

КСО Чек-лист

Подразделение _____

Дата _____

ФИО сотрудника _____

ФИО наблюдателя _____

Этапы работы с клиентом	Да – 1, Нет – 0, Да/Нет – 0,5
1. Начало разговора. Сотрудник: ☐ Позитивен и доброжелателен, ☐ Тепло поздоровался, ☐ Задал вопросы для установления контакта, ☐ Объяснил цель встречи, (если сказал, что цель встречи – это только расчет КАСКО, то - 0) ☐ Получил согласие клиента задавать вопросы Комментарии сотрудника и наблюдателя:	
2. Уточнение информации. Сотрудник задал вопросы для уточнения и актуализации информации (если задал менее 5 из 10 вопросов - 0) Комментарии сотрудника и наблюдателя:	
3. Формирование потребности. Сотрудник задал вопросы для формирования у клиента потребности в финансовых услугах (если задал менее 3 вопросов в каждом блоке - 0): ☐ КАСКО + GAP, ☐ Продлённая гарантия), ☐ Прочие финансовые услуги, ☐ Кредит (если есть), ☐ Финансовая защита (СЖ) Комментарии сотрудника и наблюдателя:	
4. Подготовка решения. Сотрудник выполнил расчеты: ☐ КАСКО + GAP, ☐ КАСКО, ☐ Продленная гарантия, ☐ Прочие финансовые услуги, ☐ Кредит, ☐ Финансовая защита (СЖ) Ориентируется на: ☐ Доходность, ☐ Матрицу наполнения сделки Комментарии сотрудника и наблюдателя:	
5. Сотрудник презентовал решение <u>рекомендованным</u> образом: (если выполнил менее 5 пунктов - 0) ☐ Назвал в презентации конкретные суммы выплат ☐ Применил последовательность «свойство-связка-выгода» ☐ Предложил клиенту оформить один из двух вариантов ☐ Говорил в диалоге с клиентом (задавал вопросы Как вам? Что скажете?) ☐ Выполнил презентацию комплексного решения ☐ Использовал фин. услуги как ещё одну выгоду покупки автомобиля в ДЦ ☐ Назвал преимущества ремонта автомобиля в сервисе Компании ☐ Сообщил контакты и рассказал о сопровождении после сделки Комментарии сотрудника и наблюдателя:	

КСО Чек-лист

Подразделение _____

ФИО сотрудника _____

Дата _____

ФИО наблюдателя _____

Этапы работы с клиентом	Да - 1, Нет - 0, Да/Нет - 0,5
6. Применил рекомендованный 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 сотрудника и наблюдателя:	
7. Сотрудник предпринял не менее трех попыток изменить мнение клиента: ☐ «Дорого», ☐ «Не нужно», ☐ _____, ☐ _____ Комментарии сотрудника и наблюдателя:	
Сумма баллов (7 баллов – максимальный результат)	
Рекомендации и договоренности:	
Ключевые факторы влияния на продажи	Да/Нет
Сотрудник применяет рекомендованный алгоритм продажи финансовых услуг ДА , если 80% положительных ответов в Чек-листе (8 баллов набрал)	
Сотрудник отслеживает выполнение своих показателей эффективности - 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 эффективности 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, например, визуальная поддержка презентации, вопросы, фразы, ответы, реакции клиента и сотрудника видны и слышны **с расстояния** 1- 2 метра

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 услышала 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?