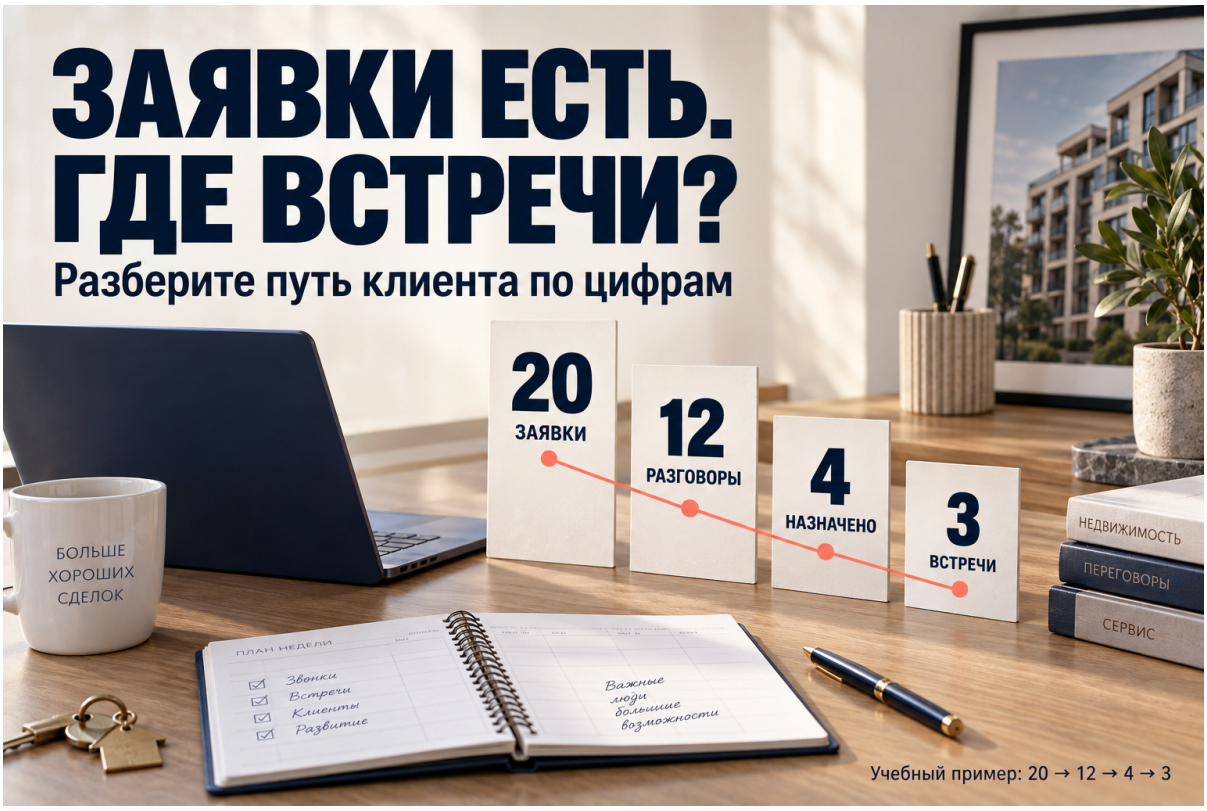
Воронка без догадок: журнал этапов и недельный разбор

Найдите записи, где остановилось движение, и выберите проверяемое действие на неделю.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Формулы четырёх переходов, заполненный набор на 20 обращений, правила учёта, журнал и лист гипотезы. Чек-лист отдельно проверяет данные и выводы.

Оригинальный рабочий инструмент Нейросистемы риелтора. Все 20 обращений и даты примера вымышлены. Доли не являются нормативами или результатами Дмитрия Немтюрева.

Учебная группа: 20 обращений

Входящие обращения есть, но непонятно, почему в календаре мало встреч и какое действие стоит изменить.

Этап	Из одной группы	Правило
Обращение	20	Одна задача — один код
Разговор	12	Содержательный контакт
Назначено	4	Время подтверждено
Состоялось	3	Встреча действительно прошла

Подготовьте исходные данные

• Определите одну клиентскую задачу и правило объединения повторов. Сохраните уникальные коды вместо персональных данных.

• Задайте период поступления обращений и отдельную дату среза. События старых групп не смешивайте с новыми заявками.

• Опишите критерии четырёх событий. Предложенное время не равно подтверждённому, автоответ не равен разговору.

• Подготовьте даты событий, текущее состояние, слова клиента о причине остановки и следующее действие. Неизвестную причину отметьте явно.

Данные, которые можно проверить

1. Определите единицу и события

Запишите, что считается одной задачей и четырьмя событиями. Объедините повторные сообщения внутри кода. Для разных задач одного человека применяйте единое заранее выбранное правило.

Готово: Одинаковые события отмечаются одинаково.

Не делайте так: Считать число сообщений числом клиентов.

2. Соберите одну группу

Выберите обращения по дате поступления. Задайте дату, до которой проверяете их движение. Оставьте поздние встречи в истории исходной группы.

Готово: Все числители и знаменатели относятся к одним обращениям.

Не делайте так: Делить встречи старых клиентов на новые заявки недели.

3. Восстановите историю и статус

Отдельно сохраните даты достигнутых событий и одно текущее состояние. Будущее назначение оставьте в работе. Противоречивые записи уточните до расчёта.

Готово: По каждому коду понятны события и продолжение.

Не делайте так: Стереть историю при смене текущего статуса.

Что нужно получить перед продолжением

Расчёт и недельное действие

4. Посчитайте отношения

Делите число достигших следующего этапа на число достигших предыдущего. Для общей доли встреч используйте исходную группу. Покажите рядом числа. При нулевом знаменателе доля не рассчитывается.

Готово: У каждого процента известны основание и дата.

Не делайте так: Писать 75% без указания 3 из 4 назначений.

5. Разберите причины по записям

Откройте конкретные карточки на переходе. Разделите подтверждённый отказ, ожидание, задачу сотрудника и неизвестность. Основание сохраняйте словами клиента или событием.

Готово: Есть наблюдения, а не догадки о мотивах.

Не делайте так: Объявить всех неответивших незаинтересованными.

6. Проверьте одно изменение

Выберите действие, связанное с найденной проблемой. Задайте сопоставимую следующую группу, период наблюдения и показатель. Сохраните причины исключений и открытые случаи.

Готово: Понятно, что меняли и что удалось наблюдать.

Не делайте так: Объявить причинный эффект по паре назначений.

Что проверить после выполнения

Четыре разных отношения

Учебная группа: обращения 1–7 сентября, состояние на конец 14 сентября. Все случаи вымышлены; одна из четырёх встреч ещё впереди.

Переход	Числа	Расчёт	Смысл
Обращение → разговор	12 из 20	60%	Был контакт
Разговор → назначение	4 из 12	≈33,3%	Время согласовано
Назначение → встреча	3 из 4	75%	На дату среза
Обращение → встреча	3 из 20	15%	Общая доля группы

Эти доли описывают текущий учебный набор. Будущая встреча ещё может состояться. Небольшая группа не доказывает качество источника или сотрудника.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Конверсия агента 75%	Из четырёх подтверждённых назначений три встречи состоялись на дату среза; одна ещё впереди.
Восемь клиентов потеряны	По восьми кодам разговор пока не состоялся. Нужен разбор фактических состояний и причин.

Выберите действие по ситуации

Наблюдение	Что уточнить	Действие
Повторные сообщения	Одна ли это задача	Объединить по коду
Встреча в будущем	Время подтверждено?	Оставить в работе
Причина не записана	Что известно фактически	Отметить неизвестность
Пустой знаменатель	Есть ли исходные случаи	Не считать процент

Уточните перед решением

1. Все числа относятся к одной группе и одной дате наблюдения?
2. Какая конкретная запись подтверждает причину остановки?
3. Какое одно изменение можно проверить без подмены исходных данных?

18 проверок честной воронки

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Основание расчёта

- [ ] **Единица.** Одна задача имеет код. Если нет: задайте правило.
- [ ] **Повторы.** Объединены. Если нет: сверьте сообщения.
- [ ] **Вход группы.** Период указан. Если нет: добавьте даты.
- [ ] **Срез.** Отдельная дата указана. Если нет: зафиксируйте момент.
- [ ] **События.** Критерии одинаковые. Если нет: опишите этапы.
- [ ] **История.** Даты не стёрты статусом. Если нет: восстановите события.

Арифметика и состояние

- [ ] **Числитель.** Из той же группы. Если нет: проверьте коды.
- [ ] **Знаменатель.** Явно указан. Если нет: подпишите переход.
- [ ] **Ноль.** Не делите на ноль. Если нет: поставьте н/р.
- [ ] **Этапы.** Не суммируются в людей. Если нет: считайте коды.
- [ ] **Состояния.** Не пересекаются. Если нет: устраните дубли.
- [ ] **Будущее.** Не названо потерей. Если нет: оставьте открытым.

Вывод и проверка

- [ ] **Причина.** Есть фактическое основание. Если нет: отделите догадку.
- [ ] **Неизвестное.** Сохранено явно. Если нет: не заполняйте вымыслом.
- [ ] **Изменение.** Одно и конкретное. Если нет: сузьте гипотезу.
- [ ] **Сравнение.** Одинаковые правила. Если нет: сверьте периоды.
- [ ] **Малый набор.** Нет общего приговора. Если нет: копите наблюдения.
- [ ] **ИИ.** Вывод сверен со строками. Если нет: проверьте вручную.

Ваш журнал клиентских задач

Одна строка — одна задача. Укажите дату среза над листом. Телефоны и частные подробности для разбора не нужны.

Вход группы: _____ Срез на: _____

Код / дата входа	Даты этапов	Сейчас / причина	Следующее действие

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Лист одной проверяемой гипотезы

Отделите обнаруженный факт от гипотезы о его причине. Фиксируйте сопоставимую группу и открытые случаи.

Наблюдение	Одно изменение	Что измерить	Когда проверить

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Смешались недели. Пересоберите одну группу..

Повторы стали новыми лидами. Объедините по правилу задачи..

Ожидание названо потерей. Верните фактическое состояние..

Причина придумана. Сохраните неизвестность..

Процент выдан за диагноз. Откройте конкретные карточки..

Согласуйте следующий шаг

Как обсудить отчёт с руководителем

«На эту дату из нашей группы до встречи дошли 3 из 20 задач. Одна встреча ещё впереди. Сначала разберём записи без назначения, затем выберем одно изменение».

Первое действие после чтения

Возьмите свою последнюю завершённую неделю входящих обращений. Установите дату среза, заполните журнал и проверьте одну обнаруженную проблему на сопоставимой группе.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения есть, а движение непонятно?

Диагностическая карта для риелторов поможет описать источник, первый ответ, встречу и продолжение работы. Найдите участок, который стоит разбирать по фактам.

Разобрать свой путь клиента →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Дмитрий Немтюрев: воронка продаж риелтора, публикация 7 сентября 2026

Два представления одной группы

Вымышленный набор из 20 задач. Группы кодов ниже не пересекаются; события внутри истории могут повторяться у одного клиента.

Коды	Количество	Текущее состояние
К 01–К 08	8	Без состоявшегося разговора
К 09–К 16	8	Разговор был; не назначено
К 17	1	Назначено в будущем
К 18–К 20	3	Встреча состоялась

Сверка состояний

8 + 8 + 1 + 3 = 20 уникальных задач. Это распределение текущих состояний на одну дату. Причины отсутствия разговора и назначения в наборе не заданы: их нельзя дописать как факты.

Сверка достигнутых этапов

Обращений 20. Разговор был у К 09–К 20: 12. Встречу назначили К 17–К 20: 4. Состоялась у К 18–К 20: 3. Один код входит сразу в несколько достигнутых этапов.

Следующее наблюдение

Если встреча К 17 состоится позднее, обновите её событие и новый срез этой же группы. Сохраните прошлый отчёт, чтобы не переписать историю задним числом.

Формулы и частые ошибки таблицы

Числа учебные. Знаменатель выбирается по смыслу перехода, а не по доступной соседней ячейке.

Что считаем	Формула	Результат
Разговоры	12 / 20 × 100	60%
Назначения после разговора	4 / 12 × 100	≈33,3%
Встречи после назначения	3 / 4 × 100	75%
Встречи от всех обращений	3 / 20 × 100	15%

Нулевой знаменатель

Для 0 назначений доля состоявшихся встреч среди назначений не определена. Покажите «Н/Р: назначений нет». Это не то же самое, что нулевая доля при существующих назначениях.

Дата и состав

Отчёт относится к обращениям 1–7 сентября на конец 14 сентября. Встречи клиентов, пришедших раньше, не включаются в эту группу.

Проверка вручную

Найдите коды за каждым числом. Если событий следующего этапа больше, чем предыдущего, проверьте определение этапов, пропущенную историю и смешение групп.

Недельный эксперимент без самообмана

Дополнительная вымышленная ситуация: в нескольких карточках время встречи обсуждалось, но конкретные окна не предложены.

Факт и гипотеза

Факт: в записях нет предложенных окон. Гипотеза: клиенту было сложно перейти к назначению. Не подменяйте гипотезой подтверждённую причину отказа.

Одно действие

После согласия обсуждать задачу предложить доступные окна и записать ответ. Не назначать встречу без подтверждения клиента.

Что сравнить

Подтверждённые назначения среди сопоставимых разговоров, сроки наблюдения, причины отказа и ожидания. Несколько новых случаев ещё не доказывают причинный эффект.

Промпт для сверки

«По обезличенным кодам проверь повторы и последовательность дат. Отдели достигнутые этапы от текущих состояний. Покажи числители и знаменатели. Не придумывай мотивы. Противоречия и неизвестные причины выведи отдельным списком».

Приёмка результата

Сверьте каждое число и вывод с исходными строками. ИИ не должен приравнивать молчание к отказу, предложение времени к назначению и сумму этапов к числу клиентов.