



## ОП-16. Цели аудита звонков

**Цель:** конверсия Менеджеров КЦ и Менеджера по продажам соответствуют нормам по конверсии

**Идеальный результат:** Менеджеры разговаривают с Клиентами по скрипту, соблюдают этапы продаж

**Пользователи:** РОП, Руководитель call-центра

**Редактор:** РОП, Руководитель call-центра

**Дата последней редакции:** 30.08.2023

### Роли и ответственные

Менеджер КЦ. Обрабатывает новые лиды.

Ответственность:

- Конверсия новый лид-встреча
- Соблюдение скрипта
- Скорость подхвата лида
- Корректность заполнения карточек в Битрикс 24

Менеджер по продажам. Звонит Клиенту для консультации и заключения договора. Ответственность:

- Конверсия встреча-договор
- Соблюдение скрипта
- Длительность консультаций

## Проведение аудита

### Колл-центр

1. Прослушать вместе с сотрудником минимум 2 звонка длительностью до 1 мин, чтобы оценить возражения, которые Менеджер КЦ не смог отработать. Прослушать 2 звонка более 1 минуты, чтобы оценить корректность следования скрипту. Прослушать минимум 2 звонка в статусе "Отказ. Сделка закрыта" для проверки корректности указания причины отказа.
2. Первым обратную связь по звонку дает сотрудник: что получилось, что нет. После - предоставляет обратную связь Руководитель call-центра
3. Оцениваются действия сотрудника по следующим критериям:
  - следование скрипту
  - соблюдение техники отработки возражения
  - ясность речи (дикция, грамотность, скорость, громкость)
  - корректность предоставляемой информации
  - умение слышать собеседника, интерпретировать его реплики и предлагать соответствующие решения
  - применение сотрудником ОС, предоставленной руководителем на прошлых встречах
  - корректность заполнения карточек в Битрикс 24, актуальность статуса сделки, работа с задачами, верные причины отказа



## Отдел продаж

1. Прослушать вместе с сотрудником минимум 2 звонка/консультации длительностью до 25 мин., чтобы оценить корректность следования скрипту.
2. Прослушать 2 звонка до 25 минуты, в статусе "Условия согласованы", чтобы оценить возражения и их отработку, разработать схему дожима до оплаты.
3. Прослушать минимум 2 звонка в статусе "Отказ. Сделка закрыта" или в статусе "Встреча проведена" с пометкой "Нецелевой лид", для проверки правильности присвоения статуса "Нецелевой лид" и проверки корректности указания причины отказа.
4. Первым обратную связь по звонку дает сотрудник: что получилось, что нет. После - предоставляет обратную связь РОП.
5. Оцениваются действия Менеджера по продажам по следующим критериям:
  - следование скрипту
  - соблюдение техники отработки возражения и этапов продаж
  - ясность речи (дикция, грамотность, скорость, громкость)
  - корректность предоставляемой информации
  - умение слышать собеседника, интерпретировать его реплики и предлагать соответствующие решения

- применение сотрудником ОС, предоставленной руководителем на прошлых встречах
- соблюдение нормативного времени консультации
- корректность заполнения карточек в Битрикс 24, актуальность статуса сделки, работа с задачами, верные причины отказа

## Итог аудита:

- руководитель предоставил сотруднику обратную связь, указал на сильные стороны и зоны роста
- сотрудник взял в работу обратную связь: в последующих звонках сотрудник должен ее применять
- результаты аудита вносятся в форму

Аудит КЦ (РАЗРАБОТАТЬ ФОРМУ)

Аудит ОП