



Аудиошоу "Аудит отдела продаж"



Маркетинговый консалтинг и аутсорсинг



Аудит №1. **ПЛОХАЯ** работа отдела продаж

Легенда: Хочу купить стиральный порошок «Ушастый нянь»

Ошибки:

1. Оператор не назвала имя
2. Сами не проверили наличие запрашиваемого товара на сайте
3. Не проконсультировали даже в минимальном объеме,
а отослали к сайту, чтобы человек сам искал то, что ему нужно
4. Не спросили, откуда человек пришел на сайт

Положительные моменты:

1. Была названа компания
2. Дружелюбный тон

Резюме: магазин только "сбывает" товар, а не продает

Рекомендации:

1. Самим проверять наличие запрашиваемого товара, т.к. посетитель сайта мог его не найти
2. Стараться давать хотя бы минимальную консультацию по запрашиваемым товарам (в этом случае, следовало бы рекомендовать детские гипоаллергенные порошки, поскольку они, как правило, не содержат отдушек и сильно не пахнут).
3. Спрашивать, откуда человек пришел на сайт



Аудит №2. **ПЛОХАЯ** работа отдела продаж

Легенда:

Хочу купить аудиокнигу, чтобы послушать в машине информацию, полезную для работы. Я - проект менеджер, работаю с различными командами исполнителей.

Мне нужно что-нибудь на тему построения команд, управления и т.д

Ошибки:

1. Оператор не сообщила названия интернет-магазина и своего имени
2. Не проконсультировали по товарам даже в минимальном объеме, а отослали на сайт, чтобы человек сам искал то, что ему нужно
3. Оператор не "ведет" человека к покупке
4. Спрашивается номер товара из URL, а не артикул со страницы товара
5. Цену доставки не назвали без вопроса покупателя
6. Не спросили, откуда человек пришел на сайт
7. Долгое оформление заказа (ввод данных)
8. Сами не уточнили удобное время доставки
9. Не дали номер заказа
10. При отказе от заказа не спросили причину

Аудит №2. **ПЛОХАЯ** работа отдела продаж

Положительные моменты:

1. Была названа компания
2. Дружелюбный тон

Резюме: магазин только "сбывает" товар, а не продает;
долгое оформление заказа

Рекомендации:

1. Спрашивать, откуда человек пришел на сайт
2. Стараться дать хотя бы минимальную информацию о товаре.
Например, в данном случае следовало хотя бы порекомендовать зайти в раздел деловой литературы и поискать там нужную аудиокнигу.
3. Сделать более удобную CRM для ведения заказов
4. Кроме числа доставки нужно говорить день недели, т.к. это легче воспринимается
5. Спрашивать удобное время доставки (хотя бы в рабочее или вечернее)
6. Спрашивать причину отказа, стараться предлагать другие варианты
7. Обязательно сообщать номер заказа



Аудит №3. **ХОРОШАЯ** работа отдела продаж

Ошибки:

1. Фамилию лучше не спрашивать
2. Не спросили телефон

Резюме: сотрудники очень хорошо работают, знают продукт, умеют быстро и в доступной форме его преподнести

