

Что происходит после звонка клиента

Мы проанализировали 4 312 входящих звонков в отдел продаж крупного автодилера и нашли, где теряются клиенты, которых уже привела реклама.

4 312

звонков в выборке

100%

звонков проверил AI, без
выборочного
прослушивания

**Один
стандарт**

для всех менеджеров — с
критериями, настроенными
под конкретный салон



Входящий звонок, 6:42

Клиент интересуется кроссовером

52

балл



Презентация авто



Отработка возражений



Закрытие на визит

фатальная



Следующий шаг

фатальная



Фиксация контактов

фатальная

Хорошая консультация, после которой клиенту некуда идти дальше.

Как проводили исследование

Мы смотрели не на отдельные разговоры, а на повторяющиеся паттерны во всей выборке.

1

Собрали выборку

4 312 реальных входящих звонков в отдел продаж.

2

Настроили критерии под салон

Этапы разговора, целевые действия, работа с интересом и следующий шаг — по стандартам дилера.

3

Проверили 100% звонков

AI обработал всю выборку по единой логике: каждый менеджер оценивается по одним правилам.

4

Сопоставили паттерны

Искали сценарии, которые повторяются и мешают клиенту двигаться дальше по воронке.

Реклама свою работу сделала, далее вступают продажи

Гипотеза была простой: продаж мало — значит, лиды слабые или их мало. Звонки показали другое. Клиент уже нашел объявление, позвонил и задал вопросы. А дальше менеджер не приглашает его в салон, не договаривается о следующем шаге и даже не фиксирует контакт.

Реклама



Звонок



Консультация



Следующий шаг — здесь теряется клиент



Визит

72%

Не фиксируют контакты

Менеджер не фиксирует телефон и не предлагает продолжить общение в мессенджере.

Фатальная ошибка

38%

Не обговорен следующий шаг

Разговор заканчивается без договоренности, кто, когда и зачем выходит на связь.

Фатальная ошибка

21%

Нет закрытия на визит

Клиента не приглашают в салон на осмотр или тест-драйв.

Фатальная ошибка

49,6%

менеджеров по продажам допускают эти ошибки в телефонных разговорах

27%

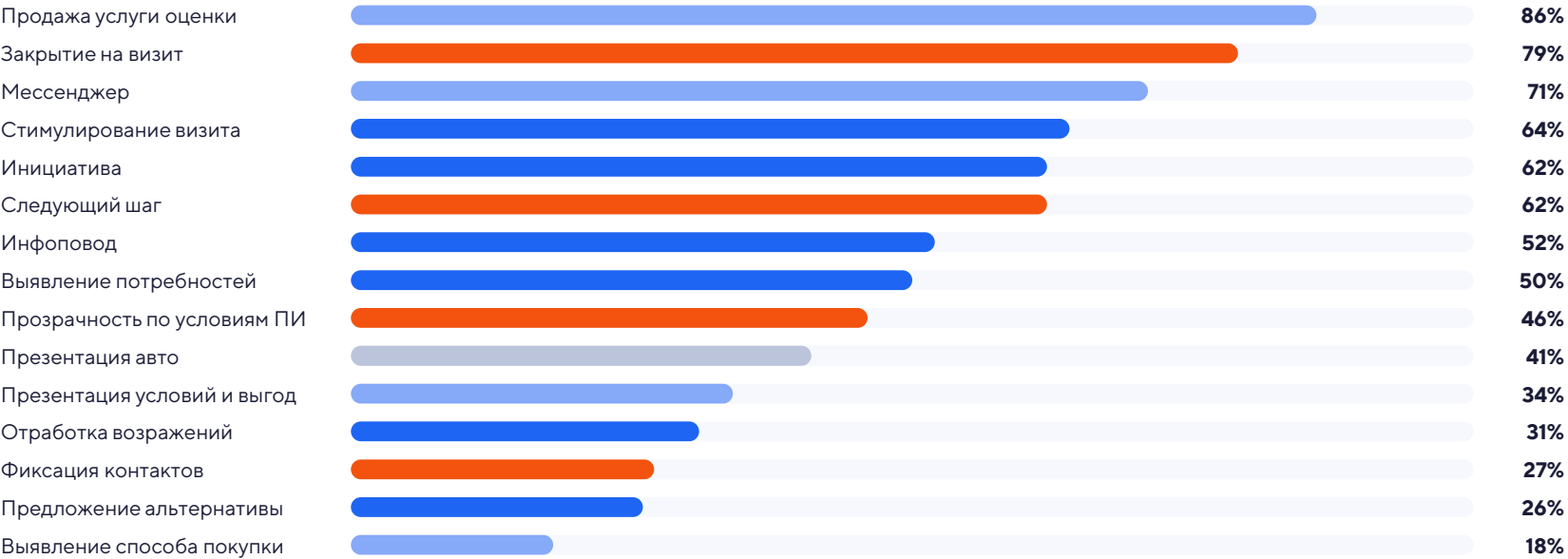
менеджеров не предлагают альтернативные варианты покупки

Так выглядит отчет по ошибкам

AI оценивает каждый звонок по критериям салона и присваивает ошибке вес: от низкой до фатальной. Руководитель сразу видит, какие этапы разговора проседают сильнее всего.

Анализ ошибок

Топ-15 частых ошибок по критериям оценки, % звонков



Как читать отчет

Критерии и их вес настраиваются под стандарты конкретного дилерского центра. Одна и та же ошибка может быть фатальной для одного салона и средней для другого.

Фатальные

Ошибки, после которых клиент почти наверняка потерян: нет визита, нет следующего шага, нет контакта.

Высокие

Влияют на решение клиента: не выявлены потребности, нет инициативы, не отработаны возражения.

Средние и низкие

Упущенные возможности: доп. услуги, презентация условий, мессенджер.

Выполнение стандартов по каждому менеджеру

Не «хороший» или «плохой» сотрудник, а конкретные этапы, которые у него проседают. По такой карте РОП понимает, чему учить каждого.

Менеджер	Звонки	Балл	Без фатальных ошибок	● Выяснение ситуации	● Актуализация	● Предложение альтернативы	● Презентация авто	● Квалификация авто клиента	● Закрытие на визит	● Конкурентная разведка
Менеджер 1	32	56,4	53,1%	—	71%	66%	50%	0%	16%	—
Менеджер 2	12	58,9	58,3%	—	100%	60%	0%	50%	0%	—
Менеджер 3	11	63,5	45,5%	—	100%	60%	100%	—	0%	—
Менеджер 4	9	72,8	66,7%	100%	—	100%	0%	100%	50%	100%
Менеджер 5	9	52,1	22,2%	—	—	87%	60%	—	0%	—
Менеджер 6	7	55	42,9%	—	100%	60%	100%	—	50%	—
Менеджер 7	7	54,4	42,9%	—	0%	100%	75%	—	25%	—

Данные обезличены. Процент в ячейке — доля звонков менеджера, в которых этап выполнен. Прочерк — этап не оценивался в звонках этого менеджера.

Три сценария, в которых теряется клиент

Мы сознательно не делим менеджеров на «хороших» и «плохих». Важнее увидеть сценарии, которые повторяются системно и влияют на результат.



Консультация без продолжения

Менеджер подробно отвечает на вопросы и помогает с выбором, но разговор заканчивается без договоренности о следующем контакте.

«Если будут вопросы — звоните»



Интерес без целевого действия

Клиент вовлечен в диалог, но разговор не переходит в запись на тест-драйв, визит в салон или повторный звонок.

«Машина в наличии, приезжайте, когда удобно»



Пауза, которую подхватывает рынок

Клиенту нужно время на решение. Если follow-up не выстроен, он продолжает сравнивать — и следующий шаг ему предлагает другой дилер.

«Хорошо, подумайте и перезвоните»

Почему это сложно увидеть вручную

Выборка вместо полной картины

Даже сильный РОП физически не может регулярно прослушивать все звонки.

Разные критерии оценки

Один и тот же разговор разные проверяющие оценят по-разному.

Проблема видна слишком поздно

Ошибка становится очевидной, когда клиент уже потерян.

Нет связи с источником лида

Без единой аналитики непонятно, где именно потерялась ценность рекламного обращения.



Задача AI — не прослушивать звонки вместо РОПа, а сделать продажи прозрачными и управляемыми.

Что показывает AI-анализ



Причины потерь

Где клиент выпадает из коммуникации и что этому предшествует.



Сценарии, ведущие к визиту

Какие модели разговора чаще заканчиваются целевым действием.



Работу по вашим правилам

Оценка по скриптам, этапам, возражениям и критериям конкретного салона.



Проблемные звонки

Сигналы о разговорах, которые требуют внимания руководителя.



Качество входящих лидов

Что связано с обработкой, а что — с ценой, ассортиментом или ожиданиями клиента.



Данные для маркетинга

Как обращения из рекламы проходят этап звонка и где теряют ценность.

Что меняется для бизнеса

Директор и собственник

Прозрачность ключевого отдела и основа для управленческих решений: видно, сколько клиентов теряется после звонка и почему.

РОП

100% разговоров перед глазами, системные точки роста и материал для точечного обучения каждого менеджера.

Маркетолог

Понимание, как лиды из рекламы обрабатываются в продажах и на каком этапе теряется их ценность.

● Главный вывод

Чтобы управлять конверсией из звонка в визит, мало слушать отдельные разговоры. Нужна полная и объективная картина всех звонков — и возможность быстро превращать ее в управленческие решения.

Посмотрите демо-версию системы аналитики звонков

Покажем, как AI-анализатор работает с реальными разговорами и какие данные получает руководитель каждый день.

- ✓ Отчет по ошибкам и их весу для вашего салона
- ✓ Карта выполнения стандартов по каждому менеджеру
- ✓ Как настроить критерии под ваши скрипты

8 (800) 505-40-84

top@mworx.ru

mworks.ru