

MAD  HEADS

MARKETING | BRANDING | STRATEGY



LISTA KONTROLNA  
WEWNETRZNEJ ANALIZY  
FIRMY

## PYTANIA DO DZIAŁU HANDLOWEGO

1. Czy istnieją skrypty sprzedaży?
2. Jakie pytania zadają klienci?
3. Jakie są najczęstsze wątpliwości, obawy, stereotypy i obiekcje klientów?
4. Co dokładnie w Twojej ofercie jest „chwytliwe” dla klientów?
5. Jak działa produkt? Z jakich części się składa?
6. Jakie są zasady działania produktu?
7. Opisz etapy lub logiczne elementy swojej usługi.
8. Jak wyglądają opakowania i materiały dodatkowe (instrukcje, książeczki, części zamienne, upominki, raporty itp.), towarzyszące głównemu produktowi lub usłudze?
9. Jakie surowce są używane do produkcji produktu? Gdzie i jak jest produkowany? Kto to produkuje?
10. Jak wygląda proces transportu produktu?
11. Jakie są warunki przechowywania produktu w magazynie?

- 12.** Jak produkt jest używany przez klienta? W jaki sposób? Czy na obecnym etapie są jakieś pozytywne lub negatywne aspekty?
- 13.** Czy konieczne jest stosowanie produktu? Co można powiedzieć o fazie pokonsumpcyjnej?
- 14.** Jakiego rodzaju promocje są organizowane? Opisz najskuteczniejszy.
- 15.** Jakie problemy występują z produktem? Które z nich można usunąć? Które pozostaną?
- 16.** Jakie są główne trudności w komunikacji z klientami?
- 17.** Czy klient zwykle rozumie i wie, po co przyszedł? A może często potrzebna jest konsultacja?
- 18.** Z jakimi klientami najłatwiej i najciekawiej się współpracuje? Dlaczego?
- 19.** Z jakimi klientami najtrudniej sobie poradzić?
- 20.** Zestawienie największych transakcji roku poprzedniego:
  - Skąd pochodził klient?
  - Kto brał udział w sprzedaży?
  - Jakie wyciągnięto wnioski?
  - Okres zamknięcia transakcji?
  - Marginalność?

## 21. Zestawienie najmniejszych transakcji roku poprzedniego:

- Skąd pochodził klient?
- Kto brał udział w sprzedaży?
- Jakie wyciągnięto wnioski?
- Okres zamknięcia transakcji?
- Marginalność?

## 22. Opisz najbardziej znany projekt.

## 23. Opisz najbardziej niezwykły projekt.

## 24. Opisz najtrudniejszy projekt.

## SERWIS

1. Etapy pracy z klientem od pierwszego kontaktu do otrzymania pieniędzy i wykonania pracy.
2. Finansowe warunki pracy: przedpłata, raty, rabaty, kredyty itp.
3. Obsługa klienta po zakupie.
4. Czy dajesz prezenty swoim klientom? Jeśli tak, to przy jakich okazjach?
5. Opisz proces dostawy.
6. Programy lojalnościowe (karty, zgromadzone oszczędności, punkty bonusowe, prezenty itp.)
7. Finansowe warunki pracy (zaliczki, raty, odroczenie pierwszych płatności, kredyty towarowe, rabaty, sprzedaż towarów, wykup towarów niepijących itp.).

**Potrzebujesz pomocy w wypełnieniu szablonu?  
Zapisz się na konsultację!**