

процесс	X / V	комментарии
Каждое входящее обращение должно быть классифицировано	V	До урока приоритетность расставлялась подсознательно, после – более осознанно
Обращения аккумулируются в одно место, откуда затем распределяются по МППТ	V	80% заявок приходит ко мне как к директору
По каждому обращению мы собираем все необходимые для продажи тура контакты	V	Обязательное условие, никем не игнорируется
Каждое обращение, по которому собран min необходимый набор контактов - fix в CRM	X	Периодически забывают фиксировать
Новым обращениям - МАКСИМАЛЬНЫЙ ПРИОРИТЕТ	V	В зависимости от времени суток туристу всегда дается тайм-лимит, когда он получит подборку
Работая с обращениями и заявками, расставляй приоритеты правильно (модель приор-ии)	V	См. п. 1
По каждому обращению / заявке в CRM обязательно должно быть действие-напоминание	X	Все действия в голове у менеджеров
Отрабатывая с обращениями / заявками, используй алгоритм доведения клиента до сделки	X	Прописанного алгоритма нет
Общайся с туристом в наиболее результативном канале коммуникаций	V	
Продажа начинается с досконального сбора потребностей	V	
Упрости клиенту выбор вариантов	X	Работает не всегда, менеджеры избегают ответственности, хотя часто это обсуждаем
Клиента заинтересовал вариант - фиксируй его выбор, подкрепляй дедлайном и сразу оформляй (бери \$ и паспорта)	X	Менеджер часто ждет от клиента уверенного ДА
Клиент говорит, что ему надо “подумать” или высказывает возражение - отработай с этим, сохранив инициативу за собой	V	
Продай тур - объясни клиенту его дальнейшие действия, нарисовав понятную “дорожную карту”	V	
Вноси данные туристов БЕЗ ОШИБОК	V	
Турист ожидает подтверждения бронирования? Проверь следующие звенья: Оператора / Авиакомпанию / Отель	X	Отличная идея! Обязательно введем в обязанность помощника менеджера с марта (как он появится)
Вкладывайся в ПостПродажное Обслуживание	X	Нет алгоритма
Мы поддерживаем клиентов во время путешествия	X	Не звонят – значит все хорошо. Нет алгоритма.
Мы не ждём, когда наши постоянные клиенты оставят нам очередную заявку - вместо этого мы сами звоним им, чтобы её получить	X	Используем крайне редко, в основном от нечего делать. Нет системы.