

Качество отдела продаж

- [Оценка ОП \(балл 0-10\)](#)
- [Работа с возражениями](#)
- [Рейтинг менеджеров](#)
- [Скорость обработки заявки](#)

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. Рядом — короткий вердикт словами.

Из чего складывается

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

Составляющая	Что означает
Скорость	Как быстро менеджеры перезванивают по новой заявке
CRM	Насколько аккуратно заполнены карточки сделок: контакт, сумма, источник, услуга
Скрипт	Насколько менеджеры делают обязательные шаги разговора: выявляют потребность, называют цену, предлагают запись
Дожим	Насколько менеджеры справляются с сомнениями клиентов («дорого», «подумаю») и доводят до решения

У каждой составляющей видно, как она изменилась за неделю: ▲ выросла, ▼ упала. Итоговый балл — среднее этих составляющих.

Как пользоваться

- **Смотреть динамику**, а не абсолют: 7.1 → 7.4 за неделю — хороший знак.
- Если балл упал — посмотреть на четыре составляющие, **что именно** просело, и заняться этим в первую очередь.

Пример

Итог периода 7.4: скорость 6.8, CRM 8.4, скрипт 8.1, дожим 6.4. Сразу видно два узких места — скорость и дожим: менеджеры медленно перезванивают и сдаются при сомнениях клиента. Это первые темы для планёрки — 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.

Работа с возражениями

Возражение — это сомнение клиента: «дорого», «мне надо подумать», «у конкурентов дешевле». ИИ находит их в разговорах 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 сделать на этой неделе»** — готовые советы внизу карточки: по каким возражениям в первую очередь нужен отработанный ответ в скрипте.

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» отрабатывается на 38%, а «сроки» на 71% — в среднем выйдет приличных 55%, 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 сделать на этой неделе» подсказывает такие темы сам.

Пример

«Дорого» встретилось 47 раз (34% всех возражений), отработка 38% — почти в двух третях случаев менеджер не смог обосновать цену. Совет из карточки: добавить в скрипт сравнение затрат за год и кейс окупаемости. Это самое частое и самое слабо отработанное возражение — с него и начинаем.

Оговорка

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

Рейтинг менеджеров

Таблица сравнивает менеджеров между собой за выбранный период. Переключатель «На странице» справа сверху меняет, сколько строк показывать.

Колонки

Колонка	Что означает
Звонков	Сколько разговоров провёл менеджер
Сообщений	Сколько коротких сообщений отправил клиентам (Telegram, WhatsApp, SMS)
Скрипт	Насколько менеджер выполняет обязательные шаги разговора: выявить потребность, назвать цену, предложить запись
Дожим	Насколько хорошо отвечает на сомнения клиентов («дорого», «подумаю») и доводит до решения
Продажи	Сколько его сделок закончились оплатой
Оценка	Итоговый балл менеджера по качеству работы
Δ нед.	Как оценка изменилась по сравнению с прошлой неделей: ▲ выросла, ▼ упала

Строки отсортированы по итоговой оценке — сверху лучшие. Любую колонку можно нажать, чтобы отсортировать по ней.

Как звонок закрепляется за менеджером

Звонок засчитывается тому сотруднику, кто его вёл — звонил клиенту или принял входящий.

Как пользоваться

- **Объём против результата.** Сравнивайте «Звонков» с «Продажами»: у одного менеджера 52 звонка и 8 продаж, у другого 39 и мало — разница в отдаче видна сразу, независимо от загрузки.
- **Качество.** Низкий «Скрипт» при нормальном объёме — менеджер торопится и пропускает шаги; низкий «Дожим» — сдаётся при первом «дорого». И то и другое лечится обучением, конкретные примеры — в разборах его звонков.
- **Δ нед.** подсказывает, на кого обратить внимание на этой неделе: у кого оценка падает — поговорить, у кого растёт — отметить.

Скорость обработки заявки

Карточка показывает, **как быстро менеджеры перезванивают по новой заявке** — и как скорость первого звонка влияет на продажи.

Как считается

Для каждой заявки берётся время между её появлением и первым звонком клиенту. Все заявки раскладываются по четырём корзинам:

- **до 5 минут**
- **5-30 минут**
- **30+ минут**
- **на следующий день**

По каждой корзине видно: сколько было таких заявок и какая доля дошла до покупки (процент над столбиком).

Две подсказки внизу

- **«Лучший интервал»** — какая скорость даёт лучшую конверсию и во сколько раз она выше остальных.
- **«Просадка»** — сколько заявок ждали звонка слишком долго и сколько денег это примерно стоило. Это оценка, а не точный факт, но порядок цифры честный.

Почему это важно

Клиент, оставивший заявку, обычно оставляет её ещё в двух-трёх местах. Покупает у того, кто позвонил первым, пока интерес горячий. Через час клиент уже говорит с конкурентами или передумал.

Как пользоваться

- Смотрите, какая доля заявок попадает в «30+ минут» и «на следующий день» — это зона потерь.
- Организационные решения: дежурный на приёме заявок, уведомление о новой заявке, обзвон в первые минуты.

Пример

Заявки, обработанные за 5 минут, покупают в 4,2 раза чаще, чем те, кому перезвонили «через час». При этом 76 заявок ждали звонка больше 30 минут — потенциальная потеря около $\text{₽ } 480 \text{ К}$, чаще всего в обед и после 18:00. Поставить дежурного на эти часы — и деньги перестанут утекать каждую неделю.