
Załącznik 2
do Regulaminu konkursu Telemarketer Roku 2018
Kryteria Oceny nagrań w kategorii Wideorozmowa

KRYTERIA OCENY ROZMÓW BIORĄCYCH UDZIAŁ W KONKURSIE

Jury oceniając Uczestników i ich rozmowy, będzie się kierować następującymi wartościami nadrzędnymi:

- a) Szacunek dla drugiego człowieka
- b) Otwartości na innych
- c) Jasna, precyzyjna komunikacja – czytelna intencja
- d) Niezmiennność reguł

Rozmowy zgłoszone w kategorii Wideorozmowa będą oceniane wg poniższych kryteriów:

1. ROZMOWA Z KLIENTEM

Oceniane elementy:

- a) Nawiązanie kontaktu (PPW - pierwsze pozytywne wrażenie, autoprezentacja, rozpoznanie celu kontaktu);
- b) Zebranie informacji (pytania, wyciąganie wniosków, zasadność zadawanych pytań, zgodnych z celem rozmowy, aktywne słuchanie);
- c) Analiza potrzeb (parafraza, czas reakcji, mocne pozytywne zwroty, wykorzystanie języka korzyści, zwięzłość i jasność wypowiedzi);
- d) Pokonywanie obiekcji, rozwianie wątpliwości, udzielenie informacji (przekonująca i precyzyjna argumentacja dostosowana do potrzeb i typu klienta, trafność zastosowanej kontrargumentacji, rozpoznanie potrzeb rozmówcy i nazwania problemu);
- e) Finalizacja rozmowy (zarządzanie czasem rozmowy, podsumowanie rozmowy, potwierdzenie uzgodnionego z rozmówcą rozwiązania, potwierdzenie warunków i realizacji zgłoszenia, zaproszenie do ponownego kontaktu, KPW – końcowe pozytywne wrażenie).

2. SKUTECZNOŚĆ PODJĘTYCH DZIAŁAŃ PODCZAS ROZMOWY

Oceniane elementy:

- a) Narzędzia kontroli rozmowy (zastosowanie w rozmowie);
- b) Język korzyści (zastosowanie w rozmowie);
- c) Jakość kontrargumentacji (trafność formułowanych argumentów);
- d) Dostosowanie do rozmówcy (jasność formułowanych komunikatów, dostosowanie tempa, tonu, rozpoznanie typu klienta i motywacji do podjęcia zakupu);
- e) Budowanie relacji pomiędzy konsultantem a rozmówcą (klimat rozmowy);
- f) Postawa marketingowa (aktywna identyfikacja potrzeb klienta, budowanie pozytywnego wizerunku reprezentowanej firmy, zarządzanie czasem i przebiegiem rozmowy).

3. PRACA GŁOSEM

Oceniane elementy:

- a) Dynamika wypowiedzi (zaangażowanie, entuzjazm, tempo);
- b) Język wypowiedzi (standardy gramatyczne, porządek logiczny, łatwość w przekazywaniu informacji, zwroty grzecznościowe);
- c) Głos (dykcja, intonacja, modulacja głosu, akcentowanie).

4. PRACA OBRAZEM

Oceniane elementy

- a) Estetyka (wygląd, ubiór, spójność wizualna)
- b) Mowa ciała (postawa, zgodność z komunikacją głosową)
- c) Wykorzystanie zalet komunikacji wideo