

Załącznik nr 1 do Regulaminu Konkursu

Telemarketer Roku 2009

Każdy uczestnik Konkursu Telemarketer Roku 2009 zostanie oceniony w jednej kategorii „Sprzedaż” lub „ Obsługa Klienta” na podstawie trzech nadesłanych rozmów.

Kryteria oceny rozmów biorących udział w Konkursie.

Rozmowy w kategorii „Sprzedaż” będą oceniane wg poniższych kryteriów:

1 PRZYGOTOWANIE DO ROZMOWY

Oceniane elementy:

- a. Wiedza merytoryczna (znajomość produktu i procedur, celu rozmowy, autoprezentacja, weryfikacja)

2 ROZMOWA Z KLIENTEM

Oceniane elementy:

- a. Nawiązanie kontaktu (PPW - pierwsze pozytywne wrażenie, weryfikacja/identyfikacja rozmówcy)
- b. Badanie potrzeb (pytania, wyciąganie wniosków, zebranie niezbędnych informacji, zasadność zadawanych pytań zgodne z celem rozmowy, aktywne słuchanie)
- c. Przedstawienie oferty (pobudzenie potrzeb klienta poprzez odpowiednio wyeksponowane atuty produktu, mocne pozytywne zwroty, wykorzystanie języka korzyści, zwięzłość i jasność wypowiedzi)
- d. Pokonywanie obiekcji (przekonywująca argumentacja dostosowana do potrzeb i typu klienta, trafność zastosowanej kontrargumentacji)
- e. Finalizacja sprzedaży (zarządzanie czasem rozmowy, zamknięcie sprzedaży, zastosowanie metod i technik sprzedażowych, podsumowanie rozmowy)

3 SKUTECZNOŚĆ PODJĘTYCH DZIAŁAŃ PODCZAS ROZMOWY

Oceniane elementy:

- a. Narzędzia kontroli rozmowy (zastosowanie w rozmowie)
- b. Język korzyści (zastosowanie w rozmowie)
- c. Jakość kontrargumentacji (trafność formułowanych argumentów)
- d. Dostosowanie do rozmówcy (jasność formułowanych komunikatów, dostosowanie tempa, tonu, rozpoznanie typu klienta i motywacji do podjęcia zakupu)
- e. Techniki sprzedażowe (zastosowanie w rozmowie)
- f. Klimat rozmowy (relacja pomiędzy konsultantem a rozmówcą)
- g. Postawa marketingowa (pobudzenie potrzeb klienta, budowanie pozytywnego wizerunku reprezentowanej firmy, zarządzanie czasem i przebiegiem rozmowy)

4 PRACA GŁOSEM

Oceniane elementy:

- a. Dynamika wypowiedzi (zaangażowanie, entuzjazm, tempo)
- b. Język wypowiedzi (standardy gramatyczne, porządek logiczny, łatwość w przekazywaniu informacji, zwroty grzecznościowe)
- c. Głos (dykcja, intonacja, modulacja głosu, akcentowanie)

Rozmowy w kategorii „Obsługa klienta” będą oceniane wg poniższych kryteriów:

1 PRZYGOTOWANIE DO ROZMOWY

Oceniane elementy:

- a. Wiedza merytoryczna (znajomość produktu i procedur, celu rozmowy, autoprezentacja, weryfikacja)

2 ROZMOWA Z KLIENTEM

Oceniane elementy:

- a. Nawiązanie kontaktu (PPW - pierwsze pozytywne wrażenie, weryfikacja/identyfikacja rozmówcy)
- b. Zebranie informacji (pytania, wyciąganie wniosków, zasadność zadawanych pytań zgodne z celem rozmowy, aktywne słuchanie)
- c. Analiza potrzeb (parafraza, czas reakcji, mocne pozytywne zwroty, wykorzystanie języka korzyści, zwięzłość i jasność wypowiedzi)
- d. Pokonywanie obiekcji, rozwianie wątpliwości, udzielenie informacji (przekonywująca i precyzyjna argumentacja dostosowana do potrzeb i typu klienta, trafność zastosowanej kontrargumentacji, rozpoznanie potrzeb rozmówcy i nazwania problemu)
- e. Finalizacja rozmowy (zarządzanie czasem rozmowy, podsumowanie rozmowy, potwierdzenie uzgodnionego z rozmówcą rozwiązania, potwierdzenie warunków i realizacji zamówienia, zaproszenie do ponownego kontaktu, KPW - końcowe pozytywne wrażenie)

3 SKUTECZNOŚĆ PODJĘTYCH DZIAŁAŃ PODCZAS ROZMOWY

Oceniane elementy:

- a. Narzędzia kontroli rozmowy (zastosowanie w rozmowie)
- b. Język korzyści (zastosowanie w rozmowie)
- c. Jakość kontrargumentacji (trafność formułowanych argumentów)
- d. Dostosowanie do rozmówcy (jasność formułowanych komunikatów, dostosowanie tempa, tonu, rozpoznanie typu klienta i motywacji do podjęcia zakupu)
- e. Klimat rozmowy (relacja pomiędzy konsultantem a rozmówcą)
- f. Postawa marketingowa (pobudzenie potrzeb klienta, budowanie pozytywnego wizerunku reprezentowanej firmy, zarządzanie czasem i przebiegiem rozmowy)

4 PRACA GŁOSEM

Oceniane elementy:

- a. Dynamika wypowiedzi (zaangażowanie, entuzjazm, tempo)
- b. Język wypowiedzi (standardy gramatyczne, porządek logiczny, łatwość w przekazywaniu informacji, zwroty grzecznościowe)
- c. Głos (dykcja, intonacja, modulacja głosu, akcentowanie)