

Работа с возражениями

Возражение — это сомнение клиента: «дорого», «мне надо подумать», «неудобное расписание». ИИ находит их в переписках и смотрит, **как менеджер ответил**.

Что показывает карточка

- **Топ-3 проблемных** — три возражения, с которыми команда справляется хуже всего: как часто встречается и какой процент отработки.
- **Все возражения** — полный список: сколько раз встретилось, доля от всех возражений и отработка.
- **«Что усилить»** — вывод внизу карточки: возражения с самой слабой отработкой, по которым в первую очередь нужен готовый ответ.

Отработка, % — насколько убедительно менеджеры в среднем отвечают на это возражение. 100% — ответили убедительно, 0% — проигнорировали или сдались.

Почему типы считаются отдельно

Если смешать все возражения в одну среднюю цифру, проблема спрячется: например, «дорого» обрабатывается на 10%, а «расписание» на 70% — в среднем выйдет приличных 40%, и провал по цене никто не заметит. Поэтому каждый тип — отдельной строкой.

Как пользоваться

Ищите сочетание **«встречается часто + отработка низкая»** — это готовая тема для обучения менеджеров. Блок «Что усилить» подсказывает такие темы сам.

Пример

«Не вовремя / расписание» встретилось 16 раз, отработка 54% — почти в половине случаев менеджер не смог предложить удобный вариант. Нужен готовый ответ: вечерние группы, выходные, соседний филиал.

Оговорка

ИИ видит возражения только в переписках, которые уже разобрал. Чем больше разобрано, тем точнее картина.

Revision #1

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

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