

Тест по курсу

15 ситуационных вопросов · один верный ответ · проходной результат 14 из 15

V2.0 · редакция 22/10/26 · Воровского, 133 · предложение до 30/11/26

Фамилия и имя: _____

Дата: _____

Выберите один ответ в каждом вопросе. Тест не содержит ключей. Все даты и времена — учебные примеры.

1. Клиент заинтересовался ТО и проверкой зрения. Какой следующий шаг приоритетен?

- А) Сразу пригласить без записи, чтобы не обсуждать расписание.
- Б) Предложить конкретные варианты записи к оптометристу.
- В) Попросить самостоятельно перезвонить в салон.
- Г) Записать на ближайшее время без согласования.

2. Вы проверили расписание. Как лучше впервые предложить время?

- А) «Когда-нибудь приходите, мы работаем».
- Б) Перечислить все свободные слоты за две недели.
- В) Назвать два свободных времени в разные дни, сначала в дневные будни.
- Г) Начать с вечера и выходных, даже если клиент их не просил.

3. Оба предложенных времени не подходят. Что сделать дальше?

- А) Уточнить удобные дни и диапазон, проверить расписание и предложить новую пару.
- Б) Сразу закончить разговор как отказ от посещения.
- В) Выбрать один из вариантов за клиента.
- Г) Пообещать любое удобное время без проверки.

4. После предложения дневных будней клиент говорит: «Могу только в выходной». Как действовать?

- А) Объяснить, что программа доступна только по будням.
- Б) Записать на ближайшую субботу, не проверяя расписание.
- В) Повторить прежнюю пару дневных будней.
- Г) Проверить реальные доступные варианты в выходной и предложить выбор.

5. Клиент не хочет записываться и говорит: «Зайду сам». Как завершить приглашение?

- А) Сказать, что без записи проверка зрения невозможна.
- Б) Пригласить без записи и предупредить о возможной очереди на проверку зрения.
- В) Пообещать проверить зрение сразу по приходу.
- Г) Поставить предварительную запись без его согласия.

6. Клиент спрашивает: «Если запишусь, точно не буду ждать?» Как ответить корректно?

- А) Гарантировать полное отсутствие ожидания.
- Б) Сказать, что запись ничего не меняет, лучше прийти без неё.
- В) Объяснить пользу согласованного времени без абсолютной гарантии отсутствия ожидания.
- Г) Обещать, что проверка зрения займёт не больше 5–10 минут.

7. После предложения записи клиент выбирает только ТО очков. Что правильно?

- А) Принять выбор и пригласить на ТО без записи; не делать диагностику обязательной.
- Б) Отказать в ТО без проверки зрения.
- В) Создать запись к оптометристу на всякий случай.
- Г) Настаивать на диагностике до согласия клиента.

8. Как правильно использовать ориентир «5–10 минут»?

- А) Как гарантированное время визита с проверкой зрения.
- Б) Как максимальную длительность любой очереди.
- В) Как обещание диагностики без записи за это время.
- Г) Как обычную длительность ТО, не распространяемую на диагностику и ожидание.

9. Клиент согласовал день и время проверки зрения. Где фиксировать результат?

- А) Только в новом списке, отдельно от существующей воронки.
- Б) Фактическую запись — в 1С, исход и договорённость — в существующей карточке Bitrix24.
- В) Только в воронке: она заменяет расписание.
- Г) Нигде до фактического прихода клиента.

10. Последний заказ клиента сделан в 2025 году. Можно ли автоматически сказать: «Прошло больше года»?

- А) Да, год заказа сам подтверждает давность.
- Б) Нет, клиентам 2025 года вообще не звоним.
- В) Сначала нужно проверить точную дату заказа.
- Г) Можно, если очки офисные.

11. Клиент сообщает, что стал хуже видеть. Что делает сотрудник?

- А) Предлагает проверку зрения у оптометриста, не объясняя по телефону причины изменения.
- Б) Объясняет причину по возрасту клиента.
- В) Сразу обещает замену линз в прежнюю оправу.
- Г) Утверждает, что обязательно нужны новые очки.

12. Клиент уточняет, действительно ли проверка зрения в подарок. Какой ответ соответствует программе?

- А) Все услуги сети бесплатны до конца года.
- Б) Проверка в подарок только после обязательной покупки новых очков.
- В) Бесплатно только ТО, о проверке зрения ничего не известно.
- Г) Для участника этой программы диагностика зрения в подарок до 30/11/26.

13. Клиент спрашивает об источнике номера и просит больше не звонить. Что правильно?

- А) Продолжить предложение, потому что он когда-то покупал очки.
- Б) Спокойно объяснить связь с историей заказа, зафиксировать просьбу и прекратить повторные контакты.
- В) Назначить перезвон через месяц.
- Г) Считать это обычным недозвоном и сделать ещё две попытки.

14. Первая попытка звонка закончилась недозвоном. Каков следующий шаг по документу этой программы?

- А) Сразу зафиксировать отказ от предложения.
- Б) Позвонить ещё два раза подряд в ближайшие минуты.
- В) Сделать ещё две попытки в разные дни и время.
- Г) Больше не пытаться связаться.

15. Клиент сказал: «Возможно, в четверг получится». Можно ли подтвердить запись?

- А) Нет: уточнить согласие на конкретные дату и время и подтвердить свободный слот в 1С.
- Б) Да: любое упоминание дня означает согласие на запись.
- В) Да: можно заранее занять удобный сотруднику слот.
- Г) Нет: сразу отказать в приглашении без записи.