

## Пример отчета по итогам предпроектного обследования

### Оглавление

Элементы системы маркетинга, проанализированные Исполнителем: .....	2
МАРКЕТИНГ .....	3
1. Целевая аудитория продуктов компании Заказчика: .....	3
Видение Исполнителя относительно целевых аудиторий и рекламных сообщений:.....	4
Анализ рынка ██████████ услуг РФ (из изучения рекламных кампаний аналогичных услуг, отзывов на другие компании ниши Заказчика и пр.) – эксплицитные знания: .....	6
2. Анализ данных CRM системы за период с ██████████ по ██████████ .....	8
3. Анализ ассортиментной матрицы услуг за период с ██████████ по ██████████: .....	11
4. Анализ эффективности рекламных коммуникаций и проводимых маркетинговых мероприятий за период с ██████████ по ██████████: .....	13
Оценка рекламы в системе Я.Директ (сайт ██████████) .....	15
Оценка рекламы в Facebook и Instagram: .....	16
Оценка наружной рекламы: .....	16
Площадка ВКонтакте ██████████ .....	16
Оценка сайтов компании Заказчика к приему рекламного трафика. ....	19
5. Анализ квалификации и мотивационной программы службы маркетинга компании Заказчика: .....	28
Анализ квалификации маркетолога компании Дениса ██████████ .....	28
Анализ квалификации smm-специалиста компании Натальи ██████████ .....	30
ПРОДАЖИ. ....	31
Организационная структура отдела продаж в компании Заказчика: .....	31
1. Оценка системы продаж методом «Тайного покупателя» .....	32
Анкета мониторинга менеджера по продажам Ольги ██████████ .....	35
Анкета мониторинга менеджера по продажам Даниила ██████████ .....	37
Анкета мониторинга менеджера по продажам Анастасии ██████████ .....	39
Анкета мониторинга руководителя отдела продаж Ольги ██████████ .....	41
ВЫВОДЫ и РЕКОМЕНДАЦИИ по проведенному аудиту .....	47
1. При проведении контрольной закупки по методу «Тайный покупатель» и прослушивании звонков, Исполнитель выявил следующие особенности: .....	47
2. Из оценки управленческих компетенций руководителя отдела продаж выявлены следующие особенности и «точки роста»:.....	48
3. По результатам интервью с Дмитрием ██████████: .....	49
4. Предложение Исполнителя о дополнении скриптов типичными отработками возражений (материал подготовлен для менеджеров ОП компании Заказчика). ....	49
5. Взаимодействие службы маркетинга и отдела продаж .....	51
6. Несколько рекомендаций руководителю компании .....	51

## Элементы системы маркетинга, проанализированные Исполнителем:

### 1. Средства коммуникации с клиентами.

- Сайты компании:
  - [REDACTED]
  - [REDACTED]
  - [REDACTED]
  - [REDACTED]
- Социальные сети:
  - [REDACTED]
  - [REDACTED]
  - [REDACTED]

### 2. Рекламные инструменты:

- наружная реклама
- контекстная реклама
- таргетированная реклама в Facebook / Instagram
- реклама на транспорте

### 3. Аналитические инструменты:

- CRM система компании
- система анализа посещаемости сайтов Яндекс Метрика

### 4. Регламенты и стандарты бизнес-процессов компании

### 5. Финансовая модель бизнеса и план продаж

### 6. Орг. Структура службы реализации.

Также у представителей компании были запрошены данные по анализу сайтов конкурентов, согласно представленного образца исследования (выполнил маркетолог Заказчика Денис [REDACTED]).

Данные по соц./дем. портрету клиента (выполнил маркетолог Заказчика Денис [REDACTED]).

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

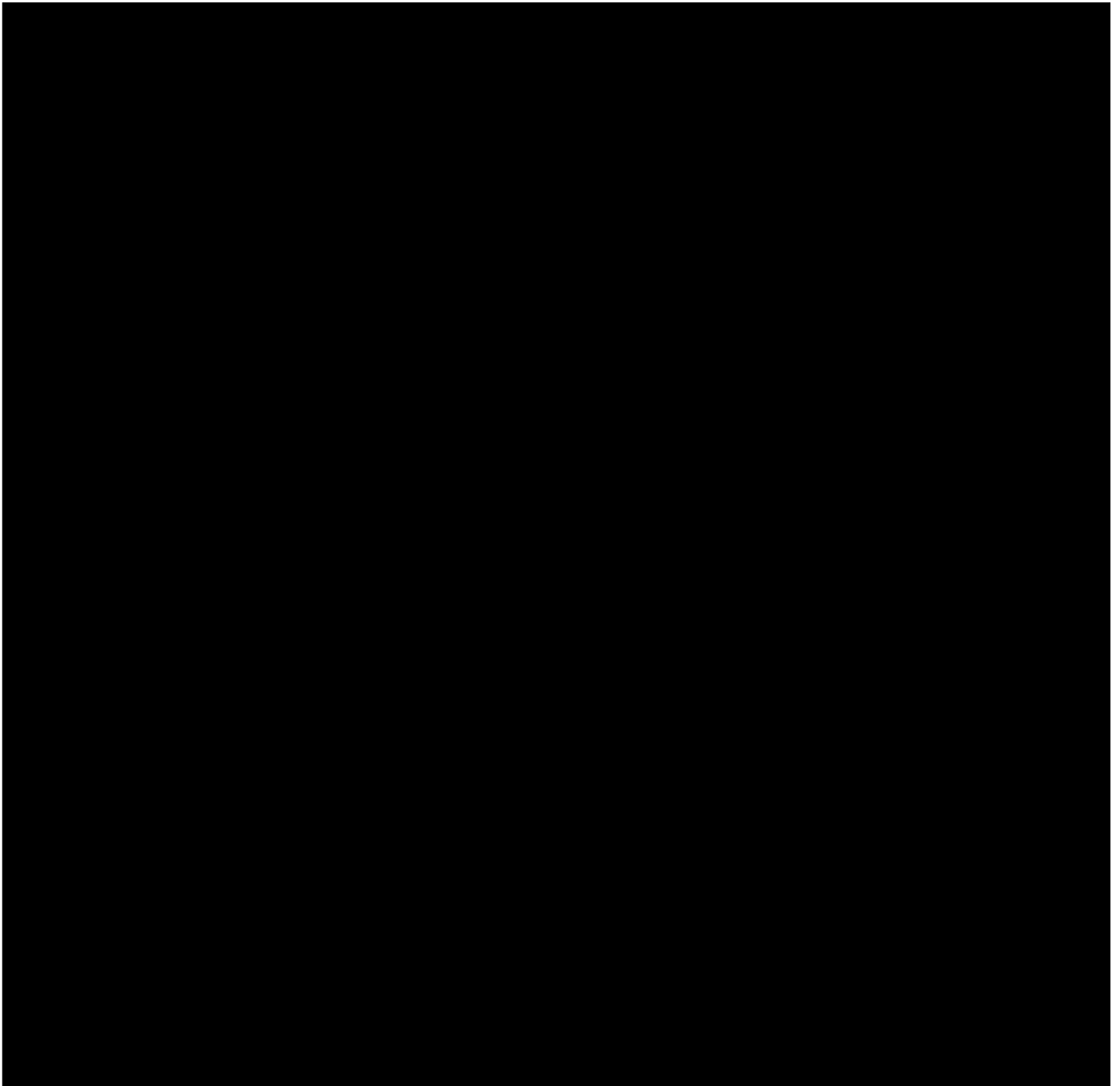
# МАРКЕТИНГ

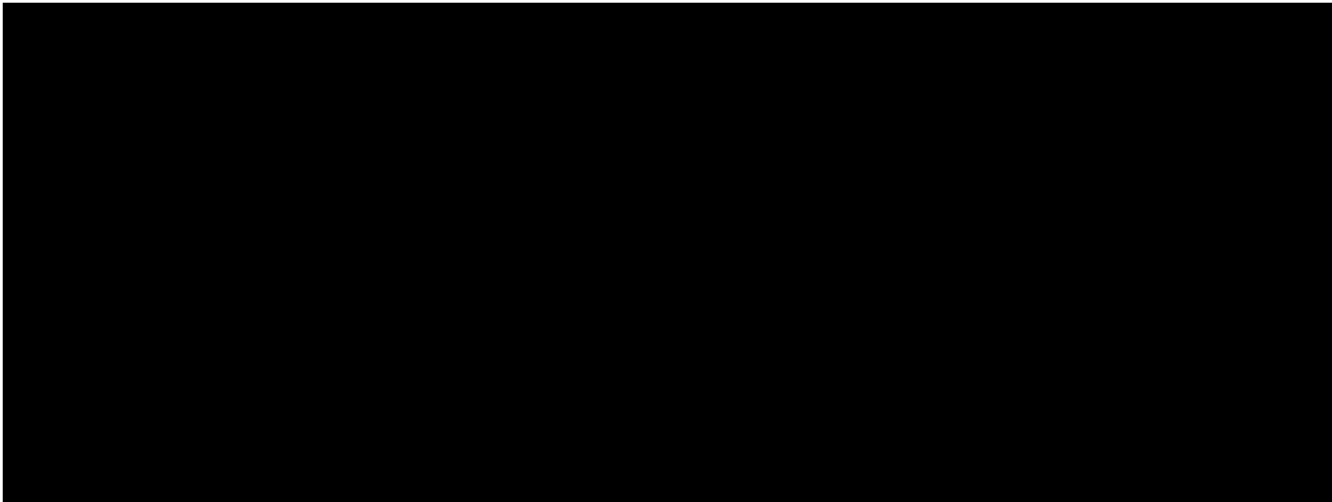
Исполнителем были произведены следующие исследования:

## 1. Целевая аудитория продуктов компании Заказчика:

При анализе базы уникальных клиентов компании, были выявлены следующие особенности целевой аудитории:

(данные получены с помощью технологии ██████████)

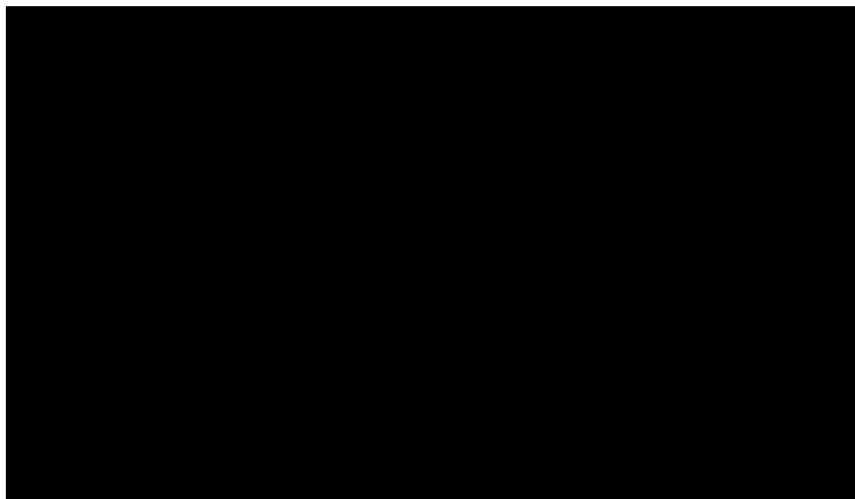




Полученные данные позволяют утверждать, что соц./дем. портрет клиента, сформированный маркетологом компании можно считать корректным.

Анализ мобильных телефонных номеров показал, что из [REDACTED] уникальных номеров, используются следующие операторы связи (выгрузка данных с [REDACTED]):

Оператор	Кол-во	Доля в общей базе моб. номеров
Билайн	[REDACTED]	[REDACTED]
Йота	[REDACTED]	[REDACTED]
Мегафон	[REDACTED]	[REDACTED]
МТС	[REDACTED]	[REDACTED]
Ростелеком	[REDACTED]	[REDACTED]
Теле 2	[REDACTED]	[REDACTED]
Тинькофф	[REDACTED]	[REDACTED]
Другой оператор	[REDACTED]	[REDACTED]



**Видение Исполнителя относительно целевых аудиторий и рекламных сообщений:**





- [REDACTED]

**Анализ рынка [REDACTED] услуг РФ (из изучения рекламных кампаний аналогичных услуг, отзывов на другие компании ниши Заказчика и пр.) – эксплицитные знания:**

Основные потребности при покупке аналогичных продуктов:

[REDACTED]

Основная проблема (иррационально): [REDACTED]

Основные проблемы, связанные с приобретением аналогичных продуктов:

B2C

Ключевые эксплициты (на поверхности озвучиваемые страхи): [REDACTED]

Ключевые имплициты (иррациональные не озвучиваемые внутренние страхи): [REDACTED]

Основной ключевой имплицит: [REDACTED]

Выделяемые сегменты конкурентов, смежных продуктов (в том числе с более низким статусным ожиданием):

- [REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

Для эффективной работы коммуникации Заказчику необходимо:

[REDACTED]

Так, например, [REDACTED]

B2B

Ключевые эксплициты (на поверхности озвучиваемые страхи): [REDACTED]

Ключевые имплициты (иррациональные не озвучиваемые внутренние страхи): [REDACTED]

Основной ключевой имплицит: [REDACTED]

Выделяемые сегменты конкурентов, смежных продуктов:

[REDACTED]

Что продаем в глазах клиента в любом сегменте (принцип коммуникации продавцов на уровне УТП):

1 этап: [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

2 этап: [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

3 этап: [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Результат покупки для клиента: [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]

**2. Анализ данных CRM системы за период с [REDACTED] по [REDACTED].**

[REDACTED]

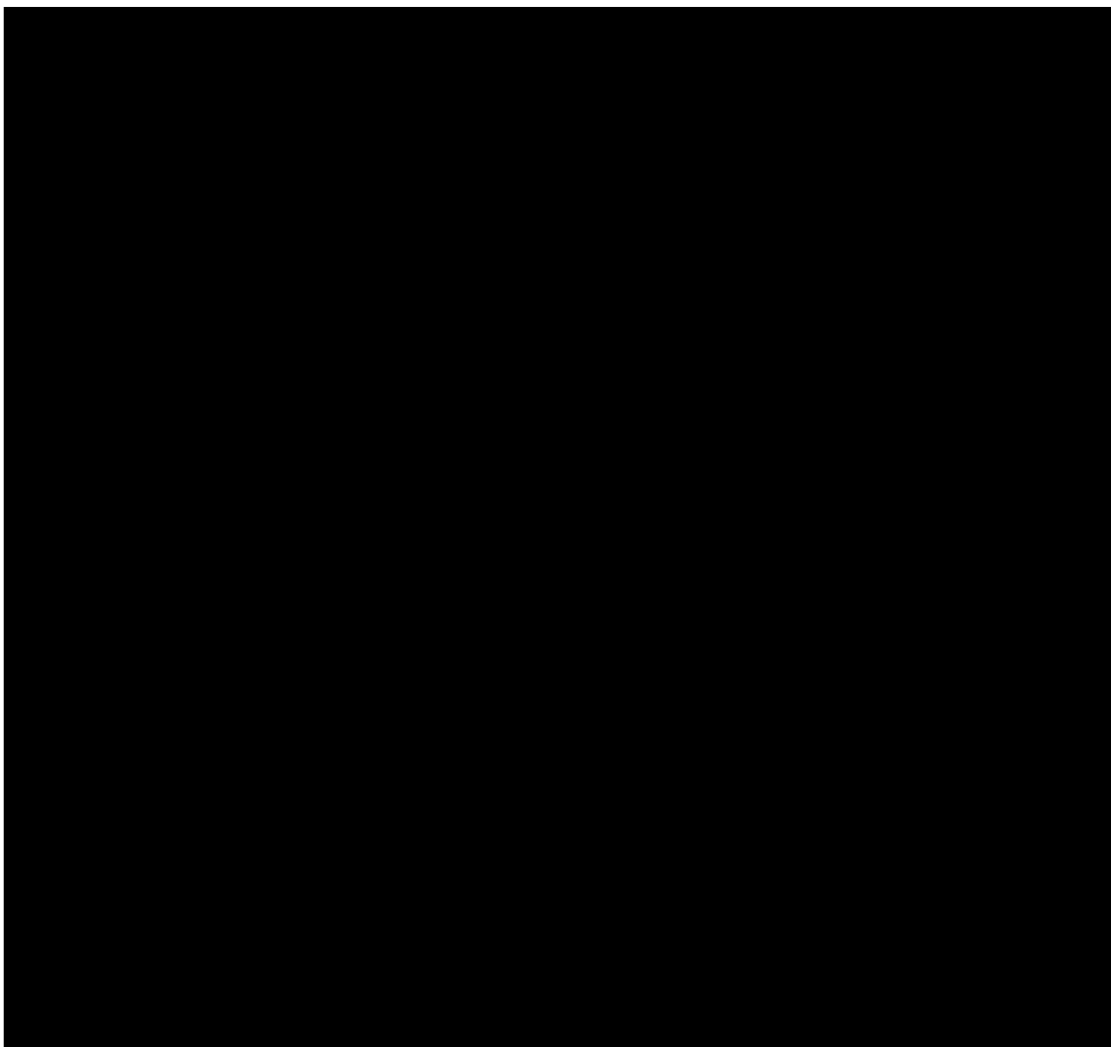
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]		
	[REDACTED]	[REDACTED]	
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]



Динамика продаж в указанный период в разрезе месяцев:

	октябрь	ноябрь	декабрь	январь	февраль	март
сделка в работе	■	■	■	■	■	■
сделка заключена	■	■	■	■	■	■
сделка провалена	■	■	■	■	■	■
итого	■	■	■	■	■	■

	октябрь	ноябрь	декабрь	январь	февраль	март
новая сделка	■	■	■	■	■	■
повторная сделка	■	■	■	■	■	■



Средний чек по данным CRM системы (из заполненных – т.е. данные могут незначительно отличаться):

Физ. лица	Юр. лица
■ руб.	■ руб.

Видение Исполнителя – декомпозиция целей:

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]
------------	------------

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]
------------	------------

[Redacted text]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text]

[Redacted text]

месяц	План продаж в месяц	Физ. лица	Юр. лица
апрель	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
май	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
июнь	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
июль	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
август	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
сентябрь	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
октябрь	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
ноябрь	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
декабрь	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

Таким образом, маркетингу необходимо привлечь новых сделок:











**Оценка рекламы в Facebook и Instagram:**

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

**Оценка наружной рекламы:**

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

**Площадка ВКонтакте [Redacted]**

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

<b>Сообщество:</b>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>



[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
<b>Обложка:</b>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
<b>Аватарка (мини-аватар):</b>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Товары:</b>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>

[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
<b>Фотоальбомы:</b>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>

Площадка Инстаграм [REDACTED]

<b>Сообщество:</b>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>

[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]

[Redacted]

[Redacted]

**Оценка сайтов компании Заказчика к приему рекламного трафика.**

Сайт: [Redacted]

Содержание посадочной страницы и элементы		
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	4,5-6.6
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input type="checkbox"/>	не применимо
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	



Проверка скорости загрузки сайта для компьютера – хорошо 96 из 100. Отчет по ссылке: [REDACTED]

Проверка скорости загрузки сайта для мобильной версии – хорошо 90 из 100. Отчет по ссылке: [REDACTED]

SEO оптимизация выполнена, показатели хорошие.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Сайт: [REDACTED]

Содержание посадочной страницы и элементы		
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	

[Redacted]	<input type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	3-2,8
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input type="checkbox"/>	не применимо
[Redacted]	<input type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Дизайн</b>		
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Юзабилити сайта</b>		
[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	

[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Поисковые системы</b>		
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	10
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
<b>Системы статистики</b>		
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	

SEO анализ сайта – хорошо 82,35%. Отчет по ссылке: [REDACTED]  
[REDACTED]

Проверка скорости загрузки сайта для компьютера – хорошо 86 из 100. Отчет формируется по ссылке: [REDACTED]

Проверка скорости загрузки сайта для мобильной версии – плохо 50 из 100. Отчет формируется по ссылке: [REDACTED]

SEO оптимизация в базовом формате выполнена.  
Ресурс готов к приему рекламного трафика.

Сайт: [REDACTED]

<b>Содержание посадочной страницы и элементы</b>		
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	

[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	переспам
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	не применимо
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Дизайн</b>		
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Юзабилити сайта</b>		
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	



[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Поисковые системы</b>		
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	0
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	
<b>Системы статистики</b>		
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	

SEO анализ сайта – хорошо 76,47%. Отчет по ссылке: [REDACTED]  
[REDACTED]

Проверка скорости загрузки сайта для компьютера – плохо 29 из 100. Отчет формируется по ссылке: [REDACTED]  
[REDACTED]

Проверка скорости загрузки сайта для мобильной версии – плохо 3 из 100. Отчет формируется по ссылке: [REDACTED]  
[REDACTED]

SEO оптимизация выполнена не корректно. [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Сайт использует устаревший дизайн, низкое качество контента.

Ресурс не готов к приему рекламного трафика.

Исполнитель рекомендует Заказчику отказаться от данного ресурса, т.к. на основном сайте компании представлены аналогичные услуги, он более подготовлен к приему рекламного трафика.

Сайт: [REDACTED]

Доменное имя сайта не повторяет название компании, что снижает узнаваемость и идентификацию предлагаемой франшизы.

Содержание посадочной страницы и элементы		
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input type="checkbox"/>	[REDACTED]
[REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>	[REDACTED]



Проверка скорости загрузки сайта для компьютера – плохо 62 из 100. Отчет формируется по ссылке: [REDACTED]

Проверка скорости загрузки сайта для мобильной версии – плохо 36 из 100. Отчет формируется по ссылке: [REDACTED]

SEO оптимизация выполнена не корректно. [REDACTED]

Ресурс не готов к приему рекламного трафика. Требуется доработки.

[REDACTED]

## **5. Анализ квалификации и мотивационной программы службы маркетинга компании Заказчика:**

**Анализ квалификации маркетолога компании Дениса [REDACTED]**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

**Анализ квалификации smm-специалиста компании Натальи [Redacted]**

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

**ПРОДАЖИ.**

Организационная структура отдела продаж в компании Заказчика:

схема

[REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted text block]

**1. Оценка системы продаж методом «Тайного покупателя».**

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Проведение аудита службы продаж Заказчика проходило в 2 этапа:

1. Оценка качества работы менеджера при общении по телефону и/или через сеть Интернет, изучение регламентов и бизнес-процессов компании, выборочном прослушивании телефонных разговоров менеджеров отдела продаж, сохраненных в CRM системе;

2. Исполнитель провел интервьюирование: [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



Методология проведения дальнейшего мониторинга для руководителя отдела продаж:

Оценка по каждому параметру «тайным покупателем» может быть поставлена в трех вариантах:

0 – низкое качество по параметру или не был выполнен в более чем 50% исследуемых продаж;

0,5 – средняя оценка, выполнено не в полном объеме, но более чем в 50% исследуемых продаж;

1 – высокое качество, все требования соблюдены в 100% исследуемых продаж.

При проведении цикла проверок качества определяется средняя оценка.

Анкета мониторинга:

№ вопроса	Вопрос	Оценка
1	[REDACTED]	
2	[REDACTED]	
3	[REDACTED]	
4	[REDACTED]	
5	[REDACTED]	
6	[REDACTED]	
7	[REDACTED]	
8	[REDACTED]	
9	[REDACTED]	
10	[REDACTED]	

11	[REDACTED]	
12	[REDACTED]	
13	[REDACTED]	
14	[REDACTED]	
15	[REDACTED]	
16	[REDACTED]	
17	[REDACTED]	
18	[REDACTED]	
19	[REDACTED]	
20	[REDACTED]	
21	[REDACTED]	
22	[REDACTED]	
23	[REDACTED]	
24	[REDACTED]	
25	[REDACTED]	
26	[REDACTED]	

[REDACTED]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

**Анкета мониторинга менеджера по продажам Ольги [Redacted]**

(исследовались звонки как физических, так и юридических лиц):

№ вопроса	Вопрос	Оценка
1	[Redacted]	Нет данных
2	[Redacted]	1
3	[Redacted]	0,5

4	[REDACTED]	1
5	[REDACTED]	1
6	[REDACTED]	
7	[REDACTED]	
8	[REDACTED]	
9	[REDACTED]	1
10	[REDACTED]	
11	[REDACTED]	
12	[REDACTED]	
13	[REDACTED]	1
14	[REDACTED]	
15	[REDACTED]	
16	[REDACTED]	
17	[REDACTED]	1
18	[REDACTED]	
19	[REDACTED]	
20	[REDACTED]	0,5

	[REDACTED]	
21	[REDACTED]	
22	[REDACTED]	
23	[REDACTED]	
24	[REDACTED]	1
25	[REDACTED]	1
26	[REDACTED]	

Суммарный бал оценки менеджера: 8 из 26 (30,8%, при рекомендуемом показателе от 65%).

Воронка менеджера за период [REDACTED] – [REDACTED] [REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Анкета мониторинга менеджера по продажам Даниила [REDACTED]**

(исследовались звонки как физических, так и юридических лиц):

№ вопроса	Вопрос	Оценка
1	[REDACTED]	Нет данных
2	[REDACTED]	1
3	[REDACTED]	
4	[REDACTED]	

		
5		1
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

21	[REDACTED]	
22	[REDACTED]	
23	[REDACTED]	
24	[REDACTED]	1
25	[REDACTED]	1
26	[REDACTED]	

Суммарный бал оценки менеджера: 4 из 26 (15,3%, при рекомендуемом показателе от 65%).

Воронка менеджера за период [REDACTED] – [REDACTED] [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**Анкета мониторинга менеджера по продажам Анастасии [REDACTED]**

(исследовались звонки как физических, так и юридических лиц):

№ вопроса	Вопрос	Оценка
1	[REDACTED]	Нет данных
2	[REDACTED]	0,5
3	[REDACTED]	
4	[REDACTED]	0,5
5	[REDACTED]	1

6	[REDACTED]	
7	[REDACTED]	
8	[REDACTED]	
9	[REDACTED]	
10	[REDACTED]	0,5
11	[REDACTED]	
12	[REDACTED]	
13	[REDACTED]	
14	[REDACTED]	
15	[REDACTED]	
16	[REDACTED]	
17	[REDACTED]	
18	[REDACTED]	
19	[REDACTED]	
20	[REDACTED]	0,5
21	[REDACTED]	
22	[REDACTED]	



23	[REDACTED]	
24	[REDACTED]	
25	[REDACTED]	
26	[REDACTED]	

Суммарный бал оценки менеджера: 3 из 26 (11,5%, при рекомендуемом показателе от 65%).

Воронка менеджера за период [REDACTED] – [REDACTED] [REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]

**Анкета мониторинга руководителя отдела продаж Ольги [REDACTED]**

(исследовались звонки как физических, так и юридических лиц).

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

№ вопроса	Вопрос	Оценка
1	[REDACTED]	[REDACTED]
2	[REDACTED]	[REDACTED]
3	[REDACTED]	[REDACTED]
4	[REDACTED]	[REDACTED]

5	[REDACTED]	1
6	[REDACTED]	
7	[REDACTED]	
8	[REDACTED]	
9	[REDACTED]	
10	[REDACTED]	
11	[REDACTED]	
12	[REDACTED]	
13	[REDACTED]	
14	[REDACTED]	
15	[REDACTED]	1
16	[REDACTED]	1
17	[REDACTED]	1
18	[REDACTED]	
19	[REDACTED]	1
20	[REDACTED]	



Вопросы	Ответ руководителя
<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>
<p>[Redacted]</p>	<p>[Redacted]</p>

Вопросы	Ответ руководителя
	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

Вопросы	Ответ руководителя
	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

Вопросы	Ответ руководителя
	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

## **ВЫВОДЫ и РЕКОМЕНДАЦИИ по проведенному аудиту.**

**1. При проведении контрольной закупки по методу «Тайный покупатель» и прослушивании звонков, Исполнитель выявил следующие особенности:**

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

**2. Из оценки управленческих компетенций руководителя отдела продаж выявлены следующие особенности и «точки роста»:**

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

**3. По результатам интервью с Дмитрием [Redacted]:**

[Redacted text block]

[Redacted text block]

**4. Предложение Исполнителя о дополнении скриптов типичными отработками возражений (материал подготовлен для менеджеров ОП компании Заказчика).**

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Возражение	О чем говорит?	Как ответить?
«Дорого!»	[Redacted text]	[Redacted text]
«Я подумаю!»	[Redacted text]	[Redacted text]
«Я сам с вами свяжусь!»	[Redacted text]	[Redacted text]



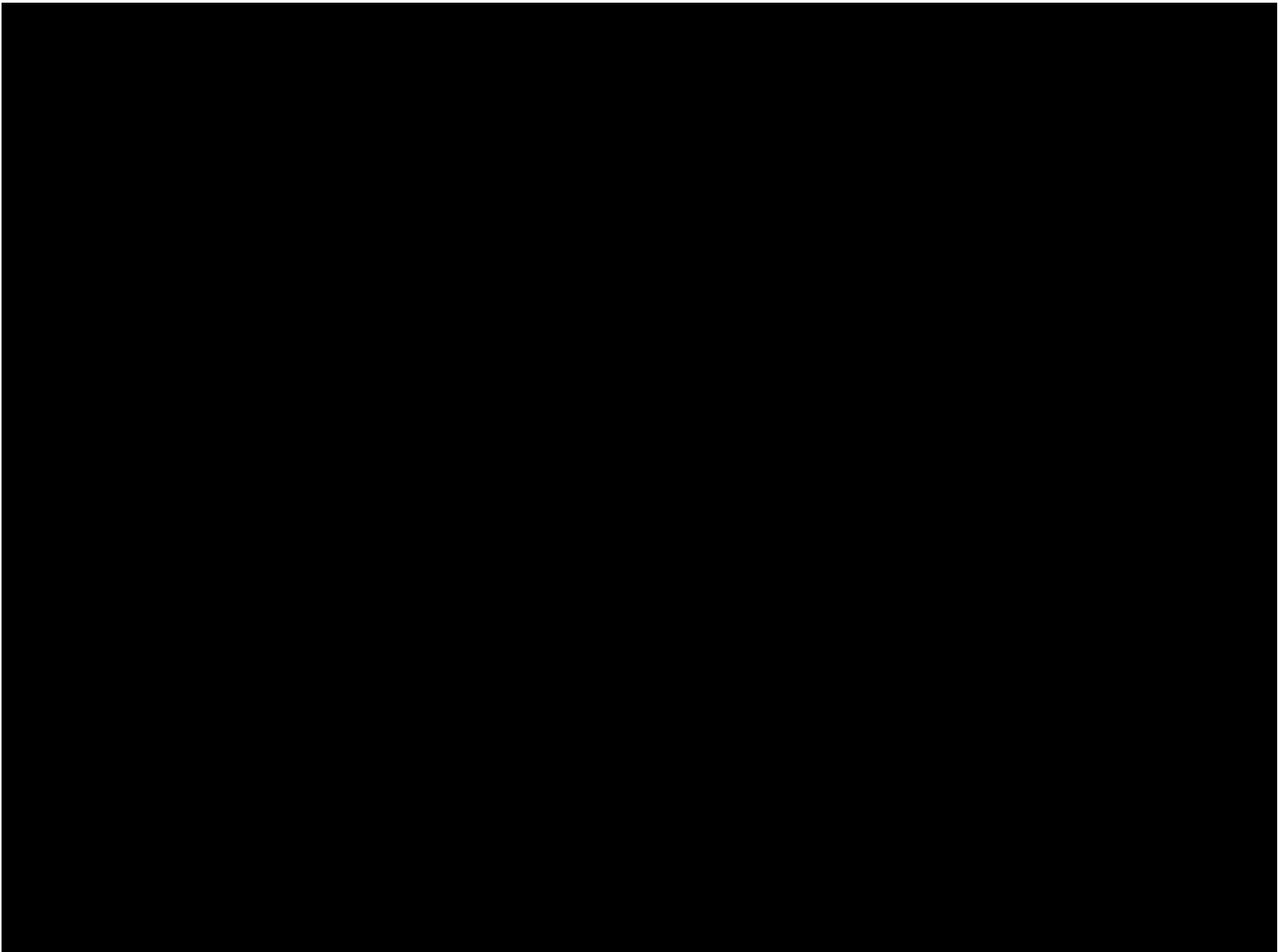
[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



\*В дальнейшем функции операционного директора можно делегировать.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]