

Регламент звонков отдела продаж: чек-лист по этапам

Рабочий каркас регламента для пяти этапов звонка. Отметьте, что уже зафиксировано у вас в отделе, а что предстоит формализовать. Регламент, собранный по этой структуре, можно сразу загрузить в CANAL — система сама построит из него критерии оценки и начнёт проверять каждый звонок, а не выборку.

1 Открытие (первые 30 секунд)

- ☐ Менеджер называет своё имя и компанию в первые 10 секунд разговора.
- ☐ Озвучен **повод звонка** — клиент понимает, почему ему звонят именно сейчас.
- ☐ Есть заготовленный ответ на автоматическое «нам неинтересно» до того, как клиент услышал суть предложения.
- ☐ Зафиксировано, сколько времени займёт разговор — клиент даёт согласие на диалог.

2 Выявление потребности

- ☐ Список обязательных вопросов до презентации: **бюджет, сроки**, кто принимает решение.
- ☐ Вопрос о том, что клиент уже пробовал / чем пользуется сейчас.
- ☐ Ответы клиента зафиксированы (в CRM или в заметке), а не только «выслушаны».

3 Презентация

- ☐ Есть 2–3 «развилки» презентации в зависимости от ответов на этапе 2 — не один монолог для всех.
- ☐ Выгоды озвучены в терминах задачи клиента, а не только в терминах продукта.
- ☐ Цена названа явно, без ухода в «зависит от объёма» без конкретики.

4 Работа с возражениями

- ☐ Выписаны 3–5 типовых возражений (цена, сроки, «подумаю», «уже есть поставщик», «не сейчас»).
- ☐ На каждое — **конкретная формулировка ответа**, а не общий принцип вроде «объяснить ценность».
- ☐ Отмечено, что считается «возражение отработано», а что — «клиент вежливо отказал, менеджер сдался».

5 Закрытие

- ☐ Результативным считается только следующий шаг **с конкретной датой** — не «созвонимся на неделе».
- ☐ Следующий шаг зафиксирован в CRM, а не только проговорён на словах.
- ☐ Есть чёткий критерий «звонок провален» — чтобы не путать с «просто неудачный».

Частая ошибка: регламент пишут по темам («работа с возражениями», «презентация цены»), а не по хронологии звонка. Из-за этого менеджер открывает документ перед разговором и не понимает, с чего начинать. Стройте регламент по этапам звонка — так его проще и написать, и потом проверять.

Дальше — сверка с реальными звонками

Загрузите этот регламент в CANAL — LLM сама построит из него чек-лист критериев и начнёт проверять 100% звонков, а не выборку. Free-тариф — без карты.

[Смотреть демо-разбор →](#)