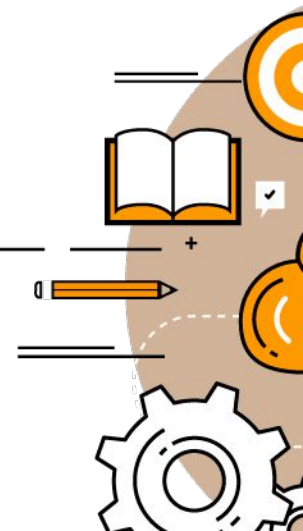




Комплексная оценка звонков



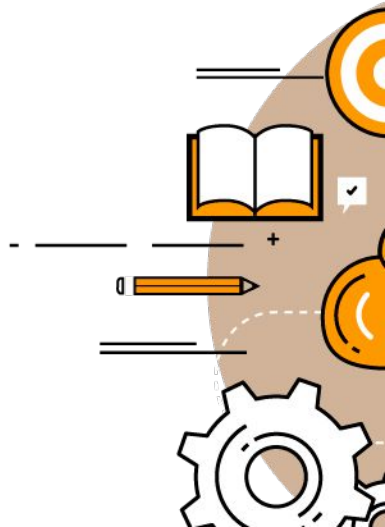
CQR

- CQR – это система оценки звонков менеджеров, основанная на критериях.
- Базовых критериев 10. С их помощью можно комплексно оценить звонок и понять, насколько качественно работает менеджер.



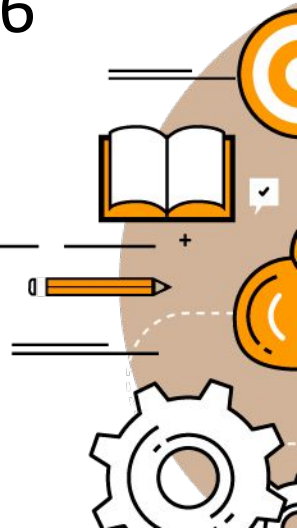
Ассессор

- Ассессор – это человек, который прослушивает звонки и оценивает их.
- Обязанности ассессора включают в себя:
 - 1) Прослушку трафика в объеме, определенном проектом (средняя загрузка 300 мин с возможностью увеличения до 400 мин)
 - 2) Заполнение таблицы
 - 3) Выгрузка скачанных звонков в Google диск
 - 4) Отправка отчета.



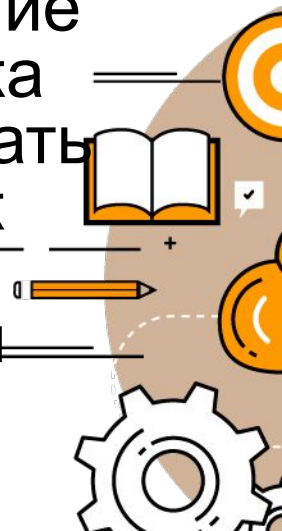
Работа с таблицей

- Вкладка Оценки
- Дата: записывается через точку в формате день, месяц, число 25.06.2020
- Время: записывается в формате часы, минуты 06:20
- Трафик (длительность звонка): записывается в формате часы, минуты, секунды 00:05:26
- Менеджер: выбираем из выпадающего списка
- Входящий/исходящий
- Тип звонка: выбираем из выпадающего списка



Работа с таблицей

- Теплота:
 - Холодный – не настроен на сделку, отказывается говорить
 - Теплый – в принципе готов, но нужны разъяснения
 - Горячий – сразу готов к сделке
 - Нецелевой – не туда попали, нужен другой продукт, если звонок прервался и продолжение не нашлось. Нюанс: если продолжение звонка найдено, в комментарии необходимо прописать время второго звонка (продолжения), трафик сложить, критерии тоже просуммировать и оценить звонок комплексно: прерван, найден
- 06.15



Работа с таблицей

- Отработка возражения: отработано, не отработано
- Вау: Алерт/Бест
- Решение: Согласие, Перенос, Отказ
- Суть: о чем был звонок
- Комментарии: прописываем снижения по критериям и критерии совет, возражение, дожим, если они возникли
- В чем вау: кратко описать звонок
- Вкладка Особенности
- Здесь прописаны особенности проекта, в чем есть нюансы в критериях
-
- Вкладка Критерии
- Развесовка критериев по типам звонка



Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Когда между менеджером и клиентом происходит первый контакт, первое общение, возникает тип звонка «квалификация». Суть такого звонка – познакомиться с клиентом и презентовать компанию и продукт.



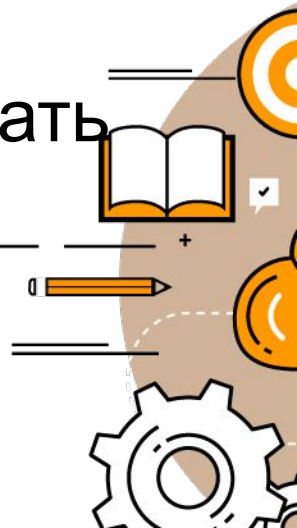
Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Маркерами квалификационного звонка являются:
 - - краткая характеристика компании (Например, Александр, компания ЮИС, предоставляем телефонию для бизнеса, Инга, межотраслевой Институт Госаттестации, г. Пермь, дистанционное обучение)
 - - фразы типа:
 - Вы оставляли заявку,
 - Мне передали ваши контакты,
 - Просили с вами связаться
 - Интересовались на сайте
 - - Менеджер в первом звонке всегда спрашивает имя клиента
 - - как могу к вам обращаться
 - - как вас зовут



Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Критерий Приветствие
- 1 - Если менеджер называет себя и компанию.
- 0,5 - Если звучит что-то одно
- 0 - Если не представился
- Какие здесь могут быть нюансы: бывает так, что менеджер в звонке просто не успевает представиться, клиент сразу переходит к сути звонка, или менеджер успевает сказать компанию, а клиент его уже называет по имени, в таких ситуациях критерий приветствие мы не снижаем, т.е. будет 1



Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Критерий Речь
- 1 – если речь чистая, понятная, без пауз
- 0,5 – если до 2 раз встречаются уменьшительные слова (секундочку, минуточку, заявочку, звоночек, счетик, договорчик), просторечия (косяк, ваще огонь, крутяк), слова – паразиты (вот,, ну, ага, значит), речевые ошибки (звОнит, договорА, протоколА), слова типа «не беспокою», «не отвлекаю»
- 0 – если есть жаргонизмы (блин, фуфел, фигня, офигеть), матерные слова, более 3 раз встретились уменьшительные слова, просторечия, слова паразиты
- Не снижаем оценку, если у менеджера есть дефекты речи: кортавит, шепелявит, заикается



Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Критерий Инициатива
- 1 – беседу ведет менеджер, активно задает вопросы
- 0,5 – режим консультации (вопрос - ответ), есть паузы (т.е. менеджер теряется, не знает, что спросить или ответить)
- 0 – если менеджер пассивен, никак не заинтересовывает клиента, проще говоря сливает клиента



Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Критерий Проблема
- В этом критерии важно, чтобы менеджер сумел полностью выяснить информацию о клиенте и его потребностях в продукте.
- 1 – если менеджер полностью выясняет все о клиенте и его потребности
- 0,5 – если менеджер частично выясняет потребности клиента
- 0 – менеджер ничего не выясняет о клиенте



Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Критерий Продукт
- В этом критерии оценивается презентация компании и продукта
- 1 – если в звонке есть рассказ о компании и презентация продукта в полном объеме
- 0,5 – если презентация неполная, или есть полная презентация продукта, а нет информации о компании
- 0 – нет информации о продукте и о компании, или менеджер сразу говорит, я отправлю кп на почту



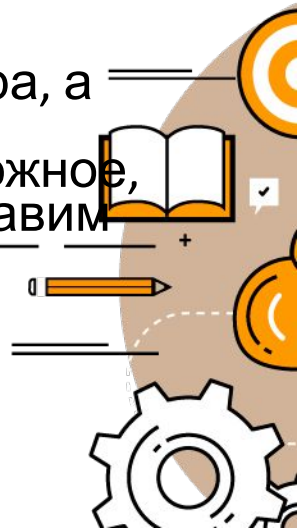
Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Критерий Совет
- Как в разговоре понять, что есть совет.
Маркерами критерия совет являются фразы:
 - - я советую
 - - я рекомендую, а также когда менеджер говорит, вам лучше, вам можно так, или так, ссылается на личный опыт или опыт других клиентов
- 1 – если дан экспертный совет клиенту
- 0,5 – если совет дан, но как-то неуверенно
- 0 – совет не по делу



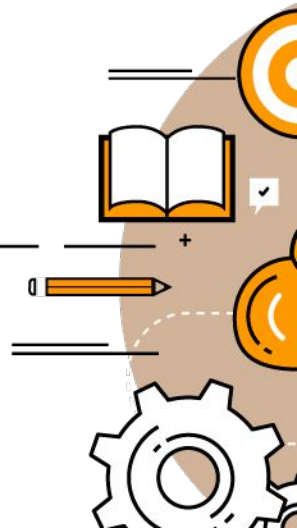
Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Критерий Возражение
- Данный критерий возникает, если в звонке вы услышите сомнения или препятствия со стороны клиента к заключению сделки. Маркерами критерия являются фразы клиента: мне дорого, видели дешевле, я подумаю, я посоветуюсь. Менеджер должен выяснить сомнения клиента, т.е. отработать возражения клиента. Именно насколько успешно отработал менеджер возражения и оценивается в этом критерии
- Менеджер вскрыл и отработал возражения через доп. презентацию продукта, через дожим (т.е. предложил скидку)
- 0,5 – менеджер попытался отработать возражения
- 0 - менеджер не услышал и не отработал возражения
- Нюанс такой, всегда помните, что мы оцениваем менеджера, а не клиента. Если клиент все равно сомневается, не готов заключать сделку, но менеджер при этом сделал все возможное, чтобы его убедить, то в критерии Возражение все равно ставим 1.



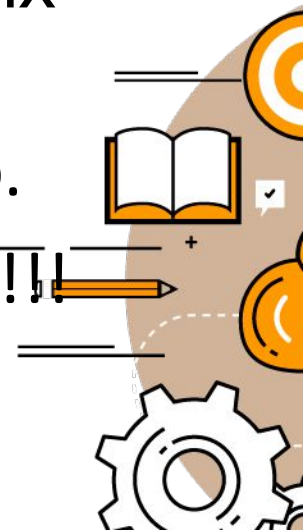
Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Критерий Дожим
- Данный критерий возникает, когда клиент никак не может определиться и менеджер начинает подталкивать его к сделке, рассказывая о скидках, акциях, бонусах, задавая закрывающие вопросы (вы готовы оставить заявку, вы готовы заключить договор, вы будете с нами сотрудничать)
- 1 – если менеджер предложил скидки, бонусы, задал закрывающие вопросы, сказал, что предложение ограничено
- 0,5 – менеджер слишком рано заговорил о скидках, вскользь упомянул об акциях
- 0 – если не применил этот инструмент



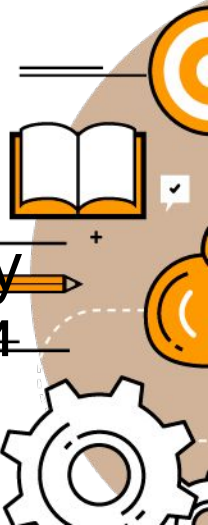
Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Критерий Контакты
- 1 – если в разговоре вы четко слышите номер телефона клиента или адрес электронной почты
- 0,5 – если менеджер говорит фразы типа, на этот телефон, ватсап на этом телефоне, или он попытался взять контакты, но клиент их не дал
- 0 – если упоминания о контактах не было.
- **Запомните: нам нужны контакты клиента!!!**



Комплексная оценка звонка типа «Квалификация»

- Критерий Следующий шаг
- Оценка данного критерия складывается из двух составляющих: действия менеджера и его проговаривании:
- 1 – если менеджер называет точное время перезвона (я вам позвоню через 2 часа, завтра в 3, через неделю в это же время)
- 0,5 – если менеджер не определяет точных сроков следующего касания (я вам перезвоню, наберу) или попытался назначить след шаг, но клиент отказался
- 0 – не назначил следующего шага, сказал фразу типа до связи, отправлю кп, жду обратной связи



Комплексная оценка звонка типа «Возражение»

- Возражение – обработка возражений после отправки КП, решение клиента по готовности совершить сделку, выяснений сомнений клиента
- Маркеры звонка:
 - - менеджер говорит: мы с вами общались, я вам отправлял КП, что вы решили, что вы надумали, есть у вас вопросы по КП



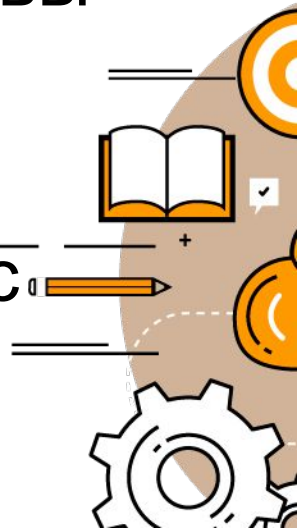
Комплексная оценка звонка типа «Возражение»

- Критерий Проблема
- В этом критерии важно, чтобы менеджер вскрыл главное возражение
- 1 – если менеджер выясняет сомнения и препятствия клиента
- 0,5 – если менеджер частично выясняет сомнения
- 0 – менеджер не вскрывает возражения
- Критерий Продукт
- В этом критерии оценивается насколько менеджер смог дополнительно презентовать продукт по запросу клиента
- 1 – если в звонке есть рассказ о продукте по запросу клиента
- 0,5 – если рассказ по запросу неполный
- 0 – нет информации о продукте



Комплексная оценка звонка типа «Реанимация»

- Реанимация – повторный звонок по собственной базе клиентов, когда клиент сам отодвинул сделку, звонок «забытому» клиенту, «отказнику», звонок при смене менеджера.
- Маркеры звонка:
 - - менеджер говорит мы ранее общались, вы просили перезвонить в июне
 - - актуально предложение
 - - мы с вами раньше сотрудничали, сейчас есть потребность



Комплексная оценка звонка типа «Реанимация»

- Критерий Проблема
 - 1 – менеджер выяснил актуальность предложения и текущую потребность в продукте компании
 - 0,5 – частично выявил актуальность
 - 0 – не узнал о текущей потребности клиента, не выяснил актуальность
- Критерий Продукт
 - 1 – рассказ о новом продукте, или о продукте по запросу клиента
 - 0,5 – частично рассказал о продукте по запросу или новом продукте
 - 0 – не рассказал о новом продукте, продукте по запросу



Комплексная оценка звонка типа «Ускорение»

- Звонок типа «Ускорение» возникает, когда клиент готов сотрудничать и менеджеру нужно уточнить технические моменты ведения сделки: реквизиты, время, есть вопросы по счетам, договорам, а также если менеджер звонит с квалификационным звонком, а клиенту некогда или неудобно разговаривать.



Комплексная оценка звонка типа «Ускорение»

- Критерий Проблема
- Проблемой в ускорении является сама суть звонка, т.е. зачем позвонил менеджер или клиент.
- 1 – если менеджер понимает суть звонка
- 0,5 – если менеджер частично понимает суть звонка
- 0 – менеджер не понимает сути звонка



Комплексная оценка звонка типа «Ускорение»

По критериям «Приветствие», «Речь», «Инициатива», «Возражение», «Следующий шаг» оценки выставляются по стандарту, критерии «Продукт», «Совет», «Дожим», «Контакты» в оценку не берутся, но если они возникают, то их оцениваем по стандарту.



Комплексная оценка звонка типа «Допродажа»

- Звонок типа «Допродажа» возникает, если у текущего действующего клиента появляется дополнительная потребность в продукте, или менеджер предлагает дополнительно еще продукт компании.



Комплексная оценка звонка типа «Допродажа»

По критериям «Приветствие», «Речь», «Инициатива», «Возражение», «Следующий шаг» «Совет», «Дожим», оценки выставляются по стандарту, «Контакты» в оценку не берутся, но если они возникают, то их оцениваем по стандарту.



Комплексная оценка звонка типа «Допродажа»

- Критерий «Проблема» в звонке типа «Допродажа» заключается в выявлении дополнительной потребности клиента в продукте
- Критерий «Продукт»
- Здесь менеджер должен полно презентовать дополнительный продукт.



Комплексная оценка типа «Секретарь»

- Звонок типа «Секретарь» подразумевает выявление ЛПР и его контактов.
- Все критерии, кроме «Возражения» и «Дожима» оцениваются по стандарту, при чем в «Проблеме» оценивается насколько успешно менеджер выяснил контакты и ФИО ЛПР.

