

Где теряются деньги

- [Отказы целевых лидов](#)
- [Потенциально потерянная выручка](#)

Отказы целевых лидов

Карточка отвечает на вопрос: **сколько денег мы потеряли на отказах и почему.**

Что считается

Берутся целевые сделки за период, закончившиеся отказом (спам и дубли сюда не входят — таких «клиентов» и не было). По каждой известна причина отказа и сумма. Карточка складывает потери по причинам и делит их на два вида.

Два вида отказов — это главное

Вид	Причины	Как относиться
Управляемые (вина отдела)	«Не отвечает более 3-х раз», «Выбрал других»	Потеря по вине отдела продаж. Этих клиентов можно было спасти — ответить вовремя, дожать.
Объективные	«Хочет, но не сейчас», «Нет у нас услуги», «Целевой, но нет потребности», «Не подходит график», «Больше не звонить»	Потеря не по нашей вине — повлиять было трудно.

Три суммы сверху

- **Управляемые** — деньги, которые упустил отдел продаж. **Главная цифра карточки:** её можно вернуть, улучшив работу менеджеров.
- **Объективные** — потери, на которые мы повлиять не могли.
- **Всего целевых** — общая сумма потерь по целевым отказам.

По каждой причине видно, сколько было таких отказов и на какую сумму.

Пример

Всего потеряно 412 560 ₹ на 170 отказах. Управляемые — 127 613 ₹, и почти всё это одна причина: «Не отвечает более 3-х раз» — 60 клиентов на 111 197 ₹. Читается так: больше ста тысяч ушло просто потому, что клиентам не ответили. Это самая дешёвая точка роста: не нужен ни новый бюджет, ни новые люди — нужно отвечать.

Потенциально потерянная выручка

Список клиентов, которых **можно потерять прямо сейчас**, потому что менеджер вовремя не вышел на связь. Их ещё можно спасти — для этого карточка и существует.

Как клиент сюда попадает

В CRM менеджеры ставят себе задачи: «позвонить клиенту завтра в 15:00», «отправить счёт». Если задача **просрочена** (время прошло, задача не закрыта) — клиент попадает в этот список.

Что показывается

- Три цифры сверху: **клиентов в риске**, **сумма на кону** (бюджет их сделок — деньги, которые можно потерять из-за забытых касаний) и **сколько задач просрочено**.
- **«Кому срочно позвонить»** — список: задача, клиент, ответственный менеджер, на сколько просрочена, сумма сделки.
- Переключатель **«Сумма / Количество»** — сортировать список по деньгам или по числу просрочек.

Список живёт сам: если менеджер уже связался с клиентом и закрыл задачу в CRM — клиент вскоре пропадёт из списка. Под списком видно, на какой момент показаны данные.

Как пользоваться

Это **оперативный список на сегодня**, а не аналитика за период:

1. Связаться с клиентами из списка в первую очередь — чем дольше просрочка, тем срочнее.
2. Смотреть, у кого из менеджеров системно копят просрочки, и разбираться почему: перегружен, забывает, не пользуется задачами.

Пример

1 клиент в риске, на кону 5 184 ₽, просрочено 3 задачи. Немного — но каждая строка списка это живой клиент, который ждал звонка и не дождался. Позвонить сегодня — почти наверняка спасти сделку.

Оговорка

Список видит только тех клиентов, по которым менеджер **поставил задачу в CRM**. Если задача не ставилась вовсе — клиент сюда не попадёт, хотя тоже может быть забыт. Поэтому дисциплина «на каждого клиента — следующий шаг с датой» делает эту карточку по-настоящему полезной.