

Опросник для структурированного интервью

№	Вопрос	Варианты ответа успешного сотрудника
1	Как Вы приветствуете клиента? Всегда ли это звучит одинаково?	«В стандарте продаж прописаны способы приветствия. И в то же время для каждого клиента я стараюсь найти свою интонацию и слова. Ведь это разные люди с разными характерами»
2	Что Вы будете делать, если клиент говорит, что другая компания предложила ему лучшие условия на тот же товар?	«Часто так говорят, чтобы добиться скидки. Но бывает, что это правда. Я подробно выясню нюансы. Обращу внимание клиента на возможные сбои с сервисом или наличием товара в других компаниях. По возможности предложу льготу, дополнительный бонус или другое. Моя задача – сохранить клиента»
3	Кого, на Ваш взгляд, можно назвать успешным продавцом?	«1. Ведет своего клиента от заказа до оплаты (курирует). 2. В случае сбоя оперативно решает проблему. 3. Постоянно развивает клиентскую базу. 4. Отлично знает продукт и умеет быть убедительным. 5. Ориентирован на результат»
4	Чем еще кроме скидок Вы заинтересовываете клиента?	«Сервис. Экспертность (отличное знание продукта). Внимание к запросам. Пунктуальность (сроки поставки). Забота (подарки, бонусы, кредит). Личные отношения. Индивидуальный подход»
5	Как Вы будете действовать, если клиент предъявляет претензию по срокам поставок (они реально были нарушены), но это не Ваша вина?	«Принесу извинения лично и от имени компании. Выясню причины и объясню ситуацию клиенту. Сделаю все, чтобы такое больше не повторилось. Согласно с руководителем компенсацию для клиента (подарок, дополнительная скидка, отсрочка платежа)»
6	Как Вы определите при первой встрече, перспективен ли клиент?	«Я могу косвенно сделать вывод о его заинтересованности и платежеспособности: узнаю информацию в сети, у своих коллег, с которыми он работал раньше. Но на первой встрече мне важнее представить нашу компанию максимально полно, выяснить потребности клиента и сформировать адресное предложение»
7	Вы узнали, что на следующий месяц Вам повысили план на 30%. Как Вы будете добиваться результата?	«Если есть возможность, предложу выгодную акцию своим клиентам, чтобы повысить оборот. Постараюсь дожать тех клиентов, с которыми вел переговоры, и заключить договор»
8	Как изменилась Ваша клиентская база за прошедший год?	«Есть клиенты, которые перестали работать со мной по разным причинам. Но таких меньше, чем тех, кто заключил с нами договор. В результате прирост клиентской базы за 12 месяцев – 15%»
9	Почему, на Ваш взгляд, Ваши клиенты предпочитают работать именно с Вами?	«Самое важное, что я всегда внимателен к нуждам клиентов. Обращаю внимание на детали и даже самые незначительные пожелания. Клиенты чувствуют, что я надежный партнер»
10	Как Вы считаете, чему Вам нужно еще научиться?	«Я постоянно совершенствую свои знания и навыки. Например, активно включаю в работу современные информационные технологии. Учусь анализировать информацию о продажах и делать прогнозы»