



MARKETING | BRANDING | STRATEGY

ЧЕК-ЛІСТ ДЛЯ ВНУТРІШНЬОГО АНАЛІЗУ



ПИТАННЯ ДО ТОРГОВОГО ВІДДІЛУ:

1. Чи є скріпти продажу?
2. Які питання задають клієнти?
3. Які найчастіші сумніви, страхи, стереотипи та заперечення?
4. Що саме у вашій пропозиції «чіпляє» клієнтів?
5. Як влаштований продукт? З яких частин він складається?
6. Принцип роботи продукта?
7. Розпишіть по етапах або логічних елементах вашу послугу.
8. Як виглядає пакування і додаткові матеріали, що поставляються з основним товаром або послугою (інструкції, буклети, запчастини, подарунки, звіти тощо)?
9. З якої сировини та матеріалів виробляється товар? Де, ким і як він виготовляється?
10. Як виглядає транспортування товару?
11. Як продукт зберігається на складі?

12. Як відбувається експлуатація та використання клієнтом?

Чи є на даному етапі цикла якісь позитивні або негативні моменти?

13. Чи необхідно утилізувати товар і загалом, що можна сказати про стадію після використання?

14. Які акції проводяться? Напишіть про найуспішнішу.

15. Які проблеми є у продукті? Що можна вирішити, а що залишиться назавжди?

16. Основні труднощі у спілкуванні з клієнтом?

17. Клієнт зазвичай добре розуміє та знає, за чим він звернувся? Або часто треба консультиувати?

18. З якими клієнтами цікавіше та легше? Чому?

19. З якими клієнтами складніше за все?

20. Зріз за найбільшими угодами останнього року:

- Звідки прийшов клієнт?
- Хто брав участь у продажі?
- Які висновки зроблені?
- Час на закриття угоди
- Маржинальність

21. Зріз за найменшими угодами останнього року:

- Звідки прийшов клієнт?
- Чия участь у продажі?
- Які висновки зроблено?
- Час на закриття угоди.
- Маржинальність.

22. Опишіть найвідоміший проєкт.

23. Опишіть найнезвичніший проєкт.

24. Опишіть найскладніший проєкт.

СЕРВІС

1. Етапи роботи з клієнтом від першого звернення до отримання грошей та виконання робіт.
2. Фінансові умови роботи: передоплата, розстрочка, знижки, товарні кредити, товар реалізації тощо.
3. Супроводження клієнта після покупки.
4. Чи даруйте ви своїм клієнтам подарунки і в якому разі?
5. Опишіть доставляння.
6. Програма лояльності (картки, накопичувані знижки, бонуси, подарунки тощо).
7. Фінансові умови роботи (передплата, розстрочка, відстрочка перших виплат, товарні кредити, знижки, товар на реалізацію, викуп неліквіда тощо).

Потрібна допомога в заповненні шаблону? Запишися на консультацію!