**Шаблон анкеты  
для тайного покупателя по телефону**

**Название компании:**

**Дата и время звонка:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ВОПРОС** | | **ОТМЕТКА** | | **КОММЕНТАРИЙ** |
| **Статистические факты** | | | | |
| Сколько длился весь разговор? | |  | |  |
| Сколько гудков прошло до ответа? | |  | |  |
| Кто положил трубку первым? | |  | |  |
| Были посторонние шумы? | |  | |  |
| На чём закончился разговор (на чём договорились)? | |  | |  |
| **Вежливость** | | | | |
| Поздоровались с Вами в начале разговора? | |  | |  |
| Представился человек снявший трубку? | |  | |  |
| Назвал компанию в которой работает? | |  | |  |
| Услышали Вы улыбку в голосе? | |  | |  |
| Приятный голос? | |  | |  |
| Прерывали Вас во время разговора? | |  | |  |
| Попрощались с Вами? | |  | |  |
| Поблагодарили за звонок? | |  | |  |
| Если была пауза, объясняли Вам почему она возникла? | |  | |  |
| **Язык общения** | | | | |
| Использовались ли фразы: “Я не знаю/ мы не можем / Вы должны”? | |  | |  |
| Использовались ли слова-паразиты? (угу, ну, эммм и т.д.) | |  | |  |
| Использовались профессиональные термины? | |  | |  |
| **Техники продаж** | | | | |
| Какие вопросы были заданы для выяснения потребности? |  | |  | |
| Презентация была основана на Ваших потребностях? |  | |  | |
| Вам были предложены альтернативные продукты (дороже или дешевле)? |  | |  | |
| Вам были предложенные дополнительные услуги или товары? |  | |  | |
| Вы получили полноценный ответ на все вопросы, которые Вы задавали? |  | |  | |
| Отрабатывали все Ваши возражения? |  | |  | |
| Было предложение созвонится через некоторое время или прийти в компанию? |  | |  | |
| Вам была предложена скидка или участие в акции? |  | |  | |
| Осталось ощущение что разговором управлял продавец, а не Вы? |  | |  | |
| У Вас взяли контактные данные? |  | |  | |

**Общее впечатление:**

**Итог:**