



Чек-лист «5 инструментов оценки скрытых талантов менеджера»

Как пользоваться: в течение 2 недель оцените одного менеджера по всем пяти блокам. Отмечайте пункты по мере выполнения и фиксируйте вывод по каждому блоку в поле «Вывод по блоку».

1. Прослушивание звонков

- ☐ Отобрали звонки по типу контакта (готовая база / лид / холодный / внутренний).
- ☐ Для готовой базы прослушали ~25% звонков, для лида — ~50%, для холодного контакта — 100%.
- ☐ Зафиксировали: как менеджер открывает разговор, держит ли клиента, уходит ли от возражений.
- ☐ Отметили случаи манипуляций или давления на клиента.

Вывод по блоку:

2. Ролевые тренажёры

- ☐ Подготовили сценарий: менеджер — продавец, тренер/руководитель — клиент (сложный, с возражением).
- ☐ Провели второй раунд с ролью «повторное обращение клиента» — оценили отработку возражений.
- ☐ Проверили 3 критерия: уточняющие вопросы, знание продукта, умение закрыть сделку.

Вывод по блоку:

3. Тестовые задания

- ☐ Дали задание «обзвон по новой базе»: 25+ контактов из CRM, со скриптом.
- ☐ Дали задание на «холодную» базу без истории обращений — проверили, как менеджер входит в контакт без контекста.
- ☐ Отдельно проверили работу с возражениями на дорогом/сложном продукте.
- ☐ Сопоставили результат с KPI менеджера за этот же период.

Вывод по блоку:



4. Парные звонки

- ☐ Выбрали менеджера, которого готовим к более сложной ответственной работе.
- ☐ Определили формат участия наставника: слушает и даёт обратную связь после звонка / включается в диалог и корректирует позицию менеджера.
- ☐ Заранее согласовали с менеджером правила, чтобы не разрушить его авторитет перед клиентом.
- ☐ Зафиксировали: что менеджер взял у наставника, а что сделал по-своему.

Шаблон парного звонка

Менеджер: _____ Наставник: _____

Дата: _____ Тип контакта: _____

Тип контакта: готовая база / лид / холодный / внутренний

1. До звонка

Цель звонка для менеджера: _____

Формат участия наставника: _____

Слушает и даёт обратную связь после звонка / включается в диалог и корректирует позицию менеджера

Правила, согласованные с менеджером (сигнал, момент включения, как представляется):

Что важно не сломать (авторитет менеджера перед клиентом): _____

2. Наблюдения во время звонка

Как менеджер открыл разговор: _____

Какие вопросы задал, как выявил потребность: _____

Как отработал возражения (дословно, если есть): _____

Как держал клиента и вёл к следующему шагу: _____

Случаи давления или манипуляции: _____

Где вмешался наставник и почему: _____

Договорённость с клиентом по итогу: _____

3. Разбор после звонка

Что получилось лучше всего: _____

Что менеджер взял у наставника: _____

Что сделал по-своему: _____

Что из этого сработало, а что нет: _____

Одна зона роста на следующий звонок: _____

4. Вывод наставника

Скрытый сильный навык, проявившийся в звонке: _____

Следующий шаг и срок: _____

Вывод по блоку:



5. Анализ метрик

- ☐ Выгрузили за период: продолжительность разговора, коэффициент конверсии.
- ☐ Сравнили показатели с остальной командой, а не оценивали в отрыве.
- ☐ Посмотрели, какие каналы обращений конвертируются лучше у этого менеджера.

Метрика	Менеджер	Среднее по команде	Отклонение	Комментарий
Средняя продолжительность разговора				
Коэффициент конверсии (общий)				
Конверсия по типу контакта				
Готовая база				
Лиды				
Холодный контакт				
Конверсия по каналам обращений				
Канал 1: _____				
Канал 2: _____				
Канал 3: _____				
Результат				
Выполнение KPI за период				

Среднее по команде берётся за тот же период, что и данные менеджера.

Вывод по блоку:

Итоговое решение

По итогам пяти блоков определите: в чём сильная сторона менеджера, где его скрытый потенциал и какую роль или задачу имеет смысл доверить ему дальше.