

Аттестация продавцов-консультантов

Аттестация состоит из трёх частей:

- Вопросы из блока «о компании и продукции».
- Вопросы из блока «Продажи»
- Вопросы из блока «скрипты».

О компании.

1. Что производит/продаёт компания, выгоды и преимущества для клиента
2. Основные факты о товаре. Линейка продуктов.
3. Преимущества магазина: ассортимент, скорость доставки, удобство подбора
4. Цикл сделки в компании. Рассказать цепочку (бизнес-процесс) от получения первичного интереса к продукции компании, до её продажи клиенту.
5. Как устроена система мотивации менеджера по продаже в компании? Что входит в задачи менеджера по продажам? Критерии эффективности работы.

Система продаж.

1. Что такое конверсия и как она считается из заявки в продажи?
2. Отработайте следующие типы возражений во время разговора с клиентом: «дорого», «закажу в другом магазине», и др.
3. Что такое скрипт? Зачем он нужен? Рассказать структуру скрипта на входящий звонок. Основные блоки.
4. Задавание вопросов во время общения с клиентом. Основной и практический смысл задавания вопросов во время встречи/разговора по телефону. Техники перехватывания инициативы во время разговора.
5. Какие техники установления контакта с клиентом Вы знаете? Назовите 3 важных фактора увеличения конверсии продавцов
6. Опишите критерии эффективности деятельности.

(Правильный ответ: Конверсия из заявки во покупку;

Соблюдение норм коммуникаций с клиентом;

Удовлетворенность клиентов;

правильные поля в CRM)

7. Опишите порядок работы менеджера в программе CRM?

Практика.

1. Полное обыгрывание ситуации от начала и до конца - «входящий звонок».
2. Полное обыгрывание ситуации от начала и до конца - «клиент просит возврат средств».