

Тест для продавцов и продавцов-консультантов

Тесты для продавцов позволяют в короткий срок оценить насколько продавец разбирается в теории и практике продаж, а также выявить его вероятные склонности к продажам, и дать прогноз о том, как успешно тот или иной продавец будет продавать.

Безусловно, тестирование продавцов, это лишь один из инструментов, который используется для оценки профессионализма продавцов и уровня развития их компетенций. Подобные тесты хорошо зарекомендовали себя в качестве метода для подбора продавцов, использования из перед собеседованиями, а также для возможности самостоятельного анализа продавцами своих знаний. Также при проведении аттестации продавцов, подобные тесты являются необходимыми, но обычно используются в еще более расширенном варианте (включая вопросы ассортимента, регламентов работы магазина, знаний существующего законодательства, продукции конкурентов, а также прав и обязанностей как продавцов, так и покупателей). И еще подобные тесты используются до и после проведения [тренингов для продавцов](#), что позволяет определить эффективность прошедшего обучения.

Предлагаем Вам познакомиться с одним из возможных примеров теста для продавцов. Под каждую ситуацию или задачу такие тесты должны быть адаптированы в соответствии с ключевыми целями тестирования.

Вам нужен тест для вашего магазина? Зайдите в раздел «[Контакты](#)» и отправьте нам сообщение, или свяжитесь с нами через почту: zakaz@vision-trainings.company Обратите внимание, что тест для продавцов должен обязательно учитывать специфику вашего магазина, поэтому например, тесты для продавцов одежды будут отличаться от тестов по продажам для продавцов обуви.

Рекомендуемое отводимое время на заполнение данного теста для продавцов составляет не более 15 минут новичкам, и не более 10 минут для продавцов-консультантов с опытом.

Ваши ФИО:

Ваш магазин:

Вопрос 1. Что такое личная конверсия в работе продавца?

- ☐ () Соотношение тех кто купил у вас, и тех кто купил у других продавцов
- ☐ () Соотношение тех, кто зашел в магазин и тех, кто примерил обувь
- ☐ () Соотношение между теми кто зашел и теми, кто купил товар у вас
- ☐ () Соотношение между теми кто зашел, и с кем вы установили контакт

Вопрос 2. Перечислите, пожалуйста, этапы продаж, так как они сформулированы в стандартах продаж вашего магазина:

-
-
-
-
-
-

Вопрос 3. Какой главный критерий того, что Вы успешно прошли этап установления контакта с покупателем?

Хотите быть успешным директором магазина, узнайте [как это сделать!](#)

Вопрос 4. Как правильно работать с покупателями «XXXXX»-типа?

-
-
-
-
-

Вопрос 5. Каких фраз лучше избегать при начале контакта с покупателем?

-
-
-
-
-
-

Вопрос 6. Приведите пример начала разговора с покупателем, используя....
(на тренингах для продавцов мы изучаем несколько видов подхода к покупателю, подробная информация доступна [здесь](#)):

Вопрос 7. Для каких целей используется воронка вопросов?

-
-
-
-

Вопрос 8. Для чего нужны открытые вопросы в работе [продавца-консультанта](#)?

Вопрос 9. Какие фразы помогают проверить насколько точно Вы поняли то, что сказал Вам покупатель? (то, что точно выявили его потребности?)

Вопрос 10. Чем отличаются характеристики обуви от ? (узнайте, как правильно продавать обувь, [подробнее](#))

Вопрос 11. Для чего нужна технология презентации «XXXXX»

Приведите пример:

Вопрос 12. Как продавец может повлиять на [покупателя](#) используя компоненты невербальной коммуникации?

- ☐ () Задавать открытые вопросы и выслушивать ответы
- ☐ () Стараться подойти к покупателю максимально близко и замедлить дыхание
- ☐ () Использовать улыбку, открытые позы, эмпатию, отзеркаливание
- ☐ () Перейти на доверительные интонации, говорить тише, пристально смотреть

Вопрос 13. В чем отличие ограничивающих фактов от возражений покупателей?

Вопрос 14. В чем состоит самый главный и незаметный риск в работе любого продавца?

Вопрос 15. В чем смысл правил «Правило 15 минут в день / Правило 21 дня»?

Удовлетворять [потребности покупателей](#) или впаривать товары: зависит от Вас!

Вопрос 16. В каких случаях [продавцу-консультанту](#) нужно предлагать клиенту дополнительные и сопутствующие товары?

- ☐ В случае если клиент сам о них спрашивает
- ☐ Если это ХХХХ тип клиента
- ☐ Если клиент уже бывал у Вас ранее
- ☐ В случае, если...
- ☐ Основываясь на таких реакциях покупателя, как

Вопрос 17. Когда следует предлагать клиенту сопутствующие товары и аксессуары?

- ☐ В конце разговора либо на кассе
- ☐ Вместе с [презентацией](#) основного товара
- ☐ После работы с возражениями
- ☐ В начале разговора для успешного установления контакта

Вопрос 18. Для предложения дополнительных товаров нужно найти подходящий повод, чтобы заинтересовать покупателя. Приведите примеры нескольких дополнительных товаров и поводы для их покупки:

Товар 1:	Повод его купить:
Товар 2:	Повод его купить:
Товар 3:	Повод его купить:

Главные обязанности продавцов: [подробнее](#)

Вопрос 19. Приведите примеры наводящих вопросов, которые помогут покупателю задуматься о покупке сопутствующего товара (К примеру, что можно спросить у покупателя, чтобы навести его на мысли о покупке средств по уходу за обувью?)

- 1.
- 2.
- 3.

Вопрос 20. В чем причины возражений и сомнений покупателей?

Вопрос 21. Что означает термин «XXXXХние» возражения? Приведите пример возражения и подходящей для него XXXXXей фразы.

Каждый продавец должен пройти [тренинг по работе с возражениями](#)!

Вопрос 22. Напишите, как Вы отреагируете на слова клиента «Надо подумать!»:

Вопрос 23. Цена зимних мужских ботинок составляет, к примеру, 5 500 рублей. Покупатель спрашивает у Вас цену. Напишите Ваш ответ покупателю тремя разными методами, которые помогут Вам более привлекательно презентовать данную цену [на обувь](#), с учетом его индивидуальных потребностей:

1

2

3

Вопрос 24. Что такое «метод XXXXX»?». Чем он может помочь продавцу?

Вопрос 25. Какие существуют приемы побуждения клиента к покупке?

Вопрос 26. Как продавцу следует работать с несколькими покупателями / очередью?

[Программа тренинга для продавцов](#)

Вопрос 27. Как вызвать у клиента желание оставить свои контактные данные?

Вопрос 28. Какой конкурс Вы бы предложили для покупателей Вашего магазина?

Вопрос 29. Какая психологическая установка помогает продавцу конструктивно воспринимать себя и других?

Вопрос 30. Какими фразами можно выразить свое сопереживание клиенту при решении конфликтной ситуации?

Спасибо большое за ваши ответы!

В данном примере теста продемонстрированы вопросы как из общей теории продаж и работы с покупателями в розничном магазине, так и вопросы связанные с преподнесением клиенту конкретного ассортимента (в данном случае, были примеры из [практики продаж обуви](#)).

Важным аспектом являются методики проверки результатов тестирования, а также оценка полученных результатов. В самом упрощенном варианте тестов для продавцов, используются вопросы с заранее ограниченным выбором вопросов, с наличием одного верного правильного ответа. В более сложных тестах по продажам, допускается наличие в некоторых вопросах нескольких правильных ответов. Иногда в каком-либо вопросе может отсутствовать правильный ответ, и продавцу необходимо догадаться об этом, поставив в таком вопросе прочерк.

Помимо описанных выше способов формулирования вопросов с правильными ответами, довольно высокую эффективность показали тесты, содержащие большое количество открытых вопросов, как в вышеприведенных примерах. Когда продавец-консультант лишен возможности выбора ответов из предложенных вариантов, у него появляется возможность самостоятельно сформулировать свою точку зрения, описать свои мысли, идеи и мнения по тому или иному вопросу, продемонстрировать навыки логического рассуждения и аргументации. Все это позволяет более глубоко оценить уровень знаний и квалификации продавца.

Спасибо за Ваш интерес!

[Обращайтесь к нам](#) за разработкой тестов для ваших продавцов!

[Узнайте о тренингах для продавцов!](#) **[Читайте 111 советов продавцам!](#)**