



MARKETING | BRANDING | STRATEGY

ЧЕК-ЛИСТ
ДЛЯ
ВНУТРЕННЕГО
АНАЛИЗА



ВОПРОСЫ К ТОРГОВОМУ ОТДЕЛУ:

1. Имеются скрипты продаж?
2. Какие вопросы задают клиенты?
3. Какие самые частые клиентские сомнения, страхи, стереотипы и возражения?
4. Что именно в вашем предложении “цепляет” клиентов?
5. Как устроен продукт? Из каких частей он состоит?
6. Принцип работы продукта?
7. Распишите по этапам или по логическим элементам вашу услугу.
8. Как выглядит упаковка и дополнительные материалы, которые идут с основным товаром или услугой (инструкции, буклеты, запчасти, подарки, отчеты и т.д.)?
9. Из какого сырья и материалов производится товар? Где, кем и как он изготавливается?
10. Как выглядит транспортировка товара?
11. Как продукт хранится на складе?

12. Как происходит эксплуатация и использование клиентом?

Есть ли на данном этапе цикла какие-то позитивные или негативные моменты?

13. Нужно ли утилизировать товар и вообще, что можно сказать про стадию после использования?

14. Какие акции проводятся? Опишите самую удачную.

15. Какие проблемы есть в продукте? Что можно решить и что останется навсегда?

16. Основные сложности в общении с клиентом?

17. Клиент обычно хорошо понимает и знает, за чем он обратился? Или часто приходится консультировать?

18. С какими клиентами интереснее и легче всего? Почему?

19. С какими клиентами сложнее всего?

20. Срез по самым крупным сделкам последнего года:

- Откуда пришел клиент?
- Кто участвовал в продаже?
- Какие выводы сделаны?
- Время для сделки?
- Маржинальность

21. Срез по самым мелким сделкам последнего года:

- Откуда пришел клиент?
- Кто участвовал в продаже?
- Какие выводы сделаны?
- Время на закрытие сделки?
- Маржинальность

22. Опишите самый известный проект.

23. Опишите самый необычный проект.

24. Опишите самый сложный проект.

СЕРВИС

1. Этапы работы с клиентом от первого обращения до получения денег и выполнения работ.
2. Финансовые условия работы: предоплата, рассрочка, скидки, товарные кредиты, товар на реализацию и т.п.
3. Сопровождение клиента после покупки.
4. Дарите ли вы своим клиентам подарки и в каком случае?
5. Опишите доставку.
6. Программа лояльности (карты, накопительные скидки, бонусные баллы, подарки и т.д.)
7. Финансовые условия работы (предоплата, рассрочка, отсрочка первых выплат, товарные кредиты, скидки, товар на реализацию, выкуп неликвида и т.д.).

Нужна помощь в заполнении шаблона? Запишись на консультацию!