

# 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.

---

Revision #1

Created 2026-07-09 18:00:21 UTC by Admin

Updated 2026-07-09 18:00:21 UTC by Admin