

ЗВОНКИ 315920 - ИТОГ МЕСЯЦА

Июнь 2026 | Рабочий аналитический отчёт

Источник: партии 001-016 и контрольные итоги по шести закрытым исходным частям.

Статус: июньский цикл обработан на уровне транскрибаций, рабочих партий, эпизодов и месячного итога.

Исходных частей закрыто	6 из 6
Рабочих партий обработано	16 из 16
Рабочих эпизодов зафиксировано	469
Статус цикла	Завершён

Важно: 469 эпизодов - это рабочая разметка транскрибаций. Это не 469 уникальных звонков, клиентов, заявок или сделок. В разметку входят прямые клиентские звонки, пересказы, внутренние процессы, сервис, технические фрагменты, повторы и переходящие эпизоды.

Границы итогового документа

- По звонкам можно подтверждать вопросы клиентов, озвученные сомнения, объяснения менеджеров и названный следующий шаг.
- Без CRM нельзя подтверждать результат сделки, оплату, конверсию, финансовый эффект, точную причину отказа или вину сотрудника.
- Пересказы и внутренние обсуждения используются как процессные наблюдения, но не выдаются за прямой голос клиента.
- Повторы и параллельные версии не должны искусственно увеличивать частотность тем.

1. ПОВТОРЯЮЩИЕСЯ ВОПРОСЫ КЛИЕНТОВ

Тема	Что спрашивают и уточняют
Цена и расчёт	Сколько будет стоить; что входит в сумму; можно ли назвать ориентир до замера; можно ли выбрать более бюджетную комплектацию.
Замер	Нужен ли замер; бесплатный ли он; можно ли использовать старые размеры; когда приедет специалист; что будет после замера.
Изготовление и готовность	Сколько изготавливается заказ; можно ли быстрее; когда заказ будет фактически готов; чем плановая дата отличается от подтверждённой.
Монтаж и доставка	Когда монтаж или доставка; можно ли перенести дату; кто позвонит; когда платить остаток; как согласовать нестандартные условия.
Оплата и договор	Размер предоплаты; способы оплаты; когда платить остаток; можно ли подготовить договор заранее; какие документы нужны.
Сервис	Принята ли заявка; кто ответственный; когда перезвонят; когда приедет мастер; как узнать статус обращения.
B2B	Счёт, договор, реквизиты, НДС, пропуска, допуски, версии расчётов, порядок согласования и передачи документов.
Сложные конструкции	Балконы, лоджии, веранды, отделка, стеклопакеты, алюминиевые перегородки и нестандартные монтажные узлы.

Что считается прямым голосом клиента

- Клиент сам задаёт вопрос, выражает сомнение, называет ограничение или просит конкретный следующий шаг.
- Фрагмент можно вернуть к исходной части и таймкоду.

Что не считается прямым голосом клиента

- Пересказ сотрудника, внутренний расчёт, обсуждение производства, CRM, телефонии, кассы или документов.
- Технические проверки, бытовые разговоры и повтор одного и того же фрагмента.

2. БОЛИ, СОМНЕНИЯ И ТОЧКИ СОПРОТИВЛЕНИЯ

Наблюдение	Что видно в звонках	Ограничение вывода
Непонятна итоговая цена	Клиенту нужен ориентир до замера и объяснение состава расчёта.	Нельзя утверждать, что цена стала причиной отказа без CRM.
Непонятно, зачем нужен замер	Старые размеры или размеры клиента кажутся достаточными.	Нельзя оценивать влияние замера на сделку без статуса в CRM.
Непонятен следующий шаг	После замера, расчёта, договора или сервисной заявки клиент ждёт статус и ответственного.	Нельзя считать задержку причиной потери сделки без проверки.
Технические термины сложны	Профиль, стеклопакет, импост, ГОСТ, мембрана, отделочные материалы требуют перевода на простой язык.	Нельзя объявлять непонимание причиной отказа.
Сложно представить результат	По балконам, верандам и отделке словесного перечня позиций недостаточно.	Нужно проверять влияние визуализации по CRM и фактическим сделкам.
Ограничения по деньгам и времени	Клиент откладывает решение до зарплаты, отпуска, согласования или удобного графика.	Отложенный спрос не равен отказу.
Тревога по сервису	Клиенту нужен подтверждённый маршрут: заявка, ответственный, срок контакта, действие.	Нельзя оценивать качество сервиса только по одному эпизоду.

Повторяющиеся возражения

- Дорого или выше ожиданий.
- Нужно подумать, посоветоваться или согласовать внутри компании.
- Нет денег сейчас; решение переносится на следующий период.
- Нужен более бюджетный вариант или отдельная работа вместо полного комплекса.
- Нужны более быстрые сроки.
- Нужны расчёт, счёт, договор или состав работ в письменном виде.
- Нужно понять итоговый результат визуально.

Возражение в звонке подтверждает точку сопротивления, но не подтверждает причину итогового результата сделки.

3. СИЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ И ЗОНЫ УЛУЧШЕНИЯ

Сильные действия, которые повторялись

- Менеджеры объясняют зависимость цены от замера, комплектации, монтажа и дополнительных работ.
- По сложным конструкциям не обещают окончательный ответ без проверки у профильного специалиста.
- Фиксируют следующий шаг: замер, расчёт, отправка документов, перезвон, визит в офис, ожидание мастера.
- Предлагают подготовить договор заранее, чтобы сократить время клиента в офисе.
- Уточняют размеры, профиль, стеклопакет, открывания, цвет, монтаж, доставку и особенности объекта.
- В сервисных ситуациях стараются найти ответственного и не выдумывают неподтверждённый статус.
- При отложенном спросе не всегда дают и сохраняют возможность вернуться к клиенту позже.

Зоны улучшения

Зона	Рабочая формулировка
Письменное закрепление расчёта	После разговора клиенту нужен состав суммы, срок, предоплата, остаток и следующий шаг.
Визуализация сложных решений	Для балконов, веранд и отделки нужны фото, схемы и примеры результата.
Простой язык	Технические термины следует переводить в понятные клиенту последствия и отличия.
Единый модуль по оплате	Нужно согласованно объяснять предоплату, остаток, отдельные работы, возвраты и изменения заказа.
Статус после замера или заявки	Клиенту нужны ответственный, срок следующего контакта и подтверждение, что обращение не потеряно.
Отложенный спрос	Нужны причина переноса, дата возврата и напоминание в CRM.
В2В-процесс	Полезен единый чек-лист счёта, договора, реквизитов, пропусков, допусков и согласований.

4. ПРИМЕНЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ В РАБОТЕ

Направление	Что передать в работу
Сайт и FAQ	Объяснение состава цены; зачем нужен замер; сроки; договор и оплата; визуализация балконов и веранд; словарь терминов; сервисный маршрут.
Продажи	Письменное резюме расчёта; единый следующий шаг; модули ответов; фиксация отложенного спроса; порядок работы со сложными и B2B-заявками.
Сервис	Статус заявки; ответственный контакт; срок обратной связи; границы обещаний; порядок передачи профильному специалисту.
Обучение	Реальные ситуации вместо абстрактных скриптов; сильные действия; примеры безопасного уточнения; разбор сложных технических запросов.
Управление	Список проверок для CRM; темы для технических логов; приоритеты следующего цикла; отделение фактов от гипотез.

CRM-граница

- Проверить, состоялись ли замер, расчёт, договор, оплата, доставка, монтаж или сервисный визит.
- Проверить фактические интервалы между этапами и наличие письменного резюме клиенту.
- Не оценивать конверсию, выручку, причины отказов и эффективность конкретного сотрудника только по транскрибациям.

Итог

Месячный цикл позволяет использовать звонки как общий фактический слой для сайта, продаж, сервиса, обучения и управленческих проверок. Каждый сильный вывод сохраняет связь с источником и отдельное ограничение по данным, которых нет в транскрибации.

Следующий цикл следует запускать по той же последовательности: инвентаризация -> партии -> эпизоды -> карточки -> итоги частей -> итог месяца -> задачи подразделениям.