ПРОДАЖИ

Регламент работы с заявкой

Инструмент: Регламент работы с заявкой

Каждая заявка по минутам: кто, когда, что. 2 часа, и заявки перестают теряться

ВРЕМЯ
2 часа, потом 15 минут в неделю

УРОВЕНЬ
базовый

ЗАПОЛНИЛ

КАК ЗАПОЛНЯТЬ
Заполни раз и повесь у рабочего места. Проверку веди каждую неделю.

1 Нормы

Каналы заявок

Где фиксируем

Часы приёма

Первый ответ, минут

Перезвон, минут

Текст автоответа

2 Ход заявки по шагам

серые строки: пример заполнения

Шаг	Кто	Срок	Что говорит	Где фиксирует
Первый ответ	Диспетчер	5 минут	Здравствуйте, что случилось с техникой?	Таблица заявок
Недозвон	Диспетчер	сразу, через 1 час, утром	Сообщение в WhatsApp после 3-й попытки	Статус «недозвон»

© Business Surgery · bxclub.kz · инструмент из библиотеки клуба

3 4 вопроса квалификации

- [ ] Что за техника и марка
- [ ] Что случилось
- [ ] Адрес и район
- [ ] Когда удобно принять мастера

4 Еженедельная проверка 10 заявок

серые строки: пример заполнения

Заявка	Ответ в норму?	Вопросы?	Следующий шаг?	Итог
12.07, Айгуль, кондиционер	да, 3 мин	да	да, 13.07 10:00	выезд

КОНТРОЛЬНЫЕ ЦИФРЫ · ЦЕЛИ ИНСТРУМЕНТА

- Первый ответ: до 5 минут
- Ответ позже часа или его нет: до 10%
- Заявок со следующим шагом: от 90%
- Конверсия в выезд: растёт

ДАТА ЗАПОЛНЕНИЯ

СЛЕДУЮЩАЯ СВЕРКА

ТРЕКЕР BS

© Business Surgery · bxclub.kz · инструмент из библиотеки клуба