

РАЗОБРАННЫЙ ПРИМЕР

Обязательные вопросы по этапам

Проверяйте вопрос в том разговоре и на том этапе, где он нужен. Заданный вопрос и полученный ответ - два отдельных результата.

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР / ВСЕ ДАННЫЕ ВЫМЫШЛЕНЫ

По истории CRM разговор шёл на этапе «Новые заявки». Требование этого этапа: выяснить, к какому сроку клиенту нужно решение.

Менеджер, 01:14: «К какому сроку нужен запуск?»

Клиент, 01:19: «До конца октября».

Проверка	Результат
Исторический этап	«Новые заявки», подтверждён событием CRM.
Вопрос задан?	Да. Вопрос относится к нужному этапу; есть реплика менеджера.
Ответ клиента	«До конца октября». Это слова клиента, а не рекомендация ИИ.
Что уточнить дальше	Точную дату и причину срока. Не подставлять 31 октября автоматически.

Как выбирать статус

Да - вопрос прозвучал. **Нет** - в полной доступной записи он не задан. **Неизвестно** - запись, роли или этап не позволяют проверить. **Неприменимо** - требование относится к другому этапу.

Не смешивайте проверки

При «Да» ответа может не быть. Если клиент не ответил, укажите «Нет ответа»; вопрос продавца не подтверждает слова клиента.

Хотите пройти этот сценарий в сервисе?

20 минут на демонстрации с учебным примером.

revopslab.ru/academy/voprosy-po-etapam

ВАША ПРОВЕРКА

Проверьте один вопрос

Один лист - один вопрос одного этапа. Для нескольких требований распечатайте дополнительные экземпляры.

Сделка / ссылка в CRM

Звонок: дата, менеджер и ссылка на запись

Этап на момент разговора / чем подтверждён

Обязательный вопрос этого этапа

ВОПРОС ЗАДАН? ОБВЕДИТЕ ОДИН ВАРИАНТ

Да / Нет / Неизвестно / Неприменимо

Реплика менеджера и время фрагмента

Ответ клиента дословно / нет ответа / неизвестно

Что уточнить и на каком следующем разговоре проверить

Перед выводом: требование действовало на этом этапе? Запись полная? Роли участников понятны?
Отсутствующий ответ не превращён в факт или нарушение?

Хотите пройти этот сценарий в сервисе?

20 минут на демонстрации с учебным примером.

revopslab.ru/academy/voprosy-po-etapam