



← Информация о записи

Диалог

Менеджер

М

Добрый день, Иван Сергеевич! Это Мария, компания "ТехноПоставка". Как дела?

Клиент

К

Нормально, спасибо. Что-то случилось?

Менеджер

М

Просто звоню узнать, произвели ли вы оплату по счету номер 345 от 15 числа.

Клиент

К

А, этот счет... Не могу сказать точно. Надо у бухгалтерии уточнить.

Менеджер

М

А вы не могли бы сейчас уточнить? Нам нужно понимать, когда ждать оплату.

Клиент

К

Сейчас не могу. Бухгалтер на больничном, я на совещании. Позже узнаю.

Менеджер

М

А примерно когда планируете оплатить?

Клиент

К

В ближайшее время. Думаю, на этой неделе закроем вопрос.

Менеджер

М

Хорошо, будем ждать. Отгрузку делаем только после оплаты.

Клиент

К

Да-да, помню. Разберемся с этим.

Менеджер

М

Когда платеж будет проведен, пришлите копию платежки на почту?

Клиент

К

Думаю, возможно. Попрошу бухгалтерию.

Менеджер

М

Хорошо, спасибо. Будем ждать информацию.

Клиент

К

Да, конечно. Постараюсь разобраться с этим вопросом.

Менеджер

М

Всего доброго, Иван Сергеевич!

Клиент

К

До свидания.

Оценка коммуникации

Установление контакта

7

Менеджер начал разговор вежливо, представился, назвал компанию и клиента по имени-отчеству. Однако не уточнил, удобно ли клиенту разговаривать, и сразу перешел к формальной цели звонка без подготовки клиента и контекста.

Как получить высшую оценку

Для максимальной оценки следует: 1) Вежливо представиться полностью, 2) Уточнить удобство времени для разговора, 3) Кратко напомнить контекст сотрудничества, 4) Проявить искренний интерес к клиенту, задав персонализированный вопрос о бизнесе, 5) Плавно подвести к теме платежа, а не начинать с него напрямую.

Работа с возражениями

4

Менеджер слабо отработал уклончивые ответы клиента, не попытался выяснить реальную причину задержки платежа и принял неопределенные обещания без конкретных договоренностей. Пассивно согласился с отсрочкой без установления четких сроков.

Как получить высшую оценку

Необходимо: 1) Вежливо, но настойчиво уточнить причины задержки платежа, 2) Предложить варианты решения проблемы, 3) Получить конкретную дату оплаты вместо расплывчатого "в ближайшее время", 4) Согласовать точный способ и время подтверждения платежа, 5) Напомнить о взаимовыгодном партнерстве и важности соблюдения договоренностей.

Управление разговором

3

Менеджер позволил клиенту полностью контролировать направление беседы, принимая все неопределенные ответы без должной настойчивости. Не использовал техники активного ведения диалога, не проявил лидерской позиции в выяснении статуса оплаты.

Как получить высшую оценку

Для эффективного управления разговором нужно: 1) Четко вести беседу к конкретной цели — получению даты оплаты, 2) Использовать технику альтернативных вопросов ("вы оплатите завтра или в пятницу?"), 3) При уклончивых ответах возвращаться к основной теме, 4) Фиксировать договоренности с повторением конкретных дат и действий, 5) Завершать каждый блок разговора резюмированием договоренностей.

Достижение результата

Менеджер полностью провалил основную цель звонка — не получил ни информации о статусе оплаты, ни конкретной даты платежа, ни твердого обещания по отправке подтверждения. Завершил разговор без каких-либо измеримых договоренностей.

Как получить высшую оценку

Для достижения результата следовало: 1) Завершить разговор с конкретной датой оплаты, 2) Получить согласие на определенный способ подтверждения платежа, 3) Договориться о следующем контакте в случае отсутствия оплаты к обещанной дате, 4) Предложить помощь в решении проблем, если они препятствуют оплате, 5) Зафиксировать договоренности письменно после звонка.

Аналитика звонка

Критическая ошибка

Принятие неопределенных сроков оплаты без уточнения

Категория

Работа с возражениями

Назначение

Менеджер упустил ключевую возможность получить конкретные сроки оплаты, согласившись с расплывчатой формулировкой "в ближайшее время"

Контекст

Клиент дал абсолютно неконкретный ответ о сроках оплаты, а менеджер принял его без попытки уточнить конкретный день или получить четкие обязательства

Запрос клиента

В ближайшее время. Думаю, на этой неделе закроем вопрос.

Ответ сотрудника

Хорошо, будем ждать. Отгрузку делаем только после оплаты.

Комментарий

Это ключевая ошибка менеджера, которая обесценивает весь звонок. Вместо получения конкретных договоренностей, он: Принял размытую формулировку "в ближайшее время", которая не несет никаких обязательств для клиента Не использовал уточняющие вопросы для конкретизации ("что значит 'в ближайшее время'?", "какой именно день этой недели?") Не применил технику альтернативного выбора ("вы планируете оплатить в среду или в пятницу?") Не объяснил важность получения точной информации для планирования производства/поставки Упустил момент для установления более партнерских отношений, показав готовность ждать неопределенное время Правильная реакция: "Иван Сергеевич, для нашего производственного отдела критически важно понимать точный день оплаты. Вы сказали 'на этой неделе' — это будет среда, четверг или пятница? Так мы сможем сразу запланировать отгрузку на следующий после оплаты рабочий день" Такой подход показывает клиенту важность точной информации, демонстрирует профессионализм и ориентацию на решение общих задач, а также мягко, но настойчиво требует конкретики.

Упущенная возможность

Отсутствие выяснения причин задержки оплаты

Категория

Выявление потребностей

Назначение

Менеджер не попытался выяснить, есть ли у клиента препятствия для оплаты, которые можно было бы устранить

Контекст

Клиент упомянул о больничном бухгалтера, что могло быть не единственной причиной задержки, но менеджер не исследовал этот вопрос глубже

Запрос клиента

Сейчас не могу. Бухгалтер на больничном, я на совещании. Позже узнаю.

Ответ сотрудника

А примерно когда планируете оплатить?

Комментарий

Менеджер упустил важную возможность: Не выяснил реальные причины задержки платежа, хотя клиент дал подсказку о больничном бухгалтера Не предложил решения, которые могли бы упростить процесс оплаты для клиента (например, прислать повторно счет, предложить альтернативный способ оплаты) Не поинтересовался, есть ли вопросы или проблемы с полученным товаром/услугой, которые могли бы влиять на решение об оплате Не продемонстрировал ориентацию на помощь клиенту, вместо этого фокусируясь только на своей задаче получить оплату Не использовал проблему с бухгалтером как мостик для установления более доверительных отношений Правильный подход: "Я понимаю ситуацию с бухгалтером. Скажите, могу ли я чем-то помочь ускорить процесс? Может быть, вам нужен дубликат счета или есть какие-то вопросы по товару/услуге, которые мы можем оперативно решить? Мы заинтересованы в том, чтобы сделать процесс максимально комфортным для вас" Такой подход демонстрирует клиентоориентированность и может выявить скрытые причины задержки оплаты, которые часто клиенты не озвучивают напрямую.

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