

# Система оценки звонков менеджеров

Аудит звонков

## Клиентоориентированность

Время ответа (1 балл)  
Улыбка по телефону (3 балла)  
Клиентоориентированность (9 баллов)  
Перебивания (12 баллов)  
Слова-паразиты (13 баллов)  
Интонация (15 баллов)

## Умение продавать

Правильность приветствия (2 балла)  
Установка контакта (4 балла)  
Выявление потребности (5 баллов)  
Презентация (6 баллов)  
Работа с возражениями (7 баллов)  
Закрытие на следующий шаг (8 баллов)  
Наличие ограниченного предложения (11 баллов)  
Перехват инициативы (14 баллов)  
Уверенность в себе (16 баллов)

## Знание продукта

Знание продукта (10 баллов)

Средний балл высчитывается следующим образом: общее значение складывается из суммы пунктов, относящейся к данной характеристике и делится на количество пунктов.

В таблице оценки не учитываются те пункты, если их невозможно оценить в диалоге (к примеру, знание продукта, отсутствие возражений и др.).

Время ответа:

1. В течение 20 секунд – 5 баллов.
2. 30-40 секунд – 4 балла.
3. 1 минута – 3 балла.

Все, что больше минуты оценивается в 1-2 балла.

## Правильность приветствия:

1. По скрипту – 5 баллов.
2. Если приветствует и называет имя – 4 балла.
3. Если говорит не по скрипту, либо начинает разговор с «Алло», либо есть молчание в начале звонка – от 1 до 3 баллов

## Выявление потребности:

- Если менеджер не выявляет потребность вообще – 1 балл.
- Если задает 1 – 2 вопроса, но при этом по ним он не выявил потребность – 2 балла.
- Если выявил потребность по общим параметрам, не задавая открытых вопросов – 3 – 4 балла.
- Если выявил потребность, узнал, почему такой выбор, и понимает, что движет клиентом – 5 баллов.

## Презентация:

- Если менеджер не презентует, а только называет цену – 1 балл.
- Если менеджер плохо презентует, не по скрипту – 2-3 балла.
- Если менеджер презентует по скрипту, подробно – 4 балла.
- Если менеджер презентует по скрипту, по потребности клиента и презентация заинтересовала клиента – 5 баллов.

## Работа с возражениями:

Если в разговоре не было возражений, то данный пункт не оцениваем.

5 – если возражение было обработано и есть результат.

4 – возражение обработано, но сомнения остались у клиента.

3 – возражение обработано, но результата нет

2 - возражение обработано не верно

1 - возражение не обработано

Если есть возражение, то пишем в таблицу само возражение клиента.

## Закрытие

- Если менеджер не назначал следующего шага: созвон, встреча и т.д., то ставим 1 балл.
- Если менеджер просто сказал о возможности, что можно было бы посмотреть/встретиться, но без приглашения, либо скинул визитку смс-кой для последующего созвона от клиента – ставим 2 балла.
- Если менеджер приглашал клиента на встречу, но точно не уверен, получится в эти дни или нет, договорились созвониться – ставим 3 балла.
- Если пригласил на встречу, но не рассказал, почему важно встретиться, не привел аргументов – ставим 4.
- Если пригласил на встречу и привел аргументы, почему стоит встретиться, рассказал о важности встречи и назначили конкретную дату – 5 баллов.

Клиентоориентированность.

Оцениваем по пунктам, которые входят в данную характеристику (интонация, время ответа, улыбка и т.д.). Также насколько вам, как клиенту, было приятно общаться с менеджером.

Знание продукта оцениваем по тому, как менеджер ориентируется в продукте, развернуто ли отвечает на вопросы клиента, знает ли о скидках/специальных предложениях, если таковые имеются.

Наличие ограниченного предложения

Было ли предложение от менеджера, почему стоит купить/встретиться именно сейчас (ограничение по времени/акция/специальное предложение).

Если не говорил, то 1 балл, если сказал, но клиент при этом не заинтересовался – 2-3 балла. Если рассказал, и клиент заинтересовался, то 4-5.

Если не было переживаний, слов-паразитов – 5 баллов. Если были, то пишем в таблицу, что конкретно сказал менеджер.

Перехват инициативы.

Считаем перехваты инициативы у менеджера и клиента. То есть задавание вопросов после презентации или ответа. Инициатива может быть полностью у менеджера, полностью у клиента, 50/50, либо в другом процентном соотношении (70,80% и т.д.).

Если 50/50 – 3 балла.

60-80% - 4 балла.

90-100% - 5 баллов.

Меньше 50% оцениваем в 2 балла.

Если инициативы у менеджера не было – 1 балл.

Интонация.

Если интонация у менеджера приятная, дружелюбная, чувствуется улыбка – 4-5 баллов.

Если у менеджера обычная, нейтральная интонация – 3 балла.

Если менеджер монотонно рассказывает не разделяя интонацией диалог, так, что клиент скучает – 2 балла.

Если менеджер грубит, повышает голос, либо чувствуется недовольство в голосе – 1 балл.

# Аудит компании

Очень плохо

Плохо

Хорошо

Очень  
хорошо

Комментарии

- 1 Время отчета
- 2 Правильность приветствия
- 3 Улыбка по телефону
- 4 Установка контакта
- 5 Выявление потребности
- 6 Презентация
- 7 Работа с возражениями
- 8 Закрытие на следующий шаг
- 9 Клиентоориентированность
- 10 Знание продукта
- 11 Наличие ограниченного предложения
- 12 Перебивания
- 13 Слова-паразиты
- 14 Перехват инициативы
- 15 Интонация
- 16 Уверенность в себе