

SALES AUDIT

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΜΕΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

CHECKLISTS

Δ. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

ΕΙΔΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΒΑΘΜΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ					ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ACTION PLAN
	1	2	3	4	5		
Δ1. Διερεύνηση αναγκών πελατών							
1. Περιλαμβάνεται στη Διαδικασία Πωλήσεων της επιχείρησης η Διερεύνηση αναγκών πελατών;							
2. Καθορίζεται ο σκοπός για τον οποίο ο πωλητής έρχεται σε επαφή με τον πελάτη;							
3. Συγκεντρώνονται πληροφορίες προϊόντων – υπηρεσιών που χρησιμοποιεί ο πελάτης;							
4. Οι πωλητές είναι ενημερωμένοι σχετικά με το αντικείμενο/ κλάδο του πελάτη, την εταιρία του, τη λειτουργία και τον τομέα του ή και το συγκεκριμένο αντικείμενο του;							
5. Οι πωλητές χρησιμοποιούν αποτελεσματικά κλειστές διερευνητικές ερωτήσεις για να επιβεβαιώσει ότι έχει αντιληφθεί σωστά τις περιστάσεις και τις ανάγκες του πελάτη;							
6. Γίνεται επεξεργασία πληροφοριών;							
7. Προσδιορίζονται οι ανάγκες με βάση τις							

ΕΙΔΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΒΑΘΜΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ					ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ACTION PLAN
	1	2	3	4	5		
πληροφορίες							
8. Γίνεται καθορισμός σημαντικότητας κάθε ανάγκης;							
9. Γίνεται ιεράρχηση αναγκών;							
10. Υπάρχει επικέντρωση στις πιο σημαντικές ανάγκες;							
11. Γνωρίζουμε όλα τα στοιχεία της ιστοσελίδας του πελάτη;							

ΕΙΔΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	ΒΑΘΜΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ					ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ACTION PLAN
	1	2	3	4	5		
Δ2. Διαχείριση feedback - παραπόνων των πελατών							
1. Υπάρχει τεκμηριωμένη Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών							
2. Γίνεται καταγραφή των παραπόνων των πελατών;							
3. Είναι οι πωλητές εκπαιδευμένοι, ώστε να αντιδρούν σωστά στο άκουσμα των παραπόνων;							
4. Καθορίζονται ενέργειες αποκατάστασης;							
5. Γίνεται ανάλυση των αιτιών;							
6. Καθορίζονται διορθωτικές ενέργειες;							
7. Καθορίζονται προληπτικές ενέργειες;							
8. Γίνεται ανάλυση και αξιολόγηση αποτελεσμάτων							