

Оценка ОП (балл 0–10)

«ОП» — отдел продаж. Одна цифра **«Итог периода»** показывает общее «здоровье» отдела за выбранный период. Удобна, чтобы следить за динамикой: растёт от недели к неделе — отдел работает лучше.

Из чего складывается

Четыре составляющие, каждая — по шкале от 0 до 10:

Составляющая	Что означает
Готовность	Насколько «горячие» клиенты пишут (в среднем по оценкам ИИ)
Скрипт	Насколько менеджеры делают обязательные шаги разговора: выявляют потребность, называют цену, предлагают запись
Возражения	Насколько менеджеры справляются с сомнениями клиентов («дорого», «подумаю»)
Конверсия	Из закрытых сделок — какая часть закончилась продажей, а не отказом

Итоговый балл — среднее этих составляющих. Если по какой-то составляющей данных ещё нет, она просто не учитывается (а не считается нулём).

Как пользоваться

- **Смотреть динамику**, а не абсолют: 6.2 → 6.8 за месяц — хороший знак.
- Если балл упал — посмотреть на четыре плитки, **что именно** просело: клиенты стали холоднее (вопрос к рекламе) или менеджеры хуже обрабатывают (вопрос к обучению).

Пример

Итог периода 3.1: готовность 3.9, скрипт 0.6, возражения 4.7, конверсия 3.3. Сразу видно узкое место — скрипт: менеджеры почти не делают обязательные шаги (не выясняют потребность, не называют цену, не предлагают запись). Это первая тема для обучения — и самый быстрый способ поднять общий балл.

Честная оговорка

Балл сравнивайте с самим собой в прошлом периоде, а не с «идеальной десяткой»: десятки не бывает даже у отличной команды.

Revision #1

Created 2026-07-09 18:00:28 UTC by Admin

Updated 2026-07-09 18:00:28 UTC by Admin