

## ДЕТАЛЬНАЯ ОЦЕНКА ПРОДАЖНЫХ НАВЫКОВ МЕНЕДЖЕРА ПО УСТАНОВЛЕННЫМ КРИТЕРИЯМ

### 1. Установление контакта

#### 1.1 Подготовка к звонку: 1 балл

Менеджер демонстрирует хорошую подготовку, знает о предыдущих договоренностях, упоминает отправленное КП, помнит о деталях груза.

#### 1.2 Приветствует клиента по корпоративному стандарту: 1 балл

Менеджер представляется: "[цитата менеджера]".

#### 1.3 Озвучивает цель звонка: 1 балл

Четко озвучивает цель: "[цитата менеджера]".

#### 1.4 Речь структурированная, четкая и грамотная: 0,5 баллов

Речь в целом структурированная, но присутствуют некоторые неточности и оговорки.

#### 1.5 Обращается к клиенту по имени: 1 балл

Обращается к клиенту по имени "[Имя клиента]" несколько раз в течение разговора.

#### 1.6 Допускает долгие паузы в разговоре: 1 балл

В транскрипте не наблюдается признаков долгих пауз.

#### 1.7 Пользуется техниками активного слушания: 1 балл

Менеджер демонстрирует адекватную реакцию на слова заказчика, отвечает на вопросы, продолжает тему разговора.

#### 1.8 Не перебивает клиента, выслушивает до конца: 1 балл

В транскрипте нет признаков перебивания клиента.

#### 1.9 Темп разговора: 0,5 баллов

Присутствует умеренное количество слов-паразитов ("вот", "да", "ну").

**Средний балл по блоку "Установление контакта": 8 баллов из 9 (89%)**

### 2. Выявление потребностей

#### 2.1 Как Вам наше предложение? Как Вам ставка?: 1 балл

Менеджер активно запрашивает мнение о КП: "[цитата менеджера]" клиент сразу выражает заинтересованность.

#### 2.2 Как будете принимать решение / выбирать компанию?: 0 баллов

Менеджер не выясняет критерии выбора компании.

#### 2.3 Когда будет окончательное решение?: 1 балл

Менеджер выясняет сроки: "Есть вообще понимание, когда приблизительно планируется отправка?", получает информацию о примерных сроках (конец

марта - начало апреля).

### **Средний балл по блоку "Выявление потребностей": 2 балла из 3 (67%)**

3. Презентация

#### **3.1 Знает свойства продукта: 1 балл**

Менеджер хорошо ориентируется в КП, знает особенности перевозки, понимает специфику зон.

#### **3.2 Делает презентацию КП: 0,5 баллов**

Частично презентует КП, упоминает о ставке на авто и объясняет особенности расчета из [название страны].

#### **3.3 Делает отстройку от конкурентов: 0 баллов**

В разговоре нет отстройки от конкурентов.

#### **3.4 Рассказывает про опыт работы: 0 баллов**

Не рассказывает про опыт работы компании.

#### **3.5 Управляет разговором: 1 балл**

Менеджер хорошо управляет разговором, направляет его в нужное русло, получает необходимую информацию.

#### **3.6 Предлагает альтернативы: 1 балл**

Предлагает различные альтернативы: "[цитата менеджера]", упоминает также о ставках на авиаперевозки.

### **Средний балл по блоку "Презентация": 3,5 балла из 6 (58%)**

#### **4. Работа с возражениями**

В данном разговоре явных возражений не наблюдается, клиент настроен позитивно и заинтересован в сотрудничестве.

4.1 В случае неявного возражения уточняет суть возражения: **Не применимо**

4.2 Отличает ложное возражение от истинного: **Не применимо**

4.3 Работает с возражениями: **Не применимо**

### **Средний балл по блоку "Работа с возражениями": Не применимо**

#### **5. Заккрытие сделки**

##### **5.1 Склоняет к решению: 1 балл**

Менеджер уверенно склоняет к сотрудничеству, договаривается о следующих шагах.

##### **5.2 Запрос карточки компании, заявки, контактов поставщика: 0 баллов**

Не запрашивает дополнительных данных.

##### **5.3 Оффер (ОТО), дожим: 0 баллов**

Не использует техники ограниченного предложения.

#### **5.4 Резюмирует разговор: 1 балл**

Хорошо резюмирует: "Так, я вам тогда сейчас направлю море, просто подытожу, да, разговор".

#### **5.5 Назначает дату следующего шага: 1 балл**

Четко назначает дату: "тогда я вам на следующей неделе недельных дергать не буду во вторник позвоню если от вас обратной связи не получил".

#### **5.6 Корпоративное завершение разговора: 1 балл**

Завершает разговор корректно: "хороших выходных вам".

### **Средний балл по блоку "Закрытие сделки": 4 балла из 6 (67%)**

6. Дополнительные показатели

#### **6.1 Динамика эмоционального состояния клиента: 0,5 баллов**

Клиент на протяжении всего разговора демонстрирует позитивный настрой, без заметных изменений.

#### **6.2 Процентное соотношение МП и клиента в разговоре: 0,5 баллов**

Соотношение неоптимально, менеджер говорит больше клиента.

### **Средний балл по блоку "Дополнительные показатели": 1 балл из 2 (50%)**

#### **Общая оценка качества переговоров**

Суммарная средняя оценка по всем блокам: 66%

Интерпретация результатов:

Удовлетворительный результат (50-69%)

Анализ возражений клиента:

В данном разговоре явных возражений не наблюдалось. Клиент был настроен позитивно и проявлял заинтересованность в сотрудничестве.

#### **Рекомендации для улучшения:**

Сильные стороны:

1. Хорошая подготовка к звонку и знание деталей предыдущих договоренностей
2. Четкое управление разговором и структурированный подход к коммуникации

Зоны роста:

1. Отсутствие отстройки от конкурентов и презентации опыта компании
2. Недостаточное выявление критериев принятия решения клиентом

#### **Рекомендуемый план действий:**

1. Презентация: Дополнить коммуникацию информацией о преимуществах компании перед конкурентами и рассказом об успешном опыте аналогичных

перевозок. Это повысит уверенность клиента в правильности выбора.

2. Выявление потребностей: В следующем разговоре уточнить критерии выбора компании-перевозчика для клиента. Задать вопросы типа: "Что для вас наиболее важно при выборе логистического партнера?", "Какие моменты в организации перевозки для вас критичны?"

3. Закрытие сделки: Использовать техники "дожима" для ускорения принятия решения, например, предложить специальные условия при быстром подтверждении заказа.

4. Запрос данных: Запросить дополнительную информацию о компании клиента и контактах поставщика для более эффективной организации перевозки.

Клиент проявляет явную заинтересованность в сотрудничестве, поэтому важно закрепить позитивное впечатление конкретными действиями и предложениями, которые подчеркнут выгоды работы именно с вашей компанией.