# Расчёт отказов по обращениям: реестр, два знаменателя и проверка выводов

Проверьте долю отказов на учебном реестре: дубли, незавершённые обращения, решения агентства и два разных знаменателя.




Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

# 1. Паспорт показателя P24

Все строки реестра вымышлены. Считаем обращения по одной задаче, а не звонки, людей во всех проектах или сделки с квартирами. Достигнутый этап здесь означает заключение договора на услугу агента.

| Поле | Правило упражнения |
|---|---|
| Предмет отказа | Клиент не начинает работу с агентом |
| Группа | Первые обращения с 1 по 7 ноября |
| Состояние | На 20 ноября |
| Единица | Уникальная задача с условным ID |
| Числитель | Подтверждённые отказы клиента |
| Открытое | Работа продолжается или разговор не установлен |

| Моя группа / дата | Предмет отказа / единица учёта |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

# 2. Реестр: отказы и решения агентства

| ID | Состояние | Основание в упражнении |
|---|---|---|
| P01 | Отказ клиента | Выбрал другого агента |
| P02 | Отказ клиента | Выбрал другого агента |
| P03 | Отказ клиента | Не принял предложение после обсуждения комиссии |
| P04 | Отказ клиента | Не принял предложение после обсуждения комиссии |
| P05 | Отказ клиента | Решил продавать самостоятельно |
| P06 | Отказ агентства | Задача вне территории работы |
| P07 | Отказ агентства | Не оказываем нужную услугу |
| P08 | Отказ агентства | Не можем выполнить названное условие |

**Разные решения**
P01 по P05 входят в числитель отказов клиента. P06 по P08 учитываются отдельно: инициатор решения агентство.

| Мои спорные строки | Чьё решение / чем подтверждено |
|---|---|
| | |
| | |

# 3. Реестр: договоры и незавершённая работа

| ID | Состояние | Количество |
|---|---|---|
| P09, P10, P11, P12 | Договор на услугу заключён | 4 |
| P13, P14, P15, P16, P17, P18 | Продолжаем работу | 6 |
| P19, P20 | Разговор пока не установлен | 2 |

Каждый ID обозначает отдельную задачу. Группировка в таблице сделана только для компактности. Открытые задачи не считаются ни договором, ни подтверждённым отказом.

| Контроль | Расчёт |
|---|---|
| Всего уникальных задач | 5 + 3 + 4 + 6 + 2 = 20 |
| Пока без клиентского исхода | 6 + 2 = 8 |
| Доля этой незавершённой части | 8 / 20 × 100 = 40% |

| Мои открытые задачи | Что известно / следующий допустимый шаг |
|---|---|
| | |
| | |

# 4. Как убраны два повтора

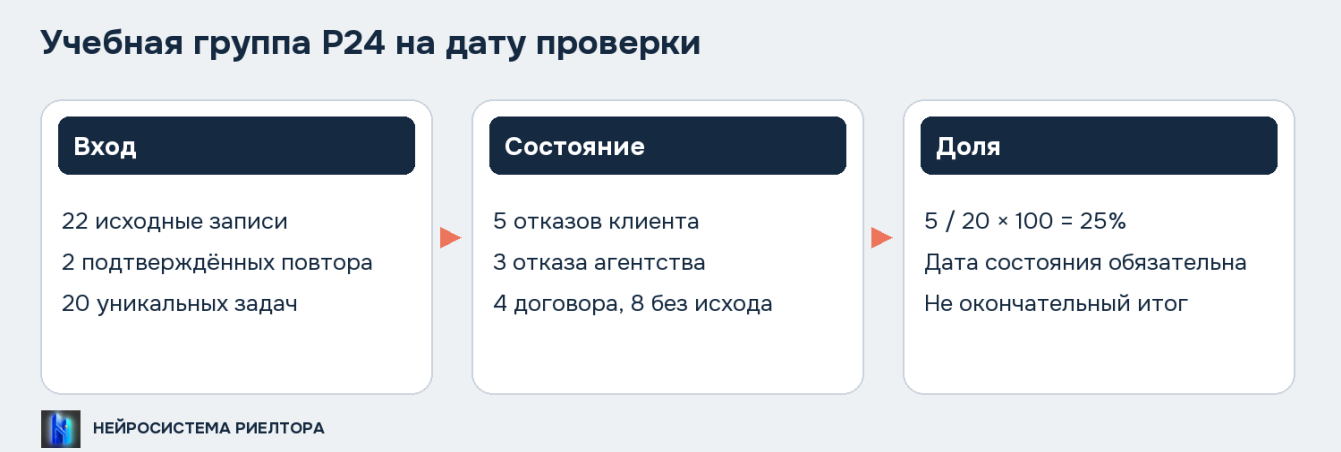
| Исходная запись | Связь | Действие |
|---|---|---|
| Повторный звонок по P01 | Та же задача после обращения через сайт | Присоединить контакт к P01 |
| Повторная форма по P09 | Тот же вопрос, связь подтверждена | Присоединить контакт к P09 |

**Сверка**
22 исходные записи минус 2 повторные записи = 20 задач. История контактов остаётся. Совпадение фамилии само по себе не доказывает дубликат.

| Подозрение на повтор | Как подтвердили связь / основная задача |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

# 5. Первый показатель: вся группа

| Шаг | Значение |
|---|---|
| Подтверждённые отказы клиента | 5 |
| Все уникальные обращения группы | 20 |
| Доля на дату проверки | 5 / 20 × 100 = 25% |
| Если ошибочно взять 22 записи | 5 / 22 × 100 ≈ 22,7% |




В знаменателе первого показателя находится вся согласованная группа.

| Мой числитель / знаменатель | Процент / полное название / дата |
|---|---|
| | |

# 6. Второй показатель: решения клиента

| Что входит | Количество |
|---|---|
| Подтверждённые отказы | 5 |
| Заключённые договоры на услугу | 4 |
| Знаменатель | 5 + 4 = 9 |
| Доля отказов среди этих решений | 5 / 9 × 100 ≈ 55,6% |

**Кого здесь нет**
Отказы самого агентства и незавершённые случаи исключены именно из второго знаменателя. Это не процент отказов среди всех обращений.

Когда отказы + договоры = 0, расчёт не выполняется. Запишите «нет завершённых решений для расчёта», а не 0%.

| Мой второй знаменатель | Что исключено / как назван показатель |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

# 7. Почему два процента не противоречат друг другу




Изменение знаменателя меняет вопрос, а не прошлое поведение клиентов.

| 25% | 55,6% |
|---|---|
| Пять отказов среди двадцати задач | Пять отказов среди девяти клиентских решений |
| Показывает долю в исходной группе на дату | Показывает состав только выбранных исходов |
| Включает открытые задачи в знаменатель | Открытых задач в знаменателе нет |

| Мой график / сравнение | Одинаковы ли определения в обеих точках? |
|---|---|
| | |

# 8. Сравнение периодов без ложного роста

| Проверка | Что может исказить вывод |
|---|---|
| Возраст группы | Новые задачи ещё не успели завершиться |
| Момент отбора | Дата первого обращения перепутана с датой отказа |
| Услуга | Смешаны подбор, продажа и запрос материала |
| Источник | Состав входящего потока изменился |
| Правила статусов | Недозвон переименован в отказ |
| Дубли | Один период очищен, другой нет |

Один дополнительный отказ в группе из 20 меняет первый показатель на 5 процентных пунктов. При небольшом объёме особенно важно показывать числа, а не только проценты.

| Группы для сравнения | Возраст / состав / одинаковые правила |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |

# 9. Из результата в проверку процесса

| Учебный сигнал | Что проверить | Чего не утверждать |
|---|---|---|
| P03 и P04: обсуждали комиссию | Понятен ли состав и порядок оплаты | Комиссия главная проблема рынка |
| P06 и P07: не наша задача | Совпадает ли реклама с услугой | Все обращения плохие |
| P19 и P20: нет разговора | Корректен ли контакт и допустимый порядок связи | Люди окончательно отказались |
| P13 по P18: работа продолжается | Есть ли следующий согласованный шаг | Каждая пауза является потерей |

| Мой сигнал | Проверка / ответственный / срок |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

# 10. Запись результата для руководителя

**Учебная формулировка**
По 20 обращениям с 1 по 7 ноября на 20 ноября подтверждено 5 отказов клиента, 25% группы. Ещё 8 задач не имеют завершённого клиентского исхода. Среди 9 задач с отказом или договором доля отказов 55,6%. Три отказа агентства показаны отдельно. Это промежуточный срез, не окончательная конверсия.

| Что приложить | Зачем |
|---|---|
| Реестр условных ID | Проверить полноту и отсутствие повторов |
| Определения статусов | Не смешивать разные события |
| Дату и группу | Понять границы результата |
| Следующую проверку | Связать цифру с действием |

| Мой итог в двух предложениях | Ограничения / следующая дата проверки |
|---|---|
| | |
| | |

Источники и проверка

HubSpot: отчёты продаж, даты и причины закрытия