

МАРКЕТИНГ ЛАБ

Анализ работы отдела продаж,
август 2023г.

2023



Содержание

1. Организация отдела продаж (тайный покупатель) – 8 менеджеров.....	3
1.1. Аудит менеджеров Отдела продаж	3
1.2. Рекомендации по усилению работы ОП.	9
2. Социологический опрос риелторов (агентства недвижимости, риелторы) – опрос 31 риелтора.....	11
Приложение – анкеты менеджеров.....	13
Менеджер	13
Менеджер	18
Менеджер	23
Менеджер	29
Менеджер	34
Менеджер	36
Менеджер	41
Менеджер	46

1. Организация отдела продаж (тайный покупатель) – 8 менеджеров

1.1. Аудит менеджеров Отдела продаж

В период с xxxx по xxxxxг. было проведено тайное анкетирование менеджеров отдела продаж ГК. К каждому менеджеру был направлен тайный покупатель с целью выявить уровень, качество обслуживания клиента, знание продукта и, как следствие, подготовить рекомендации по улучшению работы Отдела продаж.

По результатам анкетирования были получены следующие результаты.

Таблица 1. Результаты «Тайного покупателя»

Менеджеры	Радxxx	Диаxxx	Гххххх	Денис	Оххх	Рххх	Мхххх	хххх
Оценка уровня компетентности менеджера (Телефонный звонок в офис)	18	-21	21	39	30	30	36	33
Оценка встречи в офисе продаж	26	64	48	10	1	57	93	45
Итого:	44	43	61	49	31	87	129	78
Итого, % от max:	26%	25%	40%	29%	18%	51%	75%	46%
Оценка показа объекта	-	-	-8	-	-	-	-	-
Итого с показом:	-	-	60	-	-	-	-	-
Итого с показом, % от max:	-	-	27%	-	-	-	-	-

Результаты анкетирования каждого менеджера приведены в Приложении. Графическое отображение результатов анкетирования.

....

Диаграмма 1 – Результаты менеджеров.

Наиболее эффективно обрабатывают клиентов:

...

Наименее эффективные менеджеры:

...

Таблица 2. Сравнительный анализ менеджеров по основным показателям

Показатель	Радxxx	Диаxxx	Гххххх	Денис	Оххх	Рххх	Мхххх	хххх
Телефонный звонок								
Приглашение на встречу	+	-	+	+	+	+	+	+
....								
Оценка встречи в офисе продаж								

Аудит менеджеров отдела продаж, август 2023г.

Поздоровался первым	+	+	+	+	-	+	+	+
....								
Оценка Менеджера отдела продаж во время встречи								
Показ объекта								

*В качестве рекламных буклетов выдается распечатанная планировка с сайта.