ניתוח לקוח סמוי - פגישה פרונטלית בפרויקט מגורים של קבלן מוביל

בדיקה של המסלול המלא: השארת פרטים באתר, שיחה טלפונית, הגעה למשרד המכירות, פגישה פרונטלית בשטח הפרויקט ומה שקרה אחריה

40 פרמטרים נבדקו
9 קטגוריות
4 נקודות מגע

5 / 10	7 / 10	14 / 40	26 / 40	0 / 40
ציון כולל, מעוגל כלפי מעלה מ-4.05	תגובה לליד, הציון הגבוה בבדיקה	פרמטרים שבוצעו חלקית	פרמטרים שלא בוצעו כלל	פרמטרים שבוצעו במלואם

תמונת מצב לפי קטגוריה ממוצע ציוני הפרמטרים בכל קטגוריה, מהגבוה לנמוך

אבחון צרכים	הצעת ערך	קבלת פנים	הצגת הפרויקט	תיאום הפגישה	תקשורת	מיומנויות מכירה	חוויית הלקוח	סגירה ומעקב
5	5	5	5	4	4	4	4	3

ארבעה עשר הפרמטרים המהותיים מה נמדד, מה קרה בפועל ומה היה צריך לקרות

שלב	פרמטר שנבדק	ציון	מה קרה בפועל	מה היה צריך לקרות
טלפון	**עבודה עם תסריט שיחה**	4	הנציג מסר מידע מיד, ללא שאלה אחת, ואין תסריט בשימוש	תסריט מחייב: פתיחה, שתי שאלות בירור, ערך אחד, וסגירה על מועד
משרד	**אופן קבלת הלקוח**	4	ללא קבלת פנים, הלקוחה הגיעה, התיישבה, והפגישה התחילה	נוהל קליטה קבוע: פנייה בשם, הושבה, כיבוד, שאלה על הנסיעה
משרד	**יצירת אמון וכימיה - ראפור**	4	לא נעשה ניסיון לחיבור אישי, והמעבר לתוכן היה מיידי	שלוש דקות היכרות לפני כל מידע טכני, אמון נבנה לפני נתונים
משרד	**שיחת היכרות ראשונית**	4	לא התקיימה כלל	שתי שאלות פתוחות שממקמות את הלקוח לפני שמדברים על דירות
אבחון	**בירור מניעים, אילוצים ושלבי החלטה**	4	לא עלה כלל, והנציג לא ידע מה מניע את הלקוחה ומה עוצר אותה	שאלון אבחון מחייב לפני הצגת הפרויקט, כתנאי להתאמת פתרון
אבחון	**התאמה לפרופיל: משקיע, מגורים, משפר דיור**	5	הוצגו הדירות שהלקוחה שאלה עליהן, ללא בדיקה מה מתאים לה	זיהוי פרופיל בשלוש שאלות, והצגה של שתי חלופות מותאמות
אבחון	**התייחסות לשותפים להחלטה**	3	לא נשאל דבר על בן זוג, הורים או כל גורם משפיע אחר	מיפוי מקבלי ההחלטה בפגישה הראשונה, וזימונם לפגישת המשך
פגישה	**סדר ורצף בשיחה**	3	השיחה זרמה לפי שאלות הלקוחה, הנציג הגיב ולא הוביל	מבנה פגישה קבוע בחמישה שלבים, שהנציג מוביל מתחילתו לסופו
פגישה	**שימוש בעזרים והצגת הנכס**	4	הצגה על מסך ודף בלבד, הלקוחה התבקשה לבוא בנעליים סגורות והבניינים היו מוכנים, אך סיור לא הוצע	סיור בשטח כשלב קבוע ומחייב, זה הנכס המכירתי החזק ביותר שיש לפרויקט
פגישה	**שליטה וטיפול בהתנגדויות**	3	לא עלה כלל, אף התנגדות לא נבדקה ולא טופלה	תשובות כתובות לחמש ההתנגדויות השכיחות: מחיר, אכלוס, תחרות, מיקום, אמון
ערך	**למה דווקא עכשיו**	4	לא עלה כלל, ולא ניתנה ללקוחה סיבה לפעול ולא להמתין	סיבה עסקית מנומקת להחלטה בטווח הקרוב, מבוססת מלאי ותנאי תשלום
ערך	**שימוש בעדויות וסימוכין**	3	לא הוצגו לקוחות מרוצים, תק, מוניטין או איכות בנייה	ערכת הוכחות זמינה בפגישה: עדויות, פרויקטים קודמים, ספקי המפרט
פגישה	**אנרגיה, אמפתיה ואינטונציה**	3	שפה מונוטונית, ללא התלהבות וללא אמפתיה, והלקוחה לא חשה ביטחון	סימולציות מכירה תקופתיות, והערכת נציגים גם על חוויית הלקוח
אחרי	**סגירת הפגישה ופולואפ יזום**	3	הפגישה הסתיימה ללא שלב הבא, ולא הייתה אחריה כל פנייה	סיכום בכתב באותו יום, שיחה תוך 48 שעות, ותיעוד מלא ב-CRM

ציר הזמן של הליד איפה נשמר הערך ואיפה הוא אבד

השארת פרטים באתר
ליד יזום ובשל
נקודת פתיחה

חזרה באותו יום
הנציג יצר קשר מיידית
7/10

תיאום הפגישה
נקבע ביוזמת הלקוחה, לא של הנציג
4/10

13 ימי המתנה
אפס מגע, ללא חומר וללא וידוא הגעה
נפילה

ההגעה למשרד
הוראות הגעה שגויות ועיכוב, עוד לפני שהפגישה התחילה
נפילה

הפגישה
טכנית ואינפורמטיבית, ללא אבחון וללא הובלה
5/10

הפרויקט המוכן בשטח
הנכס החזק ביותר לא הוצג, וסיור לא הוצע
נפילה

סיום הפגישה
ללא שלב הבא וללא סיכום
3/10

אחרי הפגישה
אפס פולואפ, הליד נסגר בשקט
נפילה

נקודות לשימור, פערים והמלצות הממצאים המהותיים מתוך דוח הבדיקה

נקודות לשימור

- חזרה לליד באותו יום שהושארו הפרטים
- שליחת פרטי הגעה בסיום השיחה
- מענה מלא ומקצועי לכל שאלה שנשאלה
- ידע טוב במפרט הדירות ובעלויות
- זמינות גבוהה לקביעת מועד פגישה

נקודות לשיפור מרכזיות

- דרכי הגעה לא ברורות והוראות שגויות, שגרמו לעיכוב ולירידה במוטיבציה עוד לפני הפגישה
- אין חתירה יזומה לפגישה, המועד נקבע ביוזמת הלקוחה
- אין מסע לקוח דיגיטלי: ללא סרטון, מפרט, עדויות או בידול
- הפגישה קצרה, טכנית ואינפורמטיבית, ללא אבחון מעמיק
- הפרויקט המוכן בשטח לא הוצג, וסיור לא הוצע
- לא הודגשו מוניטין הקבלן, איכות הבנייה, המפרט וספקיו
- אין ניהול התנגדויות ואין הצעת ערך
- אין וידוא הגעה, אין תיעוד ואין פולואפ

המלצות ניהוליות

1. תסריט אחיד לשיחה ולפגישה, עם שלבי חובה
2. שאלון אבחון מחייב לפני הצגת הפרויקט
3. סיור בשטח כשלב קבוע בכל פגישה
4. מסע לקוח דיגיטלי: סרטון, מפרט, עדויות, בידול
5. מפת הגעה ודרכי גישה ברורות למשרד המכירות
6. נוהל פולואפ מתועד עם לוח זמנים מחייב

המסקנה: הפער אינו באיכות המוצר, הפרויקט חזק, הנציג ידע את החומר, ענה על כל שאלה וחזר לליד באותו יום, אבל סיפק מידע במקום לנהל מכירה - ליד חם ובשל נסגר ללא כל המשך, וההשקעה השיווקית בייצורו לא הומרה - כשאין תסריט, אין אבחון ואין מעקב, איכות המכירה תלויה במצב הרוח של הנציג באותו יום, ואף מנהל לא רואה זאת בדוחות