

ЧЕК-ЛИСТ

20 точек контроля отдела продаж

Чек-лист, который помогает за один управленческий цикл увидеть пробелы в данных, воронке, работе команды и ритме контроля.

Практический материал для руководителя

Как работать с чек-листом

Отвечайте по фактам за последние 30 дней, а не по регламентам и ожиданиям. Для каждого пункта выберите: да, частично или нет. Любое "частично" должно превратиться в конкретное действие с владельцем и сроком.

Цель проверки - выбрать не больше трёх изменений на ближайшие две недели. Большой список без приоритета не меняет систему.

БЛОК 01

Данные, которым можно доверять

Проверяем, отражает ли CRM реальную работу, а не только итоговые отчёты.

- [] Для каждого нового обращения фиксируются источник, дата, ответственный и следующий шаг.
- [] Этапы воронки имеют однозначные критерии входа и выхода, понятные всей команде.
- [] Не менее 95% активных сделок содержат актуальную дату следующего действия.
- [] Причины отказа выбираются из короткого справочника и регулярно пересматриваются.
- [] Дубликаты контактов и сделок выявляются до расчёта отчётных показателей.

БЛОК 02

Воронка без слепых зон

Смотрим не только финальную выручку, но и переходы, время и качество на каждом этапе.

- [] Известна конверсия между соседними этапами, а не только из лида в оплату.
- [] Видно медианное время на каждом этапе и список сделок, которые задержались дольше нормы.
- [] Скорость первого ответа измеряется отдельно по каждому источнику.
- [] План продаж разложен на необходимое число лидов, встреч, предложений и оплат.
- [] Команда различает падение объёма входа и падение качества обработки.

Команда и обязательства

Проверяем, можно ли управлять результатом через наблюдаемые действия.

- [] У каждого менеджера есть измеримый план по результату и ключевым промежуточным действиям.
- [] Просроченные задачи разбираются ежедневно, а не в конце месяца.
- [] Руководитель регулярно слушает звонки или читает переписки по единому чек-листу качества.
- [] Лучшие практики фиксируются в шаблонах, а не остаются личным навыком одного сотрудника.
- [] Обратная связь завершается проверяемым договорённым действием и датой контроля.

Управленческий ритм

Формируем короткий цикл: сигнал, решение, действие, проверка.

- [] Ежедневный контроль занимает до 15 минут и посвящён отклонениям, а не чтению всех цифр.
- [] Еженедельная встреча начинается с воронки и заканчивается тремя решениями с владельцами.
- [] Прогноз содержит базовый, целевой и риск-сценарий с понятными предпосылками.
- [] Каждый эксперимент имеет гипотезу, одну главную метрику и срок остановки.
- [] Результаты экспериментов сохраняются, чтобы команда не повторяла уже проверенные идеи.

Карта приоритетов

Перенесите сюда итоги проверки. Для оценки можно использовать 2 балла за "да", 1 за "частично" и 0 за "нет". В работу берите пункты, где влияние на выручку высокое, а изменение можно проверить за 14 дней.

Блок	Да	Частично	Нет	Приоритет
Данные				
Воронка				
Команда				
Управление				
Итого				

Три действия на ближайшие 14 дней

Действие	Владелец	Срок	Метрика

Повторите проверку через 14 дней. Если метрика не изменилась, уточните гипотезу вместо того, чтобы автоматически продлевать действие.