

Чек-лист оцінки якості вхідного телефонного дзвінка

Дії менеджера	Так	Ні
Зреагував на залишений телефону на сайті (відреагували протягом 30 хвилин)		
Назвав своє ім'я		
Назвав компанію		
Вислухав звернення / дав коротку відповідь по товару / послугі / вартості / термінах		
Запитав ім'я співрозмовника (місто, компанію, посаду)		
Задав уточнюючі запитання по основному зверненні (критерії прийняття рішення, які варіанти розглядає, чи є потреба у додаткових послугах, інше...) – щоб підготувати індивідуальну комерційну пропозицію		
Запропонував «перший крок» (візит в салон, виїзд майстра-замірника, дату для обговорення замовлення по комерційній пропозиції, провести безкоштовну презентацію, інш.)		
Пояснив порядок виконання замовлення (доставку, оплату, монтаж, виробництво)		
Пояснив гарантії якості, підтвердження належного рівня виконання послуг (об'єкти в регіоні, сертифікати, приклади, відгуки)		
Взяв інформацію для здійснення «першого кроку»: телефон, контакти у Viber, електронну адресу		
Уточнив звідки замовник отримав інформацію. Запросив ознайомитись з сайтом та підписатися на сторінку в соцмережах		
Звертається по імені (на Ви) на початку кожного запитання		
Голос чіткий, інтонація стверджувальна		
Підтримує діалог		
Постійно використовує «якорі уваги» для обґрунтування пропозиції		
Чітко веде діалог до здійсненні замовником «першого кроку»		
Промовляє про домовленості. Чітко проговорив що підготує (яку інформацію і до коли надішле, про що домовилися, на котру годину, хто перший зателефонує)		
Подякував за звернення, висловив сподівання щодо співпраці (Звернувся по-імені). Попрощався		