

Анкета для соискателя на должность менеджера по продажам

Ф. И. О. _____

Отметьте в каждом утверждении те пункты, которые, на Ваш взгляд, наиболее соответствуют портрету идеального менеджера по продажам.

1. Сочетание каких трех качеств менеджера по продажам важны для клиента на начальном этапе взаимодействия?

- A. Профильное образование, доскональное знание всех тонкостей продукта, привлекательный внешний вид.
- B. Заинтересованность проблемами клиента, компетентность, точность.
- C. Стратегическое мышление, энтузиазм, смелость.

2. Основная задача из сферы деятельности менеджера по продажам:

- A. Аналитика.
- B. Общение с клиентом.
- C. Продажи.

3. Отметьте общие черты между предпринимателем и менеджером по продажам:

- A. Менеджер по продажам воспринимает свой рынок сбыта так же, как предприниматель свою фирму.
- B. Стремление добиваться максимальной прибыли, используя свои умения, знания и навыки, учитывая перспективу.
- C. Менеджер по продажам несет такие же риски, как и предприниматель.

4. Какие три составляющие играют для менеджера по продажам решающую роль для анализа ситуации на рынке?

- A. Клиент, продавец, продукт/товар.
- B. Структура сегмента рынка, оценка ситуации в нем с учетом продаваемого продукта, определение регионального сегмента с географической точки зрения.
- C. Цены на нефть, политическая ситуация, сезонность.

5. Необходимое условие для продажи нового продукта/услуги:

- A. Харизматичность менеджера по продажам.
- B. Давно сложившиеся отношения с клиентом.
- C. Высокая осведомленность менеджера по продажам о сложившихся на рынке условиях и о новом товаре.

6. Цель первого телефонного разговора с потенциальным клиентом:

- A. Продажа.
- B. Создание благоприятного впечатления о себе и своей компании.
- C. Достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии.

7. Почему в процессе телефонного разговора с клиентом предпочтительнее форма глаголов настоящего времени, например «Вы довольны нашей последней поставкой?» (вместо – «Вы были довольны нашей последней поставкой?»)?

- A. Так рекомендуют психологи.
- B. Форма настоящего времени сообщает собеседнику, что он является клиентом, а не был им в прошлом или станет в будущем.
- C. Так проще формулировать вопросы при разговоре с клиентом.

8. Какие преимущества получает менеджер по продажам, если первым в компании-клиенте отвечает секретарь и затем соединяет по телефону с нужным человеком?

- A. Можно преподнести свое предложение в наиболее выгодном свете.
- B. Можно познакомиться с девушкой.
- C. Можно собрать дополнительную информацию о потенциальном клиенте.
- D. Нет преимуществ.

9. Отправляясь на первую встречу с потенциальным клиентом и не обладая информацией о традициях данной фирмы относительно служебной одежды сотрудников и их внешнего вида, менеджер по продажам должен одеться:

- A. В дорогой костюм в классическом стиле и использовать броские аксессуары для того, чтобы наверняка запомниться партнерам и произвести впечатление представителя богатой компании.
- B. В джинсы и джемпер темных тонов, чтобы казаться проще, даже если окажется, что в той компании принят строгий dress-code.
- C. В не слишком новый, но опрятный и выглаженный костюм в классическом стиле.

10. Наиболее сильным конкурентом можно считать компанию, которая демонстрирует преимущество по двум факторам:

- A. Соотношение цены и качества предоставляемых товаров.
- B. Соотношение цены и количества продаваемых услуг и товаров.
- C. Соотношение лояльности клиентов и роста прибыли.

11. Позитивная роль конкуренции заключается в:

- A. Регуляции динамики цен.
- B. Стимуляции к развитию сервиса.
- C. Созданию атмосферы гонки.

12. Выгодная цена не всегда является для клиента основным критерием в процессе принятия решения о сделке, потому что:

- A. Клиент не умеет считать свои деньги.
- B. Запрос клиента предполагает удовлетворение иной выгоды, нежели экономия средств.
- C. Клиент пытается манипулировать.
- D. Клиенту важно, чтобы обслуживание было также хорошо, как и предлагаемая цена.

13. Наиболее удачным ответом менеджера по продажам в ситуации, когда клиент указывает ему на преимущества конкурента, будет:

- A. Вы не правы, и я сейчас расскажу Вам, в чем именно.
- B. Давайте обсудим все преимущества наших конкурентов.
- C. Да, у наших коллег есть свои преимущества, а у нас – свои. Давайте поговорим о наших.
- D. Безусловно, компания о которой Вы говорите, предоставляет качественные услуги и товары. Но наши преимущества заключаются в том, что...»

14. Какие свои психологические ресурсы менеджер по продажам должен задействовать в процессе работы с возражениями?

- A. Терпение.
- B. Напористость.
- C. Красноречие.

15. Каким будет наиболее профессиональный ответ менеджера по продажам на возражение клиента: «Ваши цены слишком высоки для нас?»

- A. Да, у нас дорого.
- B. Да, Вы правы, наши цены довольно высоки, причем это напрямую связано с высоким качеством нашей продукции.
- C. Ну что Вы, разве это дорого? Вы посмотрите на цены у наших конкурентов!

16. Ключевой клиент – это:

- A. Такой, который благодаря соответствующим закупкам обеспечивает фирме и менеджеру по продажам выполнение значительной части плановых показателей объема продаж.
- B. Представители крупных предприятий.
- C. Партнеры, сотрудничающие с фирмой и непосредственно с менеджером по продажам не менее полутора лет.

17. Какие качества должен обнаружить менеджер по продажам при поступлении рекламации?

- A. Умение парировать агрессивные высказывания.
- B. Сострадание и совестливость.
- C. Невозмутимость и понимание состояния клиента.

18. Работа по возвращению клиентов – это:

- A. Умение выяснить у бывшего или неактивного клиента мотивы его ухода/снижения активности.
- B. Умение приносить извинения за некачественную работу компании.
- C. Умение объяснить клиенту, что уход/снижение активности является его стратегической ошибкой.

19. Задачи менеджера по продажам на многопрофильной выставке:

- A. Продавать как можно больше.
- B. Устанавливать новые связи и заключать предварительные договоренности.
- C. Продвигать свою компанию и ее продукцию.