



Nume		Prenume	
Funcție		N + 1	
Vechimea in companie		Vechime in pozitia actuala	
Scurta descriere a sarcinilor			
Principalele norme sau obiective			
Evaluator			

1. CUNOSTINTE DESPRE COMPANIE

Nr.	TEMA	-3	-2	-1	1	2	3	Observatii
1.1	Numele corect si complet al companiei							
1.2	Istoria pe scurt a companiei							
1.3	C.A. a companiei in anii anteriori							
1.4	Cine sunt actionarii companiei?							
1.5	Viziunea							
1.6	Misiunea							
1.7	Obiectivele majore							
1.8	Valorile							
1.9	Logo si Slogan							
1.10	Politica generala fata de clienti							
1.11	Politica generala fata de personal							
1.12	Care este principala provocare a companiei in anul acesta?							

2. CUNOSTINTE DESPRE PIATA TINTA SI CONCURENTA

Nr.	TEMA	-3	-2	-1	1	2	3	Observatii
2.1	Definitia generala a pietii tinta							
2.2	Caracteristicile generale ale potentialilor clienti							
2.3	Potentialul total al pietii tinta (in nr. de potentiali clienti/in moneda locala)							
2.4	Cota de piata a companiei							
2.5	Zona geografica de desfacere							
2.6	Denumirile corecte ale principalelor companii concurente (Minim 3)							
2.7	C.A. aproximativa a principalelor companii concurente							
2.8	Cote de piata ale principalelor companii concurente							
2.9	Marcile produselor/serviciilor concurente							
2.10	Politica de piata a principalelor companii concurente							
2.11	Puncte forte ale principalelor companii concurente							
2.12	Puncte slabe ale principalelor companii concurente							

3. CUNOSTINTE DESPRE **SERVICIILE SI PRODUSELE** COMERCIALIZATE

Nr.	TEMA	-3	-2	-1	1	2	3	Observatii
3.1	Cunoaste toate serviciile oferite de companie							
3.2	Cunoaste toate produsele care insotesc serviciile oferite de companie							
3.3	Prezinta corect si logic serviciile oferite de companie							
3.4	Prezinta corect si logic toate produsele care insotesc serviciile oferite de companie							
3.5	Cunoaste detaliile referitoare la producator, importator, distribuitor aferente produselor care insotesc serviciile							
3.6	Cunoaste Caracteristicile (parametrii masurabili) aferenti serviciilor							
3.7	Cunoaste Caracteristicile (parametrii masurabili) aferenti produselor							
3.8	Cunoaste Avantajele aferente serviciilor							
3.9	Cunoaste Avantajele aferente produselor							
3.10	Cunoaste Beneficiile generate de servicii							
3.11	Cunoaste Beneficiile generate de produse							
3.12	Demonstreaza fara eroare modul de utilizare a Serviciilor/Produselor							
3.13	Cunoaste punctele forte ale Serviciilor/Produselor in comparatie cu cele ale concurentei							
3.14	Cunoaste punctele slabe ale Serviciilor/Produselor in comparatie cu cele ale concurentei							
3.15	Cunoaste principalele Servicii/Produse alternative existente pe piata							
3.16	Cunoaste si stie sa explice grila de preturi aferenta Serviciilor/Produselor							
3.17	Cunoaste grilele de preturi ale concurentei							
3.18	Cunoaste optiunile pe care le are referitor la modificarea parametrilor Serviciilor/Produselor la cererea clientilor							
3.19	Cunoaste influenta modificarilor parametrilor asupra preturilor							
3.20	Stie care sunt Serviciile/Produsele cele mai profitabile pentru companie							

4. CUNOSTINTE PROFESIONALE: **VANZARE & NEGOCIERE**

Chestionar pentru vanzarea Tranzactionala*

Recomandare: DE EFECTUAT ON THE JOB prin observare!

Nr.	TEMA	-3	-2	-1	1	2	3	Observatii
4.1	Incepe ziua de lucru prin stabilirea obiectivelor personale pentru ziua in curs							
4.2	Foloseste To Do List-ul							
4.3	Se pregateste fizic pentru efectuarea apelului							
4.4	Se pregateste psihic pentru intrevederi							
4.5	Stie sa caute informatii despre suspect (in sistem si in afara lui)							
4.6	Foloseste formule de salut adaptate la momentul intrevederii si la caracteristicile suspectului							
4.7	Vocea, tonul, ritmul si continutul denota entuziasm							
4.8	Prezinta explicit si „cuceritor” compania							
4.9	Prezinta explicit si „cuceritor” propria persoana							
4.10	Prezinta explicit scopul si durata intrevederii							
4.11	Cere si obtine informatii privind interlocutorul							
4.12	Construieste raportul emotional cu interlocutorul							
4.13	„Cucereste” si atrage de partea sa interlocutorul							
4.14	Solicita si obtine informatii despre persoana de decizie in domeniu							
4.15	Pune intrebari menite sa releve nevoile prospectului si implicatiile acestora asupra afacerii acestuia							
4.16	Ascuta atent raspunsurile							
4.17	Cere clarificari							
4.18	Recapituleaza raspunsurile pentru a asigura ambele parti de intelegerea corecta a mesajelor							
4.19	Prezinta scurt, relevant si cu accent pe beneficiile Serviciului/Produsului							
4.20	Foloseste intrebari deschise pentru a verifica perceptia persoanei de decizie asupra prezentarii scurte si pentru a o implica in procesul comercial							
4.21	Foloseste intrebari deschise pentru a afla dorintele si nevoile prospectului							
4.22	Prezinta motivant modul cum caracteristicile Serviciului/Produsului satisfac nevoile si dorintele prospectului							

Nr.	TEMA	-3	-2	-1	1	2	3	Observatii
4.23	Foloseste intrebari deschise pentru a determina nelamuririle interlocutorului							
4.24	Raspunde prompt si explicit la nelamuririle exprimate							
4.25	Stie sa argumenteze persuasiv raspunsurile si afirmatiile							
4.26	Stie sa accepte obiectiile exprimate si sa determine, prin intrebari, obiectiile reale ale interlocutorului							
4.27	Stie sa combata, non-agresiv si persuasiv, obiectiile interlocutorului							
4.28	Sesizeaza si speculeaza semnele de cumparare							
4.29	Foloseste metode non-manipulative de persuasiune in vederea obtinerii deciziei de cumparare							
4.30	Explica rational si deschis conditiile contractuale							
4.31	Explica rational si deschis conditiile de comanda, achitare si livrare							
4.32	Argumenteaza rational si emotional pretul Serviciului/Produsului							
4.33	Stie sa negocieze** pretul si conditiile contractuale							
4.34	Stie sa verifice stabilitatea intelegerii facute si sa o intareasca							
4.35	Stie sa ofere alternative in cazul in care interlocutorul nu este convins							
4.36	In caz de refuz, stie sa construiasca cai pentru o revenire ulterioara							
4.37	Recapituleaza la finalul convorbirii principalele puncte agreate si pasii care vor fi urmati							
4.38	Furnizeaza interlocutorului informatiile necesare pentru intreprinderea pasilor urmatari							
4.39	Indeamna la actiune							
4.40	Stie sa incheie cuceritor si memorabil conversatia							
4.41	Stie sa faca o analiza obiectiva a procesului de vanzare							
4.42	Isi stabileste pasii urmatari in vederea finalizarii (follow-up)							
4.43	Opereaza imediat informatiile in sistemul informatic							

* CHESTIONARUL PENTRU VANZAREA COMPLEXA este disponibil la cerere

** CHESTIONARUL PENTRU ABILITATI DE NEGOCIERE este disponibil la cerere

5. CUNOSTINTE DESPRE **CLIENTII SI DESPRE MARKETINGUL** COMPANIEI

Nr.	TEMA	-3	-2	-1	1	2	3	Observatii
5.1	Cunoaste si stie sa defineasca principalele caracteristici ale suspectilor din piata tinta							
5.2	Cunoaste si stie sa defineasca nevoile suspectilor din piata tinta							
5.3	Cunoaste si stie sa defineasca principalele caracteristici ale clientilor							
5.4	Cunoaste primii 20 cei mai mari clienti ai companiei							
5.5	Cunoaste si stie sa defineasca parametrii generali ai domeniilor de activitate ale clientilor							
5.6	Cunoaste primii 10 cei mai mari clienti de care raspunde							
5.7	Stie sa explice logic cum satisfac caracteristicile Serviciilor/Produselor nevoile clientilor lui							
5.8	Stie sa explice logic cum satisface grila de preturi nevoile clientilor lui si conditiile de aplicare a tarifelor speciale							
5.9	Cunoaste si stie sa prezinte logic materialele de promovare tiparite							
5.10	Cunoaste si stie sa prezinte logic materialele de promovare virtuala							
5.11	Cunoaste si stie sa explice logic campaniile de promovare aflate in desfasurare (obiective, termene, tinta, oferte speciale)							
5.12	Stie unde sa caute informatii referitoare la istoricul fiecarui client al sau							
5.13	Stie unde sa caute informatii referitoare la conditiile contractuale ale fiecarui client al sau							
5.14	Stie unde sa caute informatii referitoare la principalele evenimente publice legate de companie							
5.15	Cunoaste politica generala de comunicare externa si PR a companiei							

6. CUNOSTINTELE & ABILITATILE PERSONALE ALE REPREZENTANTULUI

Chestionar pentru vanzarea Tranzactionala*

Nr.	TEMA	-3	-2	-1	1	2	3	Observatii
6.1	Citit rapid, corect si cu intonatie							
6.2	Scris de mana corect							
6.3	Scris la calculator corect si rapid							
6.4	Calculul matematic simple corecte si rapide							
6.5	Calculul matematic cu calculatorul de birou corecte si rapide							
6.6	Utilizare Word pentru documente simple							
6.7	Utilizare Excel pentru documente simple							
6.8	Utilizare Outlook pentru calendarul activitatilor							
6.9	Utilizare Outlook pentru comunicarea prin mesageria electronica (e-mail)							
6.10	Utilizarea corecta SMS pentru comunicarea cu colegii si clientii							
6.11	Cunostinte bazice de contabilitate primara (factura, bon fiscal, proforma, unelte de plata, ...)							
6.12	Cunostinte bazice de proceduri bancare							
6.13	Placerea muncii depuse							
6.14	Entuziasm si optimism in atingerea obiectivelor							
6.15	Orientare catre viitor							
6.16	Capacitate de concentrare in timpul muncii							
6.17	Capacitate de observare a detaliilor							
6.18	Capacitate de auto-control (comportamental si emotional)							
6.19	Capacitate de analiza a datelor si informatiilor							
6.20	Capacitate de decizie „pe 2 pasi”							
6.21	Initiativa							
6.22	Politete							
6.23	Empatie							
6.24	Auto-respect							
6.25	Este constient de rolul sau in companie							
6.26	Este constient de rolul sau in echipa							
6.27	Team-player							
6.28	Fara prejudecati							
6.29	Imaginatie							
6.30	Simtul umorului							
6.31	Initiativa in stabilirea relatiilor sociale							
6.32	Capacitate de ascultare activa							
6.33	Capacitate de memorare							
6.34	Dictie							
6.35	Comunicare in fraze scurte si logice							

Nr.	TEMA	-3	-2	-1	1	2	3	Observatii
6.36	Verificarea intelegerii							
6.37	Parafrazare							
6.38	Reformulare							
6.39	Clarificare prin intrebari							
6.40	Capacitatea de recunoastere a mesajelor non-verbale							
6.41	Capacitatea de oglindire							
6.42	Zambetul							
6.43	Gestionarea emotiilor negative proprii							
6.44	Gestionarea stresului personal							
6.45	Gestionarea energiei personale							

7. NORME & PROCEDURI INTERNE

Nr.	TEMA	-3	-2	-1	1	2	3	Observatii
7.1	Este constient de politica companiei privind legalitatea							
7.2	Cunoaste prevederile legale privind comercializarea Serviciilor/Produselor oferite de companie							
7.3	Cunoaste procedurile interne de semnare, operare si procesare a unui contract/comanda							
7.4	Cunoaste si aplica procedurile de siguranta a informatiei							
7.5	Cunoaste procedurile de operare a datelor in CRM/calculator							
7.6	Stie care ii sunt indatoririle conform fisei de post							
7.7	Isi cunoaste pe dinafara normele de lucru si obiectivele (target)							
7.8	Isi tine, la zi, evidenta activitatilor si rezultatelor profesionale							
7.9	Stie care este procedura pentru a acorda tarife speciale unui client							
7.10	Stie care sunt procedurile interne de rezolvare a Reclamatiiilor Clientilor							
7.11	Cunoaste normele interne de etica si profesionalism							

COMENTARIILE SI CONCLUZIILE INTERVIEWATORULUI

--

PLANUL DE CRESTERE A PERFORMANTELOR

Nr.	Domeniul de imbunatatit	Data pana la care trebuie realizata imbunatatirea	Metoda de invatare	Forma de testare

Data:		Semnatura:	
-------	--	------------	--

A se copia pentru a inmana un exemplar interviuatului