

Чек-лист Пролонгация КАСКО и GAP



Подразделение _____ ФИО сотрудника _____
 Дата _____ ФИО наблюдателя _____

Этапы работы с клиентом	Да – 1, Нет – 0, Да/Нет – 0,5
1. Подготовка комплексного решения. Сотрудник рассчитал 2 варианта предложения: ☐ КАСКО + GAP ☐ КАСКО ☐ _____ Комментарии	
2. Подготовка комплексного решения. Сотрудник знает факт, подробности и стоимость ремонта ☐ Факт ремонта автомобиля, ☐ Подробности ремонта, ☐ Стоимость ремонта Комментарии	
3. Установление контакта. Сотрудник: ☐ Убедился, что говорит с клиентом Компании ☐ Объяснил цель звонка (если сказал, что цель звонка – это пролонгация, то - 0), ☐ Получил согласие клиента говорить 3 минуты ☐ Позитивен Комментарии	
4. Уточнение информации. Сотрудник задал вопросы для уточнения информации (если задал менее 4 вопросов - 0) Комментарии	
5. Формирование потребности. Сотрудники задал вопросы для формирования у клиента потребности в страховании (если задал менее 3 вопросов - 0): ☐ Ремонт автомобиля, ☐ Выплата при угоне/гибели, ☐ Компенсация недоплаты по КАСКО Комментарии	
6. Сотрудник презентовал комплексное решение <u>рекомендованным</u> образом: (если выполнил менее 4 пунктов - 0) ☐ Назвал конкретные суммы выплат ☐ Сообщил клиенту: ☐ Выгоды при ремонте, ☐ Выгоды при угоне/гибели ☐ Использовал GAP, как ещё одну выгоду КАСКО ☐ Применил последовательность «свойство-связка-выгода» ☐ Говорил в диалоге с клиентом (задавал вопросы Как вам? Что скажете?) ☐ Предложил клиенту выбор ☐ Сообщил о стоимости КАСКО в сравнении с максимальными выплатами ☐ Ориентировал клиента на оплату полиса сегодня Комментарии	

Чек-лист Пролонгация КАСКО и GAP



Подразделение _____

ФИО сотрудника _____

Дата _____

ФИО наблюдателя _____

Этапы работы с клиентом		Да – 1, Нет – 0, Да/Нет – 0,5
7. Сотрудник применил <u>рекомендованный</u> алгоритм работы с возражениями (если выполнил менее 2 пунктов - 0): ☐ Присоединение - эмоционально поддержал клиента, ☐ Уточнение - задал вопросы для формирования потребности, ☐ Сообщение - повторил выгоды, добавил пользы, ☐ Контрольный вопрос - задал вопрос для завершения продажи Комментарии		
8. Сотрудник выполнил не менее <u>трех</u> попыток изменить мнение клиента: ☐ «Дорого», ☐ «Не нужно», ☐ _____, ☐ _____ Комментарии		
9. При ответе на вопросы <u>о ремонте и наличии запчастей</u> сотрудник говорил о преимуществах ремонта автомобиля в Сервисе Компании Комментарии		
10. Если <u>после работы с возражениями</u>, согласие клиента не получено, предложил клиенту решение: ☐ _____ ☐ _____ Комментарии		
Сумма баллов (10 баллов – максимальный результат)		
Рекомендации и договоренности:		
Ключевые факторы влияния на продажи		Да/Нет
Сотрудник применяет рекомендованный алгоритм продажи услуги/продукта ДА, если 80% положительных ответов в Листе сопровождения (8-10 баллов набрал)		
Сотрудник отслеживает выполнение своих целевых показателей - ДА, если знает и плановые, и фактические показатели на сегодняшний день		
Сотрудник знает мотивацию за продажи - ДА, если знает мотивацию		



1

Объясни сотрудникам цель применения

Цель применения Чек-листа – влияние на выполнение целевых показателей через развитие и совершенствование навыков продаж. Это не оценка, а **поддержка** через регулярное обсуждение достижений и зон развития в технике продаж и развивающую обратную связь сотрудникам

2

Наблюдай применяемую последовательность действий

Для наблюдения нет необходимости участвовать в общении сотрудника и клиента – действия сотрудника, например, фразы презентации, вопросы, ответы на вопросы клиента слышны **с расстояния** 1- 2 метра. Возможно и прослушать запись разговора.

3

Фиксируй применяемую последовательность действий

Для развивающей обратной связи мало отметить выполненные действия – **запиши конкретные фразы, вопросы, действия**, которые отличаются от рекомендованных и твои комментарии. Обрати внимание и на действия, которые сотрудник выполнил в точном соответствии с рекомендациями – **похвала вдохновляет!**

4

Предоставь обратную связь

Предложи сотруднику **самому** заполнить Чек-лист и рассказать, как его действия соответствуют рекомендованному алгоритму

Краткое описание ситуации: [что услышал (а) и хочешь обсудить].
Оценка ситуации сотрудником: Как ты оцениваешь свои действия?
Что сделано хорошо: [обязательно найди].
Что можно улучшить: Было бы хорошо, если бы ты [скажи].
Последствия улучшения: Это позволит [скажи о последствиях].

5

Запиши договоренности

Предложи сотруднику **самому** отметить в Чек-листе:
Какие достижения есть? Что изменит?
Когда покажет другой вариант? Какая поддержка нужна?