#### Компетенция: Умение формировать доверие

Этап продаж: Установление контакта

1. Индикатор 1: Уточнил имя клиента

- Штрафной балл: 3

2. Индикатор 2: Назвал свое имя и компанию

- Штрафной балл: 3

3. Индикатор 3: Уточнил сферу деятельности клиента (СТО, магазин, автопарк и т.д.)

- Штрафной балл: 3

4. Индикатор 4: Выявление ЛПР и ЛВПР (допускается, например, фраза «А вы работаете с подбором?» и аналоги)

- Штрафной балл: 3

5. Индикатор 5: Озвучивает информационные поводы, необходимые для согласования встречи (для STO – CRM, для остальных дефолтно «да»)

- Штрафной балл: 2

---

#### Компетенция: Эффективная коммуникация

Этап продаж: Выявление потребностей

6. Индикатор 7: Спросил клиента, как сейчас построен процесс и к каким ресурсам прибегает клиент в своей деятельности?

- Штрафной балл: 3

7. Индикатор 8: Выяснил, использует ли клиент аналоги продукта (конкурентов)

- Штрафной балл: 3

8. Индикатор 9: Уточнил основные боли клиента, связанные с подбором, ремонтом

- Штрафной балл: 3

9. Индикатор 10: Задал уточняющие вопросы, выявляющие дополнительные потребности

- Примеры вопросов: «С какими марками работает клиент? Подбирает ли он масла? Есть ли работа с электросхемами?»

- Штрафной балл: 3

10. Индикатор 11: Задает не менее трех открытых вопросов в ходе диалога

- Штрафной балл: 3

11. Индикатор 12: Не перебивает клиента, выслушивает до конца

- Штрафной балл: 3

12. Индикатор 13: Использует техники активного слушания: парафраз, эхо

- Штрафной балл: 3

13. Индикатор 14: Резюмирует полученную от клиента информацию

- Штрафной балл: 3

---

#### Компетенция: Эффективная презентация

Этап продаж: Презентация

14. Индикатор 16: Презентует продукты/услуги на языке выгод, исходя из выявленной потребности клиента

- Штрафной балл: 2

15. Индикатор 17: Отвечает на вопросы клиента

- Штрафной балл: 2

16. Индикатор 18: Показывает выгоды сотрудничества по продукту и (если необходимо) по другим продуктам компании

- Штрафной балл: 2

17. Индикатор 19: Подчеркнул выгоды подписки для бизнеса клиента или обозначил выгоду более высокого тарифа

- Примечание: При демонстрации продукта — после демо; цена должна предлагаться клиенту в формате лестницы (СТРОГО сверху вниз). Допускается, что при озвучивании цены на год говорят «месяц 4500 при подключении на год».

- Штрафной балл: 2

18. Индикатор 20: Использует актуальные примеры в процессе презентации (сторителлинг)

- Штрафной балл: 2

---

#### Компетенция: Убедительная аргументация

Этап продаж: Работа с возражениями

19. Индикатор 21: Отрабатывает возражения клиентов (присоединение)

- Штрафной балл: 4

20. Индикатор 22: Задает вопросы в процессе отработки возражения

- Штрафной балл: 4

21. Индикатор 23: Предоставляет аргументы в ответ на возражения клиентов, основанные на выгодах для клиента

- Штрафной балл: 4

22. Индикатор 24: Проверяет, убедил ли клиента или остались ли дополнительные вопросы

- Штрафной балл: 4

---

#### Компетенция: Ориентация на результат

Этап продаж: Завершение сделки

23. Индикатор 25: Завершает предложения побуждением через «Давайте» или аналогичные фразы-побудители

- Штрафной балл: 2

24. Индикатор 26: Фиксирует договоренности с клиентом относительно последующего сотрудничества

- Штрафной балл: 2

25. Индикатор 27: Назначил следующий шаг

- Штрафной балл: 2

26. Индикатор 28: Предлагает выйти на сделку

- Штрафной балл: 2

27. Индикатор 29: Применяет дальнейшие действия, если клиент не готов принять решение

- Штрафной балл: 2

28. Индикатор 30: Попрощался

- Штрафной балл: 2

---

#### Компетенция: Инициативность

Этап продаж: В процессе всех этапов продаж

29. Индикатор 31: Проявляет инициативу в переговорах с клиентом, занимает ведущую роль

- Штрафной балл: 2

30. Индикатор 32: Демонстрирует позицию «на равных»

- Штрафной балл: 2

---

#### Компетенция: Клиентоориентированность

31. Индикатор 33: Обращается к клиенту по имени не менее 3 раз

- Штрафной балл: 4

---

#### Компетенция: Работа в СРМ

32. Индикатор 34: Стадия сделки актуальна

- Штрафной балл: 4

33. Индикатор 35: Заполнены обязательные поля

- Штрафной балл: 4

34. Индикатор 36: Заполнено поле «фамилия» в случае выигранной сделки

- Штрафной балл: 4

35. Индикатор 37: В речи использует позитивные формулировки (не использует частицу «не»; использование «НЕ» означает отсутствие чего-либо)

- Штрафной балл: 4