

1. Продажи

Компания	1	Есть ли у вашей компании уникальные конкурентные преимущества?
	2	Знают ли сотрудники уникальные конкурентные преимущества вашей компании?
	3	Знают ли их клиенты?
	4	Вы можете сказать, что ваша компания предоставляет клиенту не только услуги, но и дополнительный сервис?
	5	Сотрудники знают услуги компании на «отлично»?
	6	Клиенты также хорошо осведомлены о ваших услугах?
	7	Услуги компании обладает постоянным качеством?

Отдел продаж	1	За последнее время (год-два) объем продаж вашей компании постоянно увеличивается?	
	2	Есть четкий и подробный план маркетинга?	
	3	Существует описанный процесс продажи?	
	4	Ваша компания пропагандирует активные продажи (сотрудники ищут клиентов, а не ждут, когда они придут сами)?	
	5	У вас есть стандарты продаж/правила ведения переговоров с клиентами?	
	6	Разработаны шаблоны коммерческих предложений клиенту?	
	7	У вашей компании существуют отличные рекламные материалы?	
	8	Рекламных материалов достаточно для осуществления продаж менеджерами?	
	9	Сотрудники не оставляют потенциальных клиентов как бесперспективных, по их мнению, а ведут с ними переговоры и поддерживают отношения постоянно?	
	10	Сколько менеджеров выполняют свой план в % от общ.	
	11	Мотивация сотрудников построена по схеме Оклад+КРІ+Бонус?	
	12	Бонусное вознаграждение менеджера зависит от выполнения плана?	
	13	Руководитель осуществляет контроль за отчетностью менеджеров?	
			Ежедневно
			Еженедельно
			Ежемесячно
	14	Проводите ли мероприятия по возвращению потерянных клиентов ежемесячно?	
	15	В скольких разрезах смотрите воронку продаж?	
16	Есть ли формализованный процесс продаж?		
17	Сколько % времени менеджеры проводят в общении с клиентами?		
18	Используете ли систему конкурсов для мотивации менеджеров?		

	19	Есть ли у менеджеров описание критериев потенциала клиентов?
	20	Как мотивируете менеджеров на перевыполнение плана? (Выполняющие план получают в 2 раза больше?)
	21	Замеряете ли Вы активность менеджеров по новым клиентам?
	22	Замеряете ли Вы активность менеджеров по текущей базе?
	23	Используете ли отчетность по этапам воронки?
	24	Мотивируете ли руководителя ОП на выполнение плана по отдельным продуктам, по отдельным менеджерам?

План продаж	1	Знаете ли вы, в чем отличие цели от плана продаж?
	2	В вашей компании есть план продаж?
	3	Цель ваших продаж достаточно амбициозна, ее сложно достичь?
	4	Цель продаж утверждена на год, квартал и на месяц?
	5	Распределена по клиентам и по направлениям?
	6	Общая цель продаж разбита по личным целям каждого сотрудника отдела продаж?
	7	Знаете ли вы воронку продаж своих сотрудников?
	8	Связаны ли ежедневные действия ваших сотрудников с выполнением цели и плана продаж?

Клиентская база вашей компании	1	Ведется ли клиентская база?
	2	Клиентская база фиксируется в CRM?
	3	Ваша CRM работает на полную мощь или вы сапожник без сапог?
	4	Содержит ли она информацию о бывших, существующих и потенциальных (тех, с которыми ведутся переговоры в настоящий момент) клиентах?
	5	Есть ли e-mail относительно каждого вашего клиента?
	6	В вашей компании существует список всех потенциально возможных клиентов?
	7	Есть ли регламенты работы с CRM? Регламенты обновления?
	8	Существуют правила по ведению клиентской базы и занесению в нее информации?
	9	Имеется ли книга продаж?
	10	Руководитель отдела продаж периодически проверяет ведение клиентской базы?

Сотрудники

1	В вашей компании существует отдел по работе с персоналом или специалист, ответственный за данную работу?
2	Какой % текучести кадров? (Если более 20%, то "0")
3	Есть ли личные планы продаж?
4	Он включен в процесс взаимодействия с клиентами?
5	В компании существует профиль компетенций для каждой должности?
6	Существует система подбора сотрудников (сроки, этапы, методы)?
7	В вашей компании ведется потенциальная база кандидатов для каждой должности?
8	Проводится оценка эффективности подбора персонала (источники поиска, методы отбора, др.)?
9	Существует система адаптации сотрудников (сроки, этапы, учебный план и т.д.)?
10	Проводятся обучающие мероприятия для сотрудников?
11	Есть система оценки и аттестации сотрудников (сроки проведения, этапы, методы оценки знаний и навыков, корректировка системы обучения, определение зоны развития, др.)?
12	В компании существует система материальной мотивации сотрудников?
13	Есть система нематериальной мотивации сотрудников?
14	Вы можете похвастаться системой развития персонала (сроки, этапы, учебный план, оценка и т.д.)?
15	Сформирован кадровый резерв?
16	Проводятся мероприятия по развитию сотрудников (собрания, беседы, анкеты)?
17	Они верят, что продать можно, что угодно и кому угодно, и это зависит не от внешних факторов (цена, условия и др.), а от внутренних факторов (их желания и умения продавать)?