



← Информация о записи

Диалог

Сотрудник

С Добрый день! Евгения, компания "ЮрКонсалт". Михаил Викторович?

Клиент

К Да, это я.

Сотрудник

С Мы специализируемся на налоговой оптимизации, работаем 7 лет, экономим клиентам до 30% на налогах, предлагаем полный спектр услуг от аудита до защиты при проверках, хотел бы обсудить возможное сотрудничество!

Клиент

К Стоп-стоп. Откуда у вас мой номер?

Сотрудник

С Это неважно. Главное, что я могу помочь вашему бизнесу! Сколько человек у вас в бухгалтерии?

Клиент

К Трое. Но мне всё-таки интересно, откуда информация.

Сотрудник

С

Из открытых источников. Так вот, о наших услугах...

Сотрудник

С

Мы проводим полный аудит налоговой отчетности, находим проблемные места, разрабатываем стратегию оптимизации, работаем с НДС, налогом на прибыль, зарплатными налогами, консультируем по спорным вопросам, обеспечиваем защиту при проверках...

Клиент

К

Послушайте!

Сотрудник

С

...также помогаем с дроблением бизнеса, выбором режима налогообложения, обучаем бухгалтеров...

Клиент

К

Я понял, хватит!

Сотрудник

С

Уверен, что вы переплачиваете налоги. У всех такие проблемы в вашем секторе.

Клиент

К

Мы работаем с налоговым консультантом и вполне довольны.

Сотрудник

С

Индивидуальные консультанты неэффективны! Вы теряете деньги!

Клиент

К

Вы даже не знаете, с кем мы работаем, но уже всё решили?

Сотрудник

С

Давайте я приеду с экспресс-аудитом и докажу, что мы лучше! Когда встретимся?

Клиент

К

Знаете... У нас действительно есть вопросы по оптимизации НДС. Вы с этим работаете?

Сотрудник

С

Это наша основная специализация!

Клиент

К

А опыт с дистрибьюторами электроники есть?

Сотрудник

С

Да, регулярно работаем с такими компаниями!

Клиент

К

Я как раз думал поискать альтернативное мнение. Готов встретиться на 30 минут.

Сотрудник

С

Отлично! Когда вам удобно?

Клиент

К

Четверг, 10 утра. Пришлите заранее кейсы и презентацию. Кто приедет?

Сотрудник

С

Я... и наш ведущий эксперт. Материалы отправим!

К

Клиент

Жду до завтра документы, иначе встречу отменим. Адрес:
Промышленная, 15, офис 401.

С

Сотрудник

Обязательно пришлём! До четверга!

Оценка коммуникации

Установление контакта

5

Продавец начал разговор с краткого представления, но сразу же перешел к слишком быстрому перечислению услуг компании. Не уточнил, удобно ли клиенту разговаривать, и проигнорировал важный вопрос о происхождении контактных данных.

Как получить высшую оценку

Для максимальной оценки необходимо: 1) Представиться четко, назвав имя, должность и компанию, 2) Уточнить удобство времени для разговора, 3) Честно ответить на вопрос о происхождении контакта, 4) Кратко обозначить цель звонка, 5) Получить разрешение на продолжение разговора.

Выявление потребностей

3

Продавец практически не задавал вопросов для выявления потребностей клиента. Вместо диалога вел монолог о своих услугах, не интересуясь актуальными задачами и проблемами компании клиента. Сделал необоснованные выводы о текущей ситуации без достаточной информации.

Как получить высшую оценку

Необходимо: 1) Задать открытые вопросы о текущих налоговых процессах компании, 2) Выяснить, с какими трудностями сталкивается клиент, 3) Уточнить, что именно его не устраивает в работе текущего консультанта, 4) Спросить о приоритетах компании в сфере налогообложения, 5) Определить критерии выбора налогового консультанта.

Презентация услуг

6

Презентация была неструктурированной и слишком общей. Продавец перечислил множество услуг без фокуса на конкретных потребностях клиента. Критиковал конкурентов без достаточных оснований. Однако, упомянул некоторые ключевые преимущества компании (7 лет опыта, экономия до 30%).

Как получить высшую оценку

Для эффективной презентации следует: 1) Структурировать информацию по блокам, 2) Фокусироваться на услугах, релевантных для конкретного клиента, 3) Приводить примеры успешных проектов с количественными результатами, 4) Подчеркивать выгоды, а не только характеристики услуг, 5) Избегать необоснованной критики конкурентов.

Ответы на вопросы клиента

5

Продавец дал неискренний ответ о наличии отраслевого опыта, что может подорвать доверие при дальнейшем сотрудничестве. При этом смог уверенно подтвердить экспертизу в работе с НДС, что совпало с актуальным запросом клиента и стало ключевым фактором согласия на встречу.

Как получить высшую оценку

Рекомендации: 1) Давать только достоверную информацию о компетенциях компании, 2) При отсутствии опыта в конкретной отрасли честно это признавать, но указывать на смежный опыт, 3) Подробнее раскрывать те компетенции, которые интересны клиенту, 4) Предлагать конкретные методики решения озвученных проблем, 5) Избегать общих фраз в пользу детальных экспертных разъяснений.

Аналитика звонка

Лучшая часть

Успешное закрытие на встречу с конкретными условиями

Категория

Закрытие на следующий этап

Назначение

Несмотря на ошибки в разговоре, продавец успешно согласовал встречу с конкретными датой, временем и местом

Контекст

Клиент неожиданно проявил интерес к решению конкретной проблемы с НДС, на что продавец смог адекватно отреагировать и закрепить договоренность о личной встрече

Запрос клиента

Я как раз думал поискать альтернативное мнение. Готов встретиться на 30 минут.

Ответ сотрудника

Отлично! Когда вам удобно?

Комментарий

Несмотря на слабую работу с возражениями и недостаточное выявление потребностей, продавец сумел достичь главной цели звонка — договориться о личной встрече. Основные сильные стороны: Оперативная реакция на проявленный интерес клиента к оптимизации НДС Правильная фокусировка на "основной специализации" в ответ на ключевой запрос Быстрое согласие на условия клиента (время встречи, предварительные материалы) Четкая фиксация конкретных договоренностей (дата, время, место встречи) Грамотное обещание привлечь "ведущего эксперта" для усиления ценности встречи Этот момент демонстрирует важный навык продавца — способность "поймать" внезапно возникший интерес клиента и оперативно конвертировать его в конкретную договоренность. Однако для долгосрочных результатов необходимо улучшить подготовку к встрече и убедиться, что компания действительно может решить проблему с НДС в сфере дистрибуции электроники.

Критическая ошибка

Игнорирование вопроса клиента о происхождении контактных данных

Категория

Установление контакта

Назначение

Продавец отказался ответить на вопрос о происхождении контактной информации, что создало атмосферу недоверия в самом начале разговора

Контекст

После начала разговора клиент проявил обеспокоенность по поводу того, как его данные попали к продавцу, но получил формальный уклончивый ответ

Запрос клиента

Стоп-стоп. Откуда у вас мой номер?

Ответ сотрудника

Это неважно. Главное, что я могу помочь вашему бизнесу! Сколько человек у вас в бухгалтерии?

Комментарий

Эта ошибка создала серьезный барьер в коммуникации с самого начала разговора, вызвав недоверие со стороны клиента: Фраза "Это неважно" демонстрирует игнорирование обоснованного беспокойства клиента о конфиденциальности. Попытка перевести разговор на другую тему без ответа на прямой вопрос воспринимается как манипуляция и нечестность. Клиент повторно задал вопрос о происхождении данных, подчеркнув его важность, но снова получил формальный ответ "Из открытых источников". Такой подход противоречит принципам прозрачности и этичных продаж, особенно в сфере B2B консалтинга. Правильная реакция: Дать честное объяснение источника контакта (например: "Мы изучаем рынок компаний в вашей отрасли и нашли информацию на официальном сайте / в бизнес-справочнике / через партнеров"). Выразить понимание обеспокоенности вопросами конфиденциальности. Спросить разрешения продолжить разговор. Заверить, что компания соблюдает законодательство о защите персональных данных. Это момент, где продавец мог значительно повысить уровень доверия через прозрачное общение, но вместо этого создал негативное первое впечатление.

Платформа для обучения
сотрудников и развития навыков

Адрес

Большой бул., д.42, стр.1, Москва

Электронная почта

x@xskill.com

Телефон

+7 495 7777 892