Звонок и показ: журнал клиентов, три конверсии и разбор незавершённых случаев

Разделите разговоры, назначения и состоявшиеся показы. Посчитайте переход без повторов и ложных неявок.



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 группы 366

Все данные вымышлены
20 клиентов впервые содержательно поговорили с агентом с 1 по 7 ноября. Срез на конец 14 ноября. Это учебная группа, не статистика сайта и не норматив конверсии.

Правило	Применение в упражнении
Единица	Клиентская задача с подтверждённой связью контактов
Разговор	Обсуждение покупки или просмотра
Назначение	Согласованы дата или определённое окно
Показ	Подтверждён хотя бы один состоявшийся просмотр
Повторы	Сохраняются событиями, не новыми клиентами

Мой период / срез	Правила учёта

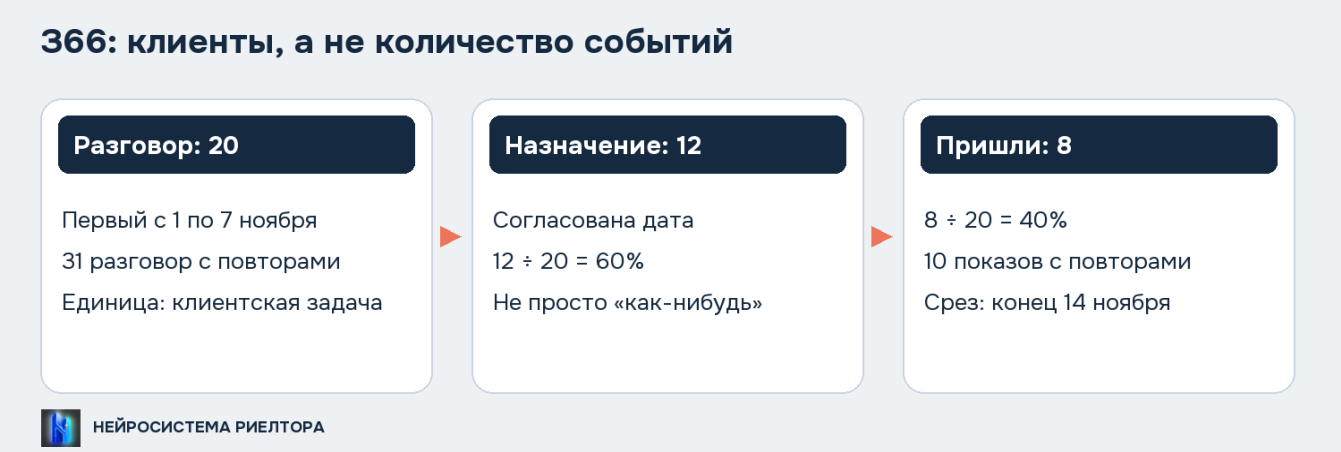
2. Заполненный реестр исходов

Клиенты	Число	Состояние к срезу
С01 по С08	8	Пришли, двое из них повторно
С09 по С10	2	Отменили до начала
С11 по С12	2	Назначено на будущие даты
С13 по С16	4	Условия объекта не подошли
С17 по С18	2	Отложили выбор, нет назначения
С19 по С20	2	Не зафиксирован следующий контакт

Контроль суммы
8 + 2 + 2 + 4 + 2 + 2 = 20. Назначение есть у первых 12. Восемь клиентов посетили 10 показов с учётом двух повторных.

Моя запись, требующая уточнения	Что проверить

3. Три разных перехода



Проценты относятся к одной группе, но разным знаменателям.

Показатель	Расчёт	Результат
Разговор в назначение	12 ÷ 20 × 100	60%
Разговор в реальный показ	8 ÷ 20 × 100	40%
Все назначения в показ к срезу	8 ÷ 12 × 100	Около 66,7%

Последний показатель промежуточный: у двух назначений дата ещё не наступила. Это не четыре неявки.

Мой показатель	Числитель / знаменатель / срез

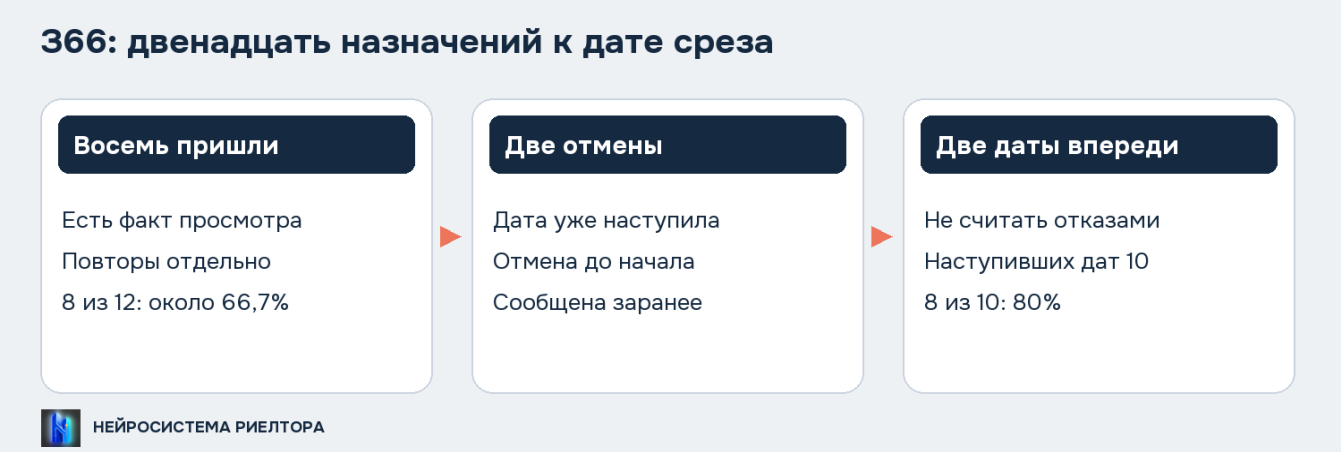
4. Почему повторы меняют смысл

В 366	Что означает
31 разговор	Нагрузка с учётом повторов
20 клиентов	Основа выбранной группы
10 событий показа	Включают два повторных посещения
8 пришедших клиентов	Числитель конверсии в показ

Не подменять долю интенсивностью
10 ÷ 20 = 0,5 события показа на клиента. Это не 50% конверсии людей. Наша доля пришедших 8 ÷ 20 = 40%.

Мои повторные события	Как связаны с исходной записью

5. Будущие даты и доходимость



У будущей встречи другой статус, чем у отменённой.

Часть назначений	Клиенты
Уже пришли	8
Отменили первую встречу	2
Дата после 14 ноября	2
Первая дата уже наступила	10

Дополнительный показатель
8 ÷ 10 × 100 = 80% среди тех, чья первая назначенная дата уже наступила. В примере переносов нет. 66,7% и 80% относятся к разным наборам.

Мой срез	Будущие / отмены / переносы

6. Разбор восьми без назначения

Причина 366	Число	Следующая проверка
Не подошёл объект	4	Точность описания и первичного уточнения
Выбор отложен	2	Уместный согласованный возврат
Нет следующего контакта	2	Кто и что обещал после разговора

Не одна причина потери
Не относите всех восьмерых к плохому скрипту. Сначала разберите фактические обстоятельства каждого перехода.

Моя причина	Факт / действие / ответственный

7. Сверка источников

Источник	Для чего нужен
Телефония / учёт звонков	Дата и события разговора
Карточка клиента	Связь повторов и задачи
Календарь	Плановые даты, ещё не факт прихода
Запись о показе	Подтверждение состоявшегося просмотра
Отчёт сайта	Отдельные события и источники

В справке Метрики различаются дата звонка и дата связанного визита. Данные о звонках требуют настроенной передачи. Клик по номеру сам по себе не доказывает разговор.

Моя несвязанная запись	Что уточнить / источник

8. Чистый журнал клиентов

ID / первый разговор	Назначение / дата	Показ / причина / шаг

Минимальные правила
Одна строка на выбранную единицу учёта. Историю звонков и показов можно хранить отдельно. Связь контактов подтверждается, похожие имена не основание для объединения.

Сомнительная связь записей	Что проверить

9. Одно улучшение процесса

В 366	Решение
Проблема	Две записи без следующего контакта
Изменение	После разговора указать ответственного и действие
Граница	Не назначать показ неподходящего объекта ради цифры
Проверка	Есть ли такие пропуски в следующей сопоставимой группе

Мой найденный разрыв	Изменение / владелец / проверка

Не обещайте заданный рост процента. Сначала проверьте, устранён ли конкретный сбой.

10. Итоговая строка отчёта

Готовая запись 366
Первый разговор с 1 по 7 ноября, срез 14 ноября. 20 клиентов, назначено 12 (60%), пришли 8 (40%). Среди всех назначенных к срезу пришли около 66,7%, но две даты впереди. Среди десяти с наступившей первой датой пришли 80%. Отмен две, повторных показов два.

Мой период / срез	Единица / правила

Показатель	Числитель / знаменатель / результат

Непроверенные записи	Ограничение вывода

Источники и проверка

Яндекс Метрика: отчёт «Звонки, детально»