

№	Вопрос	Да	Нет
1	Вы используете в компании Client Journey Map?		
		Проанализируйте тренды в области CJM. Узнайте больше об опыте успешных фирм, внедрите его у себя в компании	Составьте CJM для различных групп клиентов
2	Вы классифицируете покупателей более чем по одному признаку?		
		Изучите, эффективна ли классификация. Если нет, разделите клиентов по другим признакам	Классифицируйте клиентов по важным для компании критериям (например, пол, возраст, место жительства, с кем из продавцов лучше работает)
3	Вы классифицируете продавцов?		
		Посмотрите, эффективна ли классификация. Если нет, разделите продавцов по другим признакам	Изучите поведение и качество работы продавцов. В зависимости от этого разбейте менеджеров на группы и закрепите их за подходящими клиентами
4	Вы тестируете скрипты продаж?		
		Модифицируйте скрипты минимум раз в полгода, чтобы подстраиваться под ожидания потребителей	Создайте и протестируйте разные варианты скриптов, чтобы выбрать наиболее «продающий» сценарий разговора
5	Вы обучаете продавцов грамотной работе со скриптами?		
		Учите продавцов быстрой и правильной речи. Плохая дикция и неуверенность в голосе отталкивают покупателей	Заставляйте продавцов быстро и грамотно произносить текст скриптов. Занятия проводите раз в неделю
6	Ваши продавцы отрабатывают ответы на возражения клиентов?		
		Проследите, чтобы сотрудники обменивались успешными ответами на возражения, которые придумывают самостоятельно	Поставьте продавцам задачу раз в месяц прорабатывать и обсуждать с коллегами ответы на возражения. Организуйте для этой цели ежемесячные собрания, мозговые штурмы
7	Вы используете в компании рейтинги продавцов?		
		Ежемесячно награждайте лидеров рейтинга. Отстающих штрафуйте или увольняйте (если сотрудник занял нижнюю строчку три раза подряд)	Выделите сотрудника, который будет вести рейтинг. Помогайте продавцам, которые неоднократно занимают первые места
8	Вы смотрите на продажи менеджера в конце месяца?		
		Контролируйте продажи сотрудников еженедельно	Чем чаще вы будете контролировать продавцов, тем эффективнее сможете управлять продажами
9	Вы собираете важных клиентов на экспертный совет?		
		Организируйте встречи с клиентами-экспертами минимум раз в полгода	До конца года проведите хотя бы одну встречу с лучшими клиентами компании
10	Вы выкладываете однотипный, неинформативный, официальный контент (новости, пресс-релизы, выступления руководства)?		
		Привлеките актеров, разнообразьте публикации развлекательными постами и пр.	Следите за новыми SMM-трендами, не забывайте про ситуативный маркетинг