

Шаблоны кейсов для поведенческого интервью менеджера по продажам

Пример кейса	Какие качества оценим
«Представьте ситуацию. У Вас есть важный клиент, с которым нужно договориться о цене поставки. Вы получите процент от сделки, следовательно, чем выше будет цена, тем больше будет Ваш бонус. Как Вы будете договариваться?»	<ul style="list-style-type: none"> – как ведет себя в сложной ситуации; – клиентоориентирован ли кандидат; – насколько порядочен соискатель; – умеет ли мыслить логически
«Вы делаете презентацию товара. Тут клиент резко заявляет Вам: «Это дорого!». Что Вы будете делать?»	<ul style="list-style-type: none"> – умеет ли убеждать; – как работает с возражениями; – может ли подойти к ситуации творчески; – проявляет ли гибкость, находчивость
«Представьте. Клиент предъявляет Вам претензию по срокам поставки: они сорвались. Но дело в том, что Вы не несете за них ответственность. Как Вы поступите?»	<ul style="list-style-type: none"> – как действует в стрессовых, конфликтных ситуациях; – умеет ли брать на себя ответственность; – скорость реакции; – находчивость, гибкость; – может ли наладить контакт с заказчиком
«У Вас очень капризный клиент. Он заявляет Вам, что не будет с Вами работать, потому что неуверен в ваших профессиональных знаниях. Более того, он говорит об этом Вашему руководителю. Как Вы будете действовать в подобной ситуации?»	<ul style="list-style-type: none"> – как ведет себя в неожиданной, неприятной ситуации; – умеет ли отстаивать свою точку зрения; – вежливость; – насколько клиентоориентирован; – умеет ли выяснить причину конфликта, устранять ее
«Вы получили товар, у которого скоро истекает срок годности. Вы можете либо скрыть этот факт и продать товар по базовой цене, либо уценить его, но все равно оставить в продаже. Есть и третий вариант: вернуть товар поставщику, но тогда фирма понесет убытки. Как Вы поступите?»	<ul style="list-style-type: none"> – порядочен ли кандидат; – как ведет себя в ситуации, в которой остро стоят интересы компании; – соответствует ли поведение человека корпоративным ценностям компании; – умеет ли принимать сложные решения и брать на себя ответственность
«Вы узнали, что Ваш коллега врет покупателям, иногда крадет мелкий товар из магазина, ведет себя нечестно. Как Вы поступите в подобной ситуации?»	<ul style="list-style-type: none"> – лоялен ли компании, честен; – умеет ли вести себя в конфликтной ситуации; – какие у кандидата жизненные ценности и установки, и соотносятся ли они с корпоративными
«Вы приехали в офис клиента проводить презентацию. Но за 10 минут до встречи, уже сидя в приемной, поняли, что взяли флешку не с тем файлом. Как Вы будете выкручиваться?»	<ul style="list-style-type: none"> – не теряет ли самообладание в сложной ситуации; – быстрота реакции, находчивость, гибкость; – умеет ли проявить творческий подход; – хорошо ли ориентируется в своей работе
«Ваш коллега говорит о Вас плохо за Вашей спиной. Вы узнали, что это влияет на мнение о Вас большинства сотрудников, даже начальства. Что Вы будете делать?»	<ul style="list-style-type: none"> – как ведет себя в конфликтной ситуации; – умеет ли правильно построить коммуникацию; – сможет ли отстоять свои интересы; – предпочитает ли отмолчаться и пустить ситуацию на самотек или разрешить конфликт