Анкета Маккея-Пометуна.

Анкета Харви Маккея — классический пример полноты информации о клиенте. Однако, она создавалась во времена, когда отсутствовали современные средства коммуникации. К тому же, это анкета, отражающая американское общество. Некоторых понятий в нашей культуре просто не существует. Кроме того, в анкете не хватает некоторых важных сведений, свойственных российскому обществу. Поэтому я взял на себя смелость дополнить её.

Пополнение контактных сведений — один из важнейших способов сделать ваши касания эффективнее. Подумайте, как в каждое касании, в каждое некоммерческое предложение встроить вопрос, пополняющий вашу анкету клиента.

Старине Харви было сложнее работать с этим документом. В его времена не было социальных сетей, Гугла и Яндекса, не было CRM. У вас всё это есть, поэтому лучше использовать все возможности информационных систем, чтобы знать о вашем клиенте как можно больше. База данных — ресурс компании, который нужно эксплуатировать. Чем больше вы знаете о человеке, тем больше вероятность выстроить с ним отношения, тем больше доверия вам доступно.

77-пунктный профиль клиента Маккея-Пометуна

Дата создания

Кто создал

Дата внесения последних дополнений

Кто внёс последние изменения в анкету и какие это изменения

**Клиент**

1. Фамилия Имя Отчество.

* Обращение (сокращённое имя для подстановки в письма, например, Анастасия Сергеевна может быть записана, как «Анастасия» или «Настя»)
* Прозвище (может упоминать в разговоре)
* ID (идентификационный номер, присваиваемый автоматически)

1. Дата рождения

* Город рождения
* Даты именин

1. Социальные сети (адрес, никнейм, аватар):

* Блог
* Личный сайт
* ВКонтакте
* Facebook
* Twitter
* LikedIn
* Instagram
* Одноклассники

1. Компания

* Название фирмы
* Сайт компании
* Адрес рабочего места Контакта
* Отраслевая принадлежность
* Занимаемая должность
* Кому подчиняется при принятии решений по вопросам сотрудничества с нами?
* Телефон служебный
* Email служебный

1. Рабочее место (отдельный кабинет, работа с коллегами в небольшом помещении, openspace, home office)
2. Домашний адрес (район, улица)

* Телефон мобильный
* Email личный
* Мессенджеры: Skype, ICQ, QIP

1. Есть ли загородное жильё, дача?
2. Физические данные

* Рост
* Вес
* Особенности (примеры: лысеет, в прекрасной физической форме, артрит, острые боли в спине и т.п.)

1. Школа и год окончания
2. Высшие учебные заведения

* Когда окончил
* Какая получена специальность по диплому
* Какие награды получал в ВУЗе
* Ученые степени

1. Экспертные знания

* Авторство книг
* Публикации в печатных и электронных изданиях
* Выступает ли на деловых мероприятиях

1. Какими видами спорта занимался в ВУЗе
2. Каким спортом занимается сейчас
3. Какой вневузовской общественной деятельностью занимался (волонтёрство, КВН)
4. Если клиент не получил высшего образования, то является ли для него (для нее) это обстоятельство болезненным?

* Чем компенсировалось отсутствие высшего образования?

1. Прохождение военной службы

* Род войск
* Звание при увольнении в запас
* Отношение к своей службе в армии

**Семья**

1. Семейное положение
2. Какой по счёту брак
3. Фамилия и имя жены/мужа
4. Образование жены/мужа
5. Круг интересов жены/мужа, общественная деятельность, членство в каких-либо организациях
6. Дата свадьбы
7. Дети

* Статус (родитель, опекун)
* Имя
* Дата (год) рождения
* Образовательный уровень детей
* Чем интересуются дети (их увлечения, проблемы и т.п.)

1. Родители клиента (имя, занимаемые должности)
2. Родители жены/мужа (имя, занимаемые должности)

**Предшествующая деятельность**

1. Прежние места работы (сначала указывается последнее)

* Компания
* Адрес
* Даты (с \_\_\_ по \_\_\_ )
* Занимаемая должность

1. Предшествующая должность в фирме, где работает в настоящее время.

* Период ранее занимаемой должности
* Причина смены должности

1. Имеются ли в кабинете клиента какие-либо «символы» социального положения?
2. Имеются ли в кабинете какие-либо награды, дипломы, трофеи?
3. Членство в профессиональных или отраслевых сообществах, общественных объединениях.
4. Имеются ли люди, к мнению которых клиент особо прислушивается?
5. Какие деловые отношения он (она) имеет с сотрудниками нашей компании?
6. Являются ли эти отношения хорошими? Почему?
7. Кто еще из сотрудников нашей компании знаком с клиентом?

* Тип контакта
* Характер отношений

1. Как клиент относится к своей фирме?
2. Пытается ли Клиент извлечь личную выгоду из служебного положения?
3. В чем заключается его (ее) долгосрочная цель деятельности?

* Как Клиент описывает свой успех?
* В чём измеряет свой успех?

1. В чем заключается его (ее) ближайшая цель коммерческой деятельности?
2. Чем в настоящее время больше всего озабочен клиент: благополучием фирмы или своим личным благополучием?

**Особые сведения**

1. Является ли Клиент собственником или соучредителем в других бизнес-организациях?

* Название организации
* Статус участия
* Профиль деятельности

1. Знание иностранных языков
2. Клубы или профессиональные клубы (Масоны, Ротари, Землячества и т.п.)
3. Является ли политически активным?

* Политическая партия
* Значение для клиента

1. Ведет ли общественную деятельность по месту жительства? Какую?
2. Религия
3. Является ли активным прихожанином? Есть ли религиозная атрибутика на рабочем месте?
4. Судимости
5. Строго конфиденциальные сведения, не подлежащие обсуждению с клиентом (например, семейное положение, вера, судимость и т.п.)
6. Что еще (помимо бизнеса) принимает клиент близко к сердцу?

**Стиль жизни**

1. Внешнее медицинское заключение (состояние здоровья в данное время)
2. Употребляет ли клиент спиртные напитки?

* Если да, то какие, в каком количестве?

1. Если он не употребляет спиртные напитки, то реагирует ли отрицательно, когда в его присутствии пьют другие?
2. Курит ли клиент? Что (сигары, сигареты), какая марка?

* Если не курит, то возражает ли он, когда курят другие в его присутствии?

1. Куда он предпочитает ходить на обед?
2. Любимая еда
3. Возражает ли клиент против того, чтобы кто-нибудь платил за его обед?
4. Увлечения, что он предпочитает делать в свободное время?
5. Как и где клиент обычно проводит отпуск?
6. Болельщиком каких видов спорта он является и за какие команды «болеет»?
7. Какой марки у него автомобиль (автомобили, мотоцикл, катер)?
8. Есть ли у него домашние животные?

* Если да, то как к ним относится?
* Порода
* Кличка

1. О чем любит поговорить?
2. Любимые цветы.
3. Является ли он эгоцентричным?

* Если нет, то на кого именно клиент старается произвести впечатление?
* Какое впечатление клиент хочет произвести на этих людей?

1. Какие психологические качества есть у клиента?
2. Какими своими жизненными достижениями он (она) больше всего гордится?
3. Какие, по вашему мнению, цели у клиента?

* Долгосрочная личная цель
* Ближайшая личная цель?

**Клиент и вы**

1. Сумма покупок Клиента на текущий момент (автоматическое обновление из программ учёта покупок).
2. Характер последнего контакта (звонок, встреча, покупка — автоматическое обновление данных из CRM).
3. Самостоятельно ли принимает решения?

* Если самостоятелен, то по каким критериям делает свой выбор?
* Если не самостоятелен, то кто влияет на принятие решения?
* По каким критериям принимаются решения?
* Какие процедуры проводятся для принятия решения?

1. Какие возникают моральные или этические соображения, когда вы работаете с клиентом?
2. Считает ли клиент, что у него есть какие-то обязательства в отношении вас, вашей фирмы или вашего конкурента?

* Если да, то какие?

1. Вызовет ли предложение, которое вы собираетесь сделать клиенту, необходимость изменить ему какую-либо привычку или предпринять действие, нарушающее установившийся порядок?

* Если да, то какие барьеры препятствуют вашей сделке?

1. В чем заключаются, как считает клиент, его основные проблемы?
2. Какие проблемы административного управления являются самыми срочными для фирмы клиента?
3. Существуют ли конфликты между клиентом и администрацией его фирмы?

* Если да, то можете ли вы оказать помощь в разрешении этих проблем?
* Если да, то каким образом?

1. Располагает ли ваш конкурент лучшими ответами на вышеприведенные вопросы, чем вы?