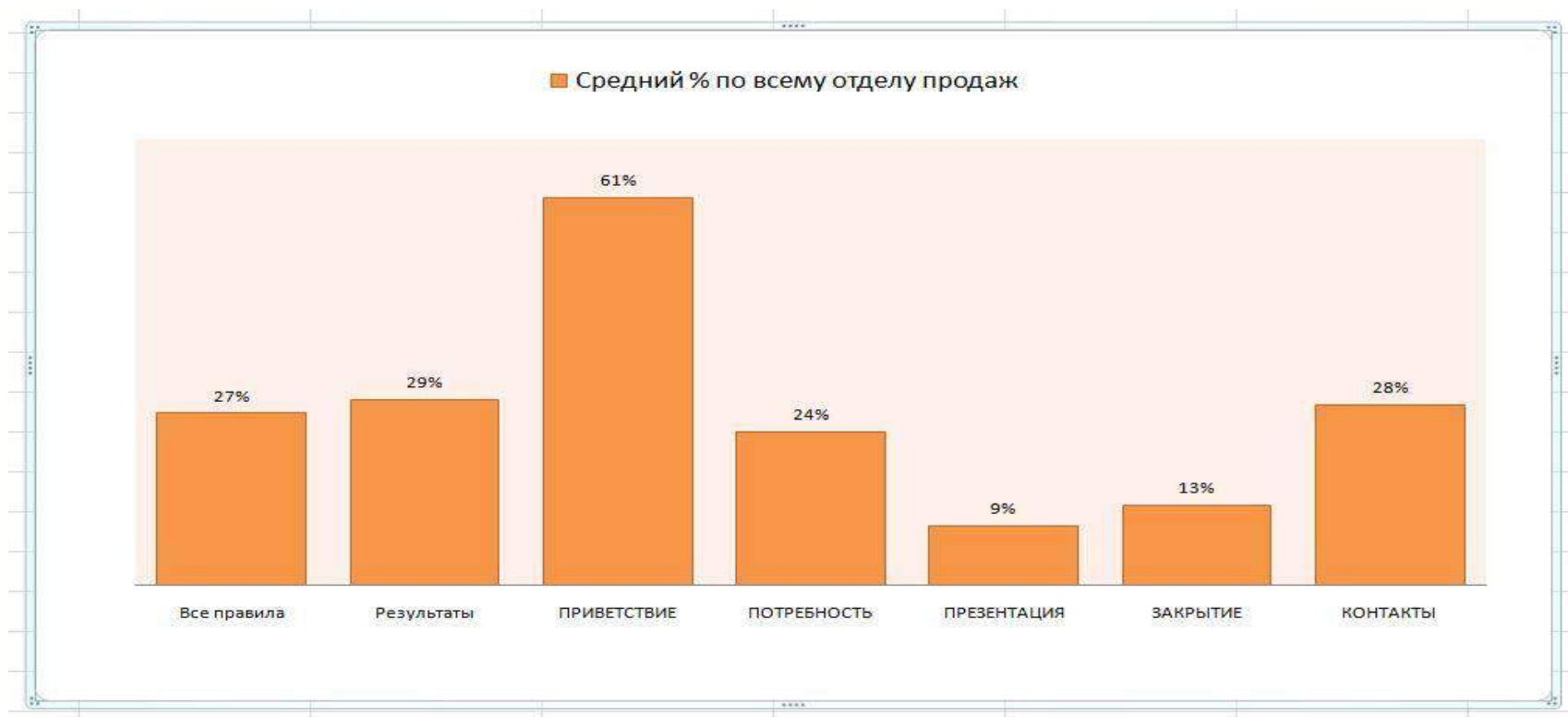
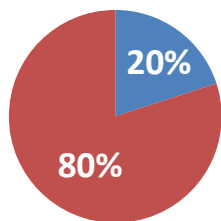


# КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОТДЕЛОВ ПРОДАЖ

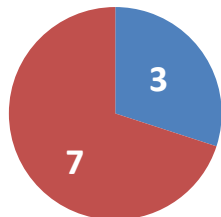


НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА ЗАПИСЕЙ РАЗГОВОРОВ С РЕАЛЬНЫМИ КЛИЕНТАМИ

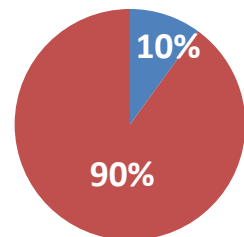
## ЗАЧЕМ КОНТРОЛИРОВАТЬ ОТДЕЛ ПРОДАЖ ?



Менеджеры теряют до **80%** входящих заявок.  
Причина - они не «продают» , а «консультируют».



Из **10** менеджеров только **3** соблюдают скрипты и стандарты, когда знают, что их никто не слышит.



**90 %** менеджеров через **2-3** недели после тренинга по продажам деградируют до начального уровня.

## ТИПОВЫЕ «ДЫРЫ» ОТДЕЛОВ ПРОДАЖ:



Обращений от клиентов много, продаж мало. Причины – неясны. Менеджеры жалуются на стагнацию рынка. Но так ли это?



Менеджеры не следуют скриптам и стандартам компании, уверяя Вас, что это все «не работает». Но может это просто лень?




Вы понимаете, что нужно поднимать компетенции команды. Но какую область «прокачивать»? Какой тренинг необходим? Непонятно.



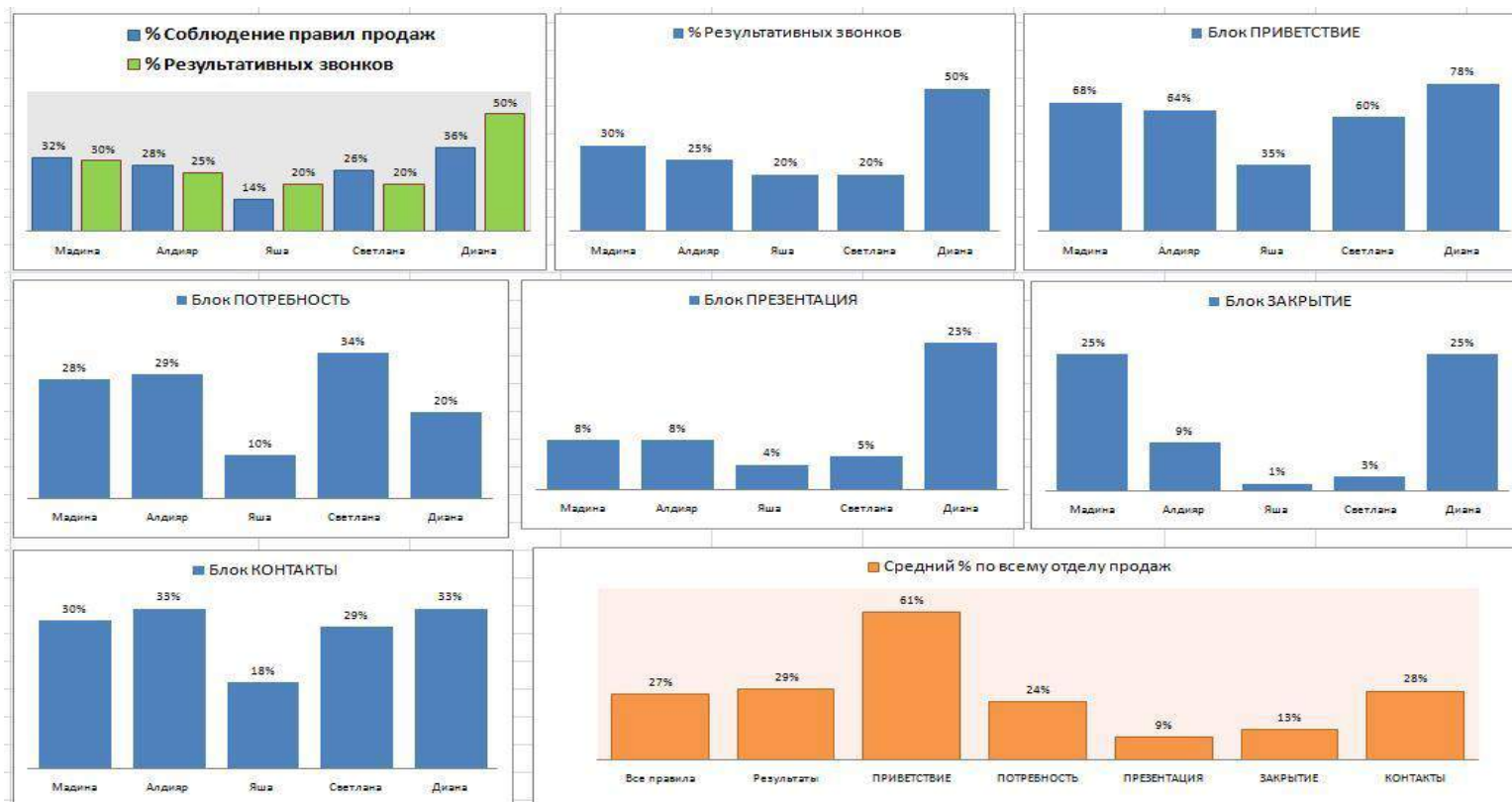
Возражения клиента не обрабатываются. Исходящих звонков нет. Менеджеры убеждают Вас, что не стоит «навязываться» клиенту, иначе он «отвалится». Но может менеджерам просто страшно?

## «ВКЛЮЧИВ» КОНТРОЛЬ ВЫ БУДЕТЕ:

-  Знать, как работают Ваши сотрудники. Знать объективно, в числах и фактах.
-  Понимать, на что нужно влиять, понимать точно. Это незаменимо для проверки гипотез, для поиска точек роста.
-  Видеть воронку продаж насквозь, от рекламы до денег в кассе. Видеть и управлять процессами.
-  Выявлять слабые места в модели продаж и устранять их. Находить сильные стороны и закреплять в скриптах.
-  Отслеживать влияние тренингов и скриптов на эффективность работы сотрудников отдела продаж. Закреплять результат от тренингов.
-  Выявлять скрытые тенденции. Видеть, растет Ваш отдел продаж, или деградирует, и принимать взвешенные решения.

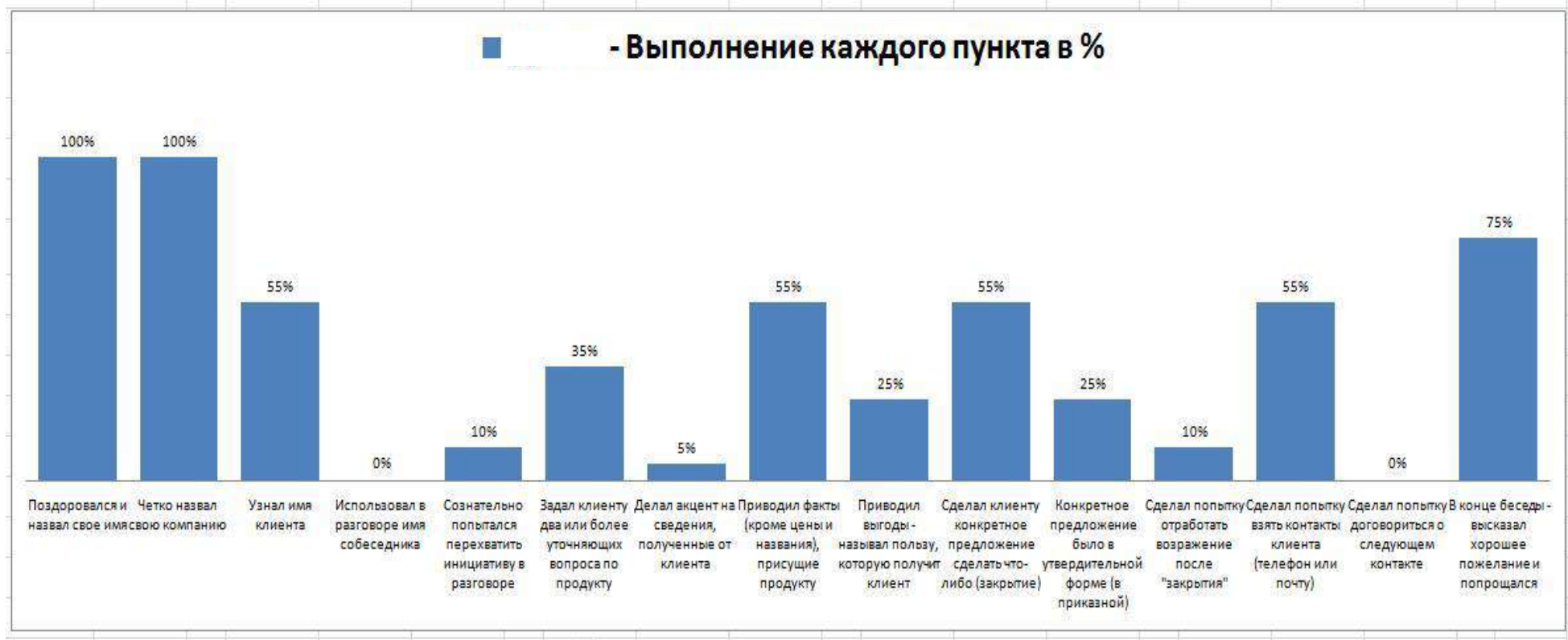
## ПРИМЕР ОТЧЕТА ПО КОНТРОЛЮ «5 ШАГОВ ПРОДАЖ»

Графики наглядно показывают, какой менеджер «сильнее», а какой «слабее». Процент результативных звонков напрямую зависит от процента выполнения «5 правил продаж»



## ПРИМЕР ОТЧЕТА ПО КОНТРОЛЮ «5 ШАГОВ ПРОДАЖ»

При контроле каждый пункт «5 правил продаж» дробится на три точки контроля. Общее количество оцениваемых критериев достигает 15 пунктов. Руководитель видит самые слабые места сотрудника, и может легко и быстро исправить эти пробелы в работе менеджера.



## ПРИМЕР ОТЧЕТА ПО КОНТРОЛЮ «5 ШАГОВ ПРОДАЖ»

При необходимости руководитель может посмотреть данные по каждому конкретному разговору, прослушать его самостоятельно, и поработать над эффективностью вместе с менеджером.

Ссылка на запись	Краткое содержание разговора	О чем договорились	Что менеджер сделала хорошо	Что менеджер сделала плохо	Вопросы клиента	Возражения клиента
<a href="https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaUEtaRU1DT2FvbUE/view">https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaUEtaRU1DT2FvbUE/view</a>	Интересовали запчасти. Заказ не состоялся.	ни о чем	задавала вопросы	не сделала ничего, не взяла контакты, предложила позвонить клиенту самостоятельно	по наличию и цене	
<a href="https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_Jae1lvYVd4UkRmY0E/view">https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_Jae1lvYVd4UkRmY0E/view</a>	Клиент хочет приобрести телефон в кредит с предоплатой. Поставили в резерв.	поставили на резерв	предложила поставить на резерв, задавала вопросы		по оформлению	
<a href="https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaR20zeFNCakdUZE0/view">https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaR20zeFNCakdUZE0/view</a>	интересовался запчастями. Оформили покупку и доставку	оформили покупку с доставкой курьером	сделала предложение купить		по наличию, по доставке	
<a href="https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaTF10M0JaSjdTNEU/view">https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaTF10M0JaSjdTNEU/view</a>	интересовал ремонт и экран на Айфон. Заказ не состоялся	ни о чем		не сделала никаких продажных действий	по ремонту и гарантии	подумаю
<a href="https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaUkFXaEY3THdmZJA/view">https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaUkFXaEY3THdmZJA/view</a>	интересовал дисплей на конкретную модель. Поставили на резерв	Поставили на резерв, обещали приехать на следующий день	предложила поставить на резерв, взяла контакты		по наличию и цене запчасти	
<a href="https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_Jab0QwbXhkSUJadms/v">https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_Jab0QwbXhkSUJadms/v</a>	интересовался Айфоном 7 - стоит ли сдать купленный некачественный телефон и взять качественный. Заказ не состоялся	ни о чем	Дала очень подробную информацию по интересующему клиента вопросу, ответила на все сомнения		оригинальные телефоны? По сервису Apple в Петропавловске	какие гарантии, что вы серьезная компания
<a href="https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaNFJEskJFczFMUWc/view">https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaNFJEskJFczFMUWc/view</a>	интересовала конкретная запчасть. Поставили на резерв	клиент пообещала приехать и забрать	Предложила поставить на резерв		По наличию и цене	
<a href="https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaeHBzZkFmUmk5UWM/">https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaeHBzZkFmUmk5UWM/</a>	интересовался моделью телефона, снятого с производства и запчастями к нему. Заказ не состоялся	ни о чем		не взяла контакты, не сделала ничего для продажи	по адресу и режиму работы	
<a href="https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaQzRZdkxmUI92UzA/view">https://drive.google.com/file/d/0B6UKkR3B8_JaQzRZdkxmUI92UzA/view</a>	Клиент интересовался батареей на айфон, оригинал можно б/у. Менеджер взяла контакт, чтобы поискать батарею и сообщить о результате. Заказа нет	взял контакт для перезвона	попросила контакты		по цене и качеству	

## ЧТО ЧАЩЕ ВСЕГО КОНТРОЛИРУЮТ?



### Качество работы отдела продаж

Отчет по каждому звонку по каждому менеджеру, рейтинг эффективности отдела продаж и каждого менеджера, обратная связь от клиентов, основные причины отказов и прочее



### Качество каналов привлечения клиентов

Звонок целевой или не целевой (наличие потребности), наличие нужного бюджета у клиента, планируемые сроки покупки, принимает ли позвонивший решение о покупке









### Качество обучения и мотивации менеджеров

Применение «инструментов продаж», применение «обработчиков возражений», динамика изменений по всему отделу и отдельно по сотрудникам, изменение реакции клиентов



## ЧТО ПРОИСХОДИТ В РЕЗУЛЬТАТЕ КОНТРОЛЯ?

-  Повышается общая эффективность персонала, продажи растут на 30 - 50%
-  Вы знаете, на какую именно тему срочно нужно провести дополнительное обучение сотрудников
-  Проверяете жизнеспособность скриптов и стандартов компании, вовремя вносите изменения и контролируете их эффективность
-  Вы знаете, что хотят ваши клиенты, вовремя реагируете на обратную связь от рынка, меняетесь быстрее конкурентов
-  Снижается стоимость привлечения клиента за счет качества обработки каждой заявки и увеличения конверсии в продажу
-  Новые сотрудники начинают продавать быстрее, так как могут послушать лучшие звонки и скопировать у лидеров продаж

## ЛИДЕРЫ РЫНКА КОНТРОЛИРУЮТ СВОИХ ПРОДАВЦОВ:

amoCRM.

CALLBACK  
HUNTER

CrocoTime

АГЕНТСТВО НЕДВИЖИМОСТИ  
ФИРМА РИКСОН

RO  
lab

нетология

Ф РФИ БАНК  
ОСНОВАН В 2000 ГОДУ

ЦентрГаз  
инженерные системы

scriptology

bSimple

ВебПроекты

МОНЕ

UP  
HOUSE

Chameleon

ЖИЛОЙ МИКРОРАЙОН В КРАСНОГОРСКЕ  
ИЗУМРУДНЫЕ  
ХОЛМЫ

SuperJob

Стройпортал  
мечтай · создавай · наслаждайся

ПРАВО RU

ФЛОРА ГАЗ

LPGGENERATOR  
технологии привлекательны клиентам

LEADS .SU

caselook

Mango  
Telecom

офисная мебель  
МОНОЛИТ

trafficisobar

АвтоГЕРМЕС  
официальный дилер

ТОЧКА  
красоты

Ready  
Motors



Das Auto.

INTR ØVERT

гравител  
инфокоммуникации

СК-ГАЗ  
КОМПАНИЯ

ЭТАЛОН-СИТИ



АЗБУКА-СОФТ

# ЗАКАЗЫВАЙТЕ КОНТРОЛЬ, ДЕЛАЙТЕ ВЫВОДЫ И УВЕЛИЧИВАЙТЕ ПРОДАЖИ!

Все, что нам нужно от Вас для проведения контроля – доступ к Вашей ip-телефонии, или файлы с записями звонков.



## ПОРЯДОК РАБОТЫ:

- 1** Договариваемся и получаем от Вас записи
- 2** Прослушиваем их и выставляем оценки
- 3** Формируем отчет и предоставляем его вам!

При необходимости подписываем NDA соглашение.

Если стандартных критериев для Вас недостаточно, либо Вам требуется контроль очень больших объемов – мы возьмем под контроль проект любой сложности!

# SellingWords

+7 (727) 390-44-90, +7 (701) 332 55 50

[www.3904490.ru](http://www.3904490.ru) / [3904490@mail.ru](mailto:3904490@mail.ru)

2017 Казахстан, Алматы