

Общий итоговый отчёт по анализу звонков

Общий балл

Дата звонков: 27.09.2025 – 28.09.2025
Название филиала: Разные (Company, Demo Acc, Alfred Education)
Название отдела: For Demo
Сотрудник: Test Employee 2
Количество звонков: 3
Общая длительность: 7.3 минут

Краткое описание

Сотрудник "Test Employee 2" демонстрирует крайне неоднородное качество работы. В звонках, связанных с технической поддержкой, оператор действует образцово, быстро и эффективно решая проблему клиента. Однако в звонках, ориентированных на продажи, выявляются системные ошибки: игнорирование этапа выявления потребностей, нарушение стандарта приветствия и пассивное завершение диалога без назначения следующего шага. При этом сотрудник показывает хорошие знания продукта и уверенно отвечает на прямые вопросы клиентов.

Оценки по ключевым параметрам (0–10)

Параметр	Средний балл
Представление	4.8
Выявление потребностей	4.2
Презентация продукта/услуги	4.1
Работа с возражениями	8.6
Завершение разговора	5.6
ИТОГО по Core QA	27.3 / 50

Проверка на нарушения

Нарушения обнаружены: Да

Общее соответствие: 2 из 3 звонков (67%) содержат нарушения.

Штраф за нарушения: Применялся в 2 из 3 звонков (штрафные баллы -4 и -10 соответственно).

- **Неполное приветствие:** В одном из звонков оператор не представился и не назвал компанию в начале разговора.
- **Пропуск этапа выявления потребностей:** В одном из звонков полностью отсутствовала попытка выяснить цели, опыт и ожидания клиента, что является критической ошибкой.
- **Некорректное завершение разговора:** Диалог был завершён пассивно, без предложения следующего шага (отправить программу, записать на пробный урок и т.д.).

Выявленные нарушения носят системный характер и касаются фундаментальных этапов продаж — установления контакта, анализа потребностей и закрытия сделки. Это указывает на недостаточное понимание оператором стандартной структуры продающего звонка.

Главные негативные моменты

- **Пропуск ключевых этапов продаж:** В продающих звонках систематически игнорируется этап выявления потребностей, что не позволяет адаптировать предложение под клиента.
- **Нарушение стандартов коммуникации:** Нестабильное соблюдение скрипта в части приветствия и завершения разговора снижает общий профессионализм.
- **Пассивное ведение диалога:** Оператор склонен отвечать на вопросы, но не проявляет инициативу, чтобы вести клиента к следующему шагу воронки.
- **Нестабильность качества работы:** Производительность колеблется от отличной в сценариях поддержки до критически низкой в продажах.

Позитивные моменты

- **Уверенная работа с вопросами:** Оператор хорошо информирован о продуктах и услугах и может детально ответить на вопросы о стоимости, условиях и характеристиках.
- **Образцовое исполнение в техподдержке:** В сценарии технической поддержки сотрудник продемонстрировал высокий уровень профессионализма, быстроту реакции и четкость коммуникации.
- **Гибкость в общении:** Легко переходит на язык, удобный для клиента (русский/узбекский), что способствует установлению контакта.
- **Эффективная работа с возражениями:** Имеет высокий средний балл по этому параметру, что говорит об умении справляться с сомнениями клиента.

Рекомендации для всей команды

- **Усилить контроль за соблюдением структуры звонка:** Провести тренинг, посвященный важности каждого этапа диалога: от приветствия до завершения. Подчеркнуть, что ни один этап нельзя пропускать.
- **Обучение техникам выявления потребностей:** Внедрить в практику использование открытых вопросов (например, по методике SPIN), чтобы лучше понимать цели клиента перед тем, как делать предложение.
- **Стандартизировать завершение звонка:** Каждый разговор должен заканчиваться чётким призывом к действию или договорённостью о следующем шаге (назначение повторного звонка, отправка коммерческого предложения, приглашение в офис).
- **Использовать успешные звонки как обучающий материал:** Регулярно разбирать на собраниях примеры образцовых звонков, чтобы закрепить лучшие практики и показать наглядный пример для подражания.

Вывод

Оператор "Test Employee 2" является ценным сотрудником в роли технической поддержки, но требует дополнительного обучения и контроля для работы в сфере продаж. Основной фокус должен быть направлен на освоение и обязательное применение стандартной структуры продающего диалога, в частности, на этапах выявления потребностей и завершения разговора. Устранение этих пробелов позволит значительно повысить эффективность работы сотрудника и общую конверсию звонков.