

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ

- ЦЕЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЗВОНКОВ — **75 БАЛЛОВ (+)**.
- МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОЕ ЗНАЧЕНИЕ — **100 БАЛЛОВ**.
- ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК ОЦЕНИВАЕТСЯ ПО **10 КРИТЕРИЯМ**:
 - Представление
 - Обращение по имени
 - Выявление потребностей
 - Целевая активность
 - Преимущества проекта
 - Акции / персональные предложения для клиента
 - Приглашение
 - Обмен контактами
 - Подведение итогов
 - Завершение
- КАЖДЫЙ КРИТЕРИЙ ИМЕЕТ СВОЙ ВЕС И ОПИСАНИЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ.

БЛОКИ	ВЕС	КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ
Представление по стандартам	5 баллов	Сотрудник приветствует клиента по алгоритму, установленному в компании: «Добрый день + имя + название проекта (компании)».
Обращение по имени	5 баллов	Менеджер представился, уточнил имя клиента, в течение разговора обращался по имени не менее трех раз.
Выявление потребностей	20 баллов	Учитываются только открытые вопросы на «территории клиента». 1 вопрос — 5 баллов, 2 вопроса — 10 баллов, 3 вопроса — 20 баллов. Вопросы на «территории товара» не учитываются.
Целевая активность	15 баллов	Критерий состоит из двух параметров: отсутствие пауз в диалоге и их комментирование — 10 баллов; отсутствие пауз + применение техники встречного обоснованного вопроса — 15 баллов.
Преимущества проекта	10 баллов	Для выполнения этого этапа при презентации проекта необходимо озвучить преимущества. Не менее трех преимуществ через выгоду для клиента — 10 баллов. Перечисление характеристик проекта без выгоды для клиента — 0 баллов.
Акции / персональные предложения для клиента	5 баллов	Клиенту предложили официальные акции, размещенные на сайте, действующие в указанный период проводимого исследования, — 5 баллов. В случае если в текущей волне акций нет, 5 баллов проставляются автоматически.
Приглашение	15 баллов	Этап «Приглашение» учитывается только через аргументы + алгоритмизацию и только в случае, если приглашение было инициировано менеджером.
Обмен контактами	15 баллов	Этап «Обмен контактами» учитывается только в случае, если обмен контактами произошел через аргументы и был инициирован менеджером. Только sms-визитки — 0 баллов.
Подведение итогов и фиксация договоренностей	5 баллов	Этап «Подведение итогов, фиксация договоренностей» оценивается в случае, когда менеджер подводит итоги разговора и озвучивает резюме достигнутых договоренностей с клиентом.
Завершение	5 баллов	Менеджер благодарит за звонок, прощается и кладет трубку после клиента.