

# П Р И Л О Ж Е Н И Е 1

## ОПИСАНИЕ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ И МЕТОДЫ РАСЧЕТА

Эффективность работы и профессионализм менеджеров при отработке телефонных звонков оценивались по 10 критериям:

- приветствие по стандартам;
- обращение по имени;
- выявление потребностей;
- активность менеджера;
- преимущества проекта;
- информация о скидках, акциях и специальных предложениях;
- приглашение в офис продаж;
- обмен контактами;
- подведение итогов;
- завершение контакта.

Каждый критерий имеет свой вес от 5 до 20 баллов. Максимальная совокупность составляет 100 баллов. Подробная информация о весе, описание каждого критерия и совокупный балл каждого жилого комплекса представлены в открытом доступе в отчетах do A.S.A.P в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу **[www.doasap.ru](http://www.doasap.ru)**.