросу			
<b>Зав.</b>	Менеджер инициировал договоренность о дальнейших шагах			
	Менеджер подвел итог разговора			
	Менеджер попрощался с клиентом			
<b>Итог</b>				

**\*Условные обозначения:**

УК – установление контакта

ВП – выявление потребностей

Пр. – презентация

Возр. – снятие возражений

Зав. – завершение звонка

**Критерии оценки:**

0 баллов – отсутствие необходимых действий

1 балл – частичная представленность указанных действий в поведении участника

2 балла – участник использует необходимые действия

3 балла – уверенное использование указанных действий, эталонное исполнение, выше ожидаемого

**«Повторный звонок клиенту »**

Этап	Действия менеджера	Оценка		
		Клиент	наставник	Менеджер

УК	Менеджер поприветствовал собеседника			
	Менеджер представился (назвал имя, должность, компанию)			
	Если ответил секретарь, попросил соединить с лицом, принимающим решение			
	Менеджер сделал запрос на разрешение разговора			
	Менеджер кратко сообщил историю общения			
	Менеджер объяснил			

	причину звонка			
	Менеджер использовал уместный комплимент, поддержал свободную информацию			
	Интонация уверенная и доброжелательная			
	Речь понятная, позитивные формулировки, отсутствуют сорные слова, уменьшительные суффиксы			
	Менеджер в разговоре обратился к клиенту по имени не менее 3 раз			

<b>ВП</b>	Менеджер задал необходимые вопросы			
	Менеджер использовал приемы активного слушания, уточнял понимание слов клиента			
<b>Пр.</b>	Презентация выстроена с учетом потребностей клиента			
	В презентации был баланс «Характеристики-преимущества-выгоды»			
<b>Воз р.</b>	Менеджер уточнил о наличии вопросов			

	у клиента			
	Менеджер отработал возражение			
	- уточнил суть, источник возражения			
	- аргументировал			
	- уточнил о снятии возражения			
	- перешел к следующему вопросу			
<b>Зав.</b>	Менеджер инициировал договоренность о дальнейших шагах			
	Менеджер подвел итог разговора, удерживая инициативу			
	Менеджер попрощался с			

	клиентом			
<b>Итог</b>				

**Критерии оценки:**

0 баллов - отсутствие необходимых действий

1 балл – частичная представленность указанных действий в поведении участника

2 балла – участник использует необходимые действия

3 балла – уверенное использование указанных действий, эталонное исполнение, выше ожидаемого.