

IT-AGENCY

Отчёт о работе менеджеров за период 2017/11/11 – 2017/11/17

[Выборка](#)

[Динамика общего среднего балла по неделям](#)

[Динамика среднего балла по менеджерам](#)

[Динамика средних баллов по блокам](#)

[Средние баллы по блокам и менеджерам за текущую неделю](#)

[Оцениваемые критерии и процент
выполнения](#)

[Работа с возражениями, результат текущей недели](#)

[Конверсия в продажи, результат текущей недели](#)

[Контакты ушедших клиентов](#)

[Звонки для работы](#)

[Групповое обучение](#)

[Разговоры для личной проработки с менеджерами](#)

[Общие рекомендации](#)

Выборка

Отобрали целевые звонки из Mango Office длительностью не менее 2 минут.
Прослушали и оценили XX звонков по XX операторам.

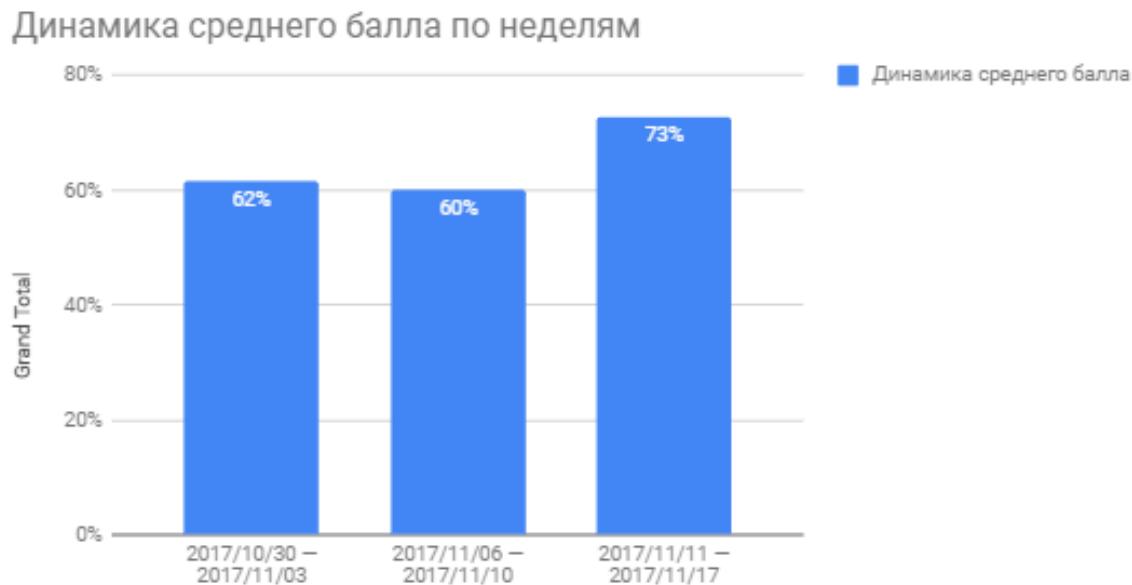
[Таблица оценки](#)

[Расшифровка критериев](#)

Цветовое кодирование в документе:

- менее 65% выполнение критерия/средний балл — **красное кодирование**. Слабый результат
- между 65% и 85% — **желтое кодирование**. Средний результат
- более 85% — **зеленое кодирование**. Хороший результат

Динамика общего среднего балла по неделям



Наблюдаем плавный рост общего среднего балла качества работы по операторам.

Динамика среднего балла по менеджерам

Данные находятся на [вкладке «Динамика оценок»](#).

Менеджер	2017/10/30 – 2017/11/03	2017/11/06 – 2017/11/10	2017/11/11 – 2017/11/17
Василий	29%	40%	67%
Дмитрий	81%	70%	80%
Екатерина	74%	65%	69%
Ольга	64%	66%	80%
Полина	61%	61%	69%
Итого	62%	60%	73%

У большинства менеджеров наблюдаем рост результатов из недели в неделю. На этой неделе все перешли в «жёлтую зону».

Однако у Полины, Василия и Екатерины результаты по-прежнему низкие, стоит продолжать уделять коучинговым сессиям с этими операторам повышенное внимание.

Динамика средних баллов по блокам

Данные находятся на [вкладке](#).

Средний балл	2017/10/30 — 2017/11/03	2017/11/06 — 2017/11/10	2017/11/11 — 2017/11/17
Общий	62%	60%	73%
Качество коммуникации	62%	64%	76%
Выявление потребностей	78%	80%	80%
Презентация	69%	70%	90%
Работа с возражениями	33%	18%	33%
Заккрытие сделки	52%	46%	53%

Наблюдаем рост по блокам «Качество коммуникации», «Презентация» и «Выявление потребностей».

Точки роста — «Работа с возражениями» и «Заккрытие сделки».

Средние баллы по блокам и менеджерам за текущую неделю

Данные находятся на [вкладке](#).

Менеджер	Общий	Качество коммуникации	Выявление потребностей	Презентация	Работа с возражениями	Заккрытие сделки
Василий	67%	60%	50%	100%	100%	40%
Дмитрий	80%	80%	100%	100%	-	50%
Екатерина	69%	80%	50%	100%	0%	50%
Ольга	80%	80%	100%	50%	-	100%
Полина	69%	80%	100%	100%	0%	25%
Итого:	73%	76%	80%	90%	33%	53%

Блоки с самыми низкими баллами на этой неделе — «Работа с возражениями» и «Закрытие сделки».

У менеджеров Полины и Екатерины нулевые результаты по блокам «Работа с возражениями».

«Закрытие сделки» плохо выполняется Василием, Дмитрием, Екатериной и Полиной.

Оцениваемые критерии и процент выполнения

Данные находятся на [вкладке](#).

Критерий	2017/10/30 — 2017/11/03	2017/11/06 — 2017/11/10	2017/11/11 — 2017/11/17
Качество коммуникации			
Приветствует клиента по корпоративному стандарту	70%	60%	80%
Речь грамотная и чёткая	50%	30%	20%
Обращается к клиенту по имени	60%	70%	80%
Не допускает долгих пауз в разговоре	70%	80%	100%
Пользуется техниками активного слушания, задаёт уточняющие вопросы по скрипту	60%	80%	100%
Выявление потребности			
Выявляет тип коммуникации	90%	70%	80%
Выявляет потребность клиента	60%	90%	80%
Презентация			
Знает свойства продукта	65%	90%	100%
Презентует компанию	70%	65%	80%
Управляет разговором	55%	60%	80%
Предлагает альтернативы	60%	65%	100%
Работа с возражениями			
В случае неявного возражения: «Я подумаю», менеджер уточняет у клиента суть возражения	50%	0%	100%
Работает с возражениями	29%	21%	33%
Закрытие сделки			
Уточняет контакты	40%	33%	0%
Отправляет предложение на почту	50%	30%	80%

Резюмирует разговор	70%	90%	80%
Склоняет к решению	60%	30%	20%
Назначает дату следующего шага	20%	40%	40%

Выводы:

Самые *низкие* баллы показаны по следующим критериям:

- Уточняет контакты (0%);
- Речь грамотная и чёткая (20%);
- Склоняет к решению (20%);
- Назначает дату следующего шага (40%).

Самые *высокие* баллы по звонкам показаны по следующим критериям:

- Не допускает долгих пауз в разговоре (100%);
- Пользуется техниками активного слушания, задаёт уточняющие вопросы по скрипту (100%);
- Знает свойства продукта (100%);
- Предлагает альтернативы (100%);
- В случае неявного возражения: «Я подумаю», менеджер уточняет у клиента суть возражения (100%).

Положительная динамика по критериям:

- В случае неявного возражения: «Я подумаю», менеджер уточняет у клиента суть возражения увеличилось на 100% (50% → 100%);
- Пользуется техниками активного слушания, задаёт уточняющие вопросы по скрипту увеличилось на 67% (60% → 100%);
- Предлагает альтернативы увеличилось на 67% (60% → 100%);
- Знает свойства продукта увеличилось на 54% (65% → 100%);

Отрицательная динамика по критериям:

- Уточняет контакты уменьшилось на 100% (40% → 0%);
- Речь грамотная и чёткая уменьшилось на 60% (50% → 20%);
- Склоняет к решению уменьшилось на 33% (60% → 20%);

Работа с возражениями, результат текущей недели

Данные находятся на [вкладке](#).

Менеджер	Возражение	Процент отработки
Василий	Я подумаю	100%
Екатерина	Качество	0%
Полина	Качество	0%
Итого:		26%

Возражение «я подумаю» было отработано Василием.

У Екатерины и Полины в разговорах возникли возражения относительно качества, которые они не отработали.

Конверсия в продажи, результат текущей недели

Данные находятся на [вкладке](#).

Менеджер	Количество возможных продаж	Количество состоявшихся продаж	% Продажа состоялась
Василий	1	0	0%
Екатерина	1	1	100%
Полина	1	1	100%
Итого:	18	9	50%

Екатерина и Полина назначили по одной сделке, Василию это не удалось. Василий показывает результат в 0% последние 3 недели.

Контакты ушедших клиентов

Данные находятся на [вкладке](#).

Менеджер	Возможность уточнить контакт	Уточнили контакт у клиента	Количество клиентов оставило номер	Процент уточнений контакта у клиента	Процент клиентов, оставивших номер

Василий	1	0	0	0%	-
Дмитрий	0	0	0	-	-
Екатерина	0	0	0	-	-
Ольга	0	0	0	-	-
Полина	0	0	0	-	-
Итого:	1	0	0	0%	-

Звонки для работы

Отдельно в отчёте выбираются темы для общего обучения и разговоры для личной проработки.

Групповое обучение

Каждую неделю отбирается самая слабая тема с несколькими примерами.

Примеры разговоров по слабым зонам:

Заккрытие сделки: [Пример 1 \(Менеджер Василий, не склонил клиента к сделке 5:06 минута\)](#), [Пример 2 \(Менеджер Екатерина, не предложила клиенту следующие шаги по сделке 7:08 минута\)](#).

Работа с возражениями: [Пример 1 \(Менеджер Полина, не проработано возражение цены на 3:05 минуте\)](#), [Пример 2 \(Менеджер Екатерина, не проработано возражение сроков на 4:06 минуте\)](#).

Разговоры для личной проработки с менеджерами

Дата звонка	Телефон	Менеджер	Плюсы	Минусы
11/13/2017	X	Полина	Оператор представился, обращался к клиенту по имени, уточнил, из какого региона клиент, уточнил контактный номер телефона для обратного звонка. В первом разговоре сказал, что уточнит информацию и перезвонит. Перезвонил клиенту, уточнил адрес	Первый разговор. Оператор не слышит клиента: он несколько раз уточнил, важно ли клиенту оставить существующий номер, клиент сказал, что важно. Однако оператор всё равно пытался предложить новый номер, потому что нужно много документов, чтобы оставить старый. Клиенту это не понравилось. Пауза в разговоре (02:20). Оператор отвечает короткими фразами, не берёт инициативу разговора: «да,можно» (02:20), «да»

			эл.почты, чтобы отправить информацию.	(02:32), «ну, само собой» (02:47), употребляет слова паразиты «так», «ээ» (02:54). Второй разговор. Оператор не уточнил удобно ли разговаривать клиенту. Перебил клиента, чтобы сказать: «Коллеги, можно потише!». Затем вместо извинения говорит: «Ещё раз», это невежливое общение (02:40), снова перебивает клиента (04:00). Оператор не владеет некоторой информацией по проекту, и поэтому использует фразу: «Не могу точно сказать» (03:05). Оператор изначально не уточнил, сколько сотрудников будут использовать продукт. В презентации цены, клиенту приходится самостоятельно уточнять, сколько будет стоить доп. продукт. Не презентовал компанию. Не назначил следующий шаг, не было резюме диалога. Не попрощался.
11/13/2017	X	Василий	Полина представилась, разговаривала вежливо, попыталась проработать возражение по поводу того, что клиент сравнивает с другими компаниями, говоря о качестве и о том, что включено оплату.	Употребление слов паразитов «как бы» (01:38), (01:48), оператор не полностью презентовала стоимость: клиент уточнил про свойство продукта, но оператор сказала, что всё прийдёт по почте. Однако клиент сравнивает с другими компаниями и нужно как можно больше информации сообщить по телефону, чтобы отработать возражения. Оператор не уточнила с какими компаниями сравнивает клиент, не обращалась к клиенту по имени, не назначила обратный звонок, КП на почту попросил отправить клиент, не поблагодарила за звонок, не было резюме диалога.

Общие рекомендации

- Уточнять контакты клиента в конце диалога;
- Следить за грамотностью и чёткостью речи;
- Отрабатывать возражения;

- Склонять клиента к решению;
- Назначать дату следующего шага.