

ОП Чек-лист (взаимодействие с КСО)

Подразделение _____

Дата _____

ФИО сотрудника _____

ФИО наблюдателя _____

Этапы работы с клиентом		Да – 1, Нет – 0, Да/Нет – 0,5
1. Сотрудник выполнил презентацию <u>рекомендованным</u> образом: (если выполнил менее 3 пунктов - 0) ☐ Использовал фин. услуги как ещё одну выгоду покупки автомобиля в ДЦ ☐ Назвал в презентации конкретные суммы выплат ☐ Применил последовательность «свойство-связка-выгода» ☐ Выполнил презентацию комплексного решения ☐ Назвал итоговую сумму выплат ☐ Предложил клиенту пройти к сотрудникам КСО рекомендованным образом (если сказал, что пойдём посчитать КАСКО/ОСАГО/кредит - 0) Комментарии сотрудника и наблюдателя:		
2. Сотрудник выполнил знакомство клиента с сотрудником КСО <u>рекомендованным</u> образом: (если выполнил менее 3 пунктов - 0) ☐ Представил клиенту сотрудника КСО ☐ Сообщил сотруднику КСО подробности об автомобиле и условиях приобретения ☐ Сообщил сотруднику КСО о суммах для согласования ☐ Назвал итоговую сумму для согласования Комментарии сотрудника и наблюдателя:		
Сумма баллов (2 балла – максимальный результат)		
Рекомендации и договоренности:		
Ключевые факторы влияния на продажи		Да/Нет
Сотрудник применяет рекомендованный алгоритм взаимодействия с КСО для продажи финансовых услуг - ДА , если 2 балла 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?