Сколько приносит связь с клиентом?

Посчитайте вклад клиентов за одинаковые 12 месяцев и отделите собственные повторы от рекомендаций. Внутри — реестр 14 сделок, заполненный расчёт, три варианта чувствительности и рабочие листы.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Л-38: десять клиентов дали 985 000 ₽ вклада за первые 12 месяцев до привлечения. Два рекомендованных клиента добавили 115 000 ₽ отдельно. Повторный учёт этой суммы завысил бы результат.

Для риелтора. Все клиенты, сделки и суммы Л-38 вымышлены. Считается агентство: комиссия минус прямые переменные расходы. Это наблюдаемый вклад, не чистая прибыль и не прогноз всей жизни клиента.

Л-38: что приносит группа клиентов

Повторные сделки радуют, но неизвестно, сколько осталось после расходов и не записана ли одна комиссия дважды.

Л-38	Значение	Граница показателя
Первая группа	10 клиентов	Полные первые 12 месяцев
Вклад собственных сделок	985 000 ₽	До привлечения и постоянных затрат
Среднее / медиана	98 500 / 82 500 ₽	Не каждый клиент приносит среднее
Привлечение группы	400 000 ₽	CAC 40 000 ₽; отдельный бюджет
Рекомендованные	115 000 ₽	Другие клиенты; не считать дважды

Исходные данные для расчёта

- Единица расчёта: агентство или личный доход риелтора; не смешивайте их.
- Уникальные номера сделок и клиентов, даты оплат, комиссии и возвраты.
- Прямые переменные расходы с понятным составом и подтверждением.
- Дата первой оплаты, конец одинакового окна и отдельный код рекомендателя.
- Бюджет привлечения нужной группы, постоянные расходы и ограничения расчёта.

Деньги, операции и одинаковое окно

1. Назовите деньги и горизонт расчёта

В Л-38 считаем агентство: полученная комиссия минус прямые переменные расходы, до привлечения, постоянных затрат и налогов. Горизонт — первые 12 месяцев каждого клиента.

Готово: Возле показателя записано, что включено, что исключено и за какой срок.

Не делайте так: Назвать валовую комиссию личной чистой прибылью риелтора.

2. Соберите операции без дублей

Свяжите платежи с уникальным номером сделки и клиентом. Две части одной комиссии — одна сделка. Возвраты уменьшают итог. Если доля агента уже вычтена, не вычитайте её повторно.

Готово: Каждая сумма подтверждается строкой; одинаковая операция учтена один раз.

Не делайте так: Считать карточки CRM сделками или неизвестный расход нулевым.

3. Отберите сопоставимых клиентов

К01–К10 впервые оплатили 1–10.09.2025. На 20.09.2026 у всех закончились индивидуальные 12 месяцев. Восемь без повторов остаются в знаменателе. Р11 и Р12 пока не имеют полного года.

Готово: Все участники сравниваемой группы наблюдались одинаковый срок.

Не делайте так: Сравнить пришедшего вчера с клиентом трёхлетней давности.

Формула и исключённые расходы:

Повторы, рекомендации и привлечение

4. Разделите собственные и рекомендованные сделки

Первые услуги дали 840 000 ₽ вклада, два повтора — 145 000 ₽. Получаем 985 000 ₽. P11 и P12 дают 115 000 ₽ отдельно. Рекомендатель указан связью, не второй денежной строкой.

Готово: Общий вклад 1 100 000 ₽ складывается из уникальных сделок.

Не делайте так: Получить 1 215 000 ₽, добавив рекомендации второй раз.

5. Сопоставьте вклад с привлечением

На десятку отнесено 400 000 ₽ привлечения, не включённых в прямые расходы. CAC 40 000 ₽. После привлечения 985 000 - 400 000 = 585 000 ₽, ещё до прочих затрат и налогов.

Готово: Привлечение вычтено один раз, знаменатель — новые клиенты.

Не делайте так: Делить бюджет на 12 сделок вместо 10 новых клиентов.

6. Проверьте зависимость от повторов

Без повторов вклад 840 000 ₽; с K01 — 905 000 ₽; с двумя — 985 000 ₽. После привлечения остаётся 440 000 / 505 000 / 585 000 ₽. Это пересчёт, а не прогноз рекламы.

Готово: Видно, как меняется результат без редких крупных событий.

Не делайте так: Удвоить клиентов в таблице и обещать такой же CAC и доход.

Какая строка может оказаться дублем:

От комиссий к наблюдаемому вкладу

Л-38, учебные данные в рублях. Поступления и прямые расходы сведены по уникальным сделкам. У десяти первоначальных клиентов полные индивидуальные 12 месяцев. Возвратов в модели нет.

Состав	Комиссии	Прямые расходы	Вклад
Первые 10 услуг	1 260 000	420 000	840 000
Два повтора	220 000	75 000	145 000
Собственные сделки	1 480 000	495 000	985 000
Две рекомендации	180 000	65 000	115 000
Весь набор уникально	1 660 000	560 000	1 100 000

Собственный вклад на клиента: 985 000 / 10 = 98 500 ₽. Медиана — 82 500 ₽. Рекомендованные клиенты учитываются отдельно. 1 215 000 ₽ означало бы двойное добавление 115 000 ₽.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Клиент стоит 98 500 ₽ навсегда	Наблюдаемый вклад за первые 12 месяцев — 98 500 ₽
585 000 ₽ — чистая прибыль	После привлечения; постоянные затраты и налоги ещё не вычтены

Насколько результат зависит от повторов

Вариант десятки	Вклад до привлечения	После 400 000 ₽
Без повторов	840 000 ₽	440 000 ₽
Один повтор К01	905 000 ₽	505 000 ₽
Два повтора	985 000 ₽	585 000 ₽

Пять вопросов к показателю

1. Какой бизнес и какие деньги считаем?
2. У всех ли завершилось одинаковое окно?
3. Не записали ли сделку нового клиента также рекомендателю?
4. Где вычитается стоимость привлечения?
5. Как изменится результат без редкого повтора?

18 проверок LTV без двойного учёта

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

Деньги и границы

- [ ] **Назвать единицу.** агентство или личный доход. Если нет: не смешивать.
- [ ] **Записать формулу.** комиссия и состав расходов видны. Если нет: не назвать всё прибылью.
- [ ] **Сверить поступления.** не обещанная комиссия. Если нет: проверить оплату.
- [ ] **Учесть возвраты.** итог скорректирован. Если нет: не потерять после закрытия месяца.
- [ ] **Проверить расходы.** есть состав и подтверждение. Если нет: не заменить неизвестное нулём.
- [ ] **Разделить затраты.** привлечение не вычтено дважды. Если нет: проверить бюджет.

Клиенты и горизонт

- [ ] **Указать первый платёж.** известна дата старта. Если нет: восстановить историю.
- [ ] **Задать окно.** одинаковые 12 месяцев. Если нет: не смешать сроки.
- [ ] **Проверить зрелость.** все окна завершены. Если нет: показать новых отдельно.
- [ ] **Оставить без повторов.** они входят в исходную группу. Если нет: не завысить среднее.
- [ ] **Посчитать медиану.** виден разброс. Если нет: не описывать всех средним.
- [ ] **Отделить прогноз.** будущее не записано как факт. Если нет: сначала собрать историю.

Рекомендации и решения

- [ ] **Уникализировать сделки.** один номер один финансовый итог. Если нет: объединить части платежа.
- [ ] **Указать рекомендателя.** связь хранится отдельно. Если нет: не удваивать сумму.
- [ ] **Сверить общий итог.** рекомендации добавлены один раз. Если нет: сравнить с реестром.
- [ ] **Посчитать CAC.** бюджет на новых клиентов. Если нет: не делить на повторы.
- [ ] **Пройти три варианта.** виден эффект редкого повтора. Если нет: не выдавать за прогноз.
- [ ] **Выбрать действие.** улучшаем конкретный процесс. Если нет: не масштабировать по одной цифре.

Зафиксируйте правила расчёта

Возле каждого показателя должны быть определение, срок и проверяемые исходные данные.

Группа: _____ Дата: _____

Участок	Правило расчёта	Документ / данные
Единица и деньги		
Окно клиента		
Прямые расходы		
Привлечение		
Рекомендации		

Каких расходов или платежей пока не хватает: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата повторной сверки: _____

Сверьте состав финансового итога

Не складывайте финансовый итог и аналитическую атрибуцию одной операции.

Проверка	Результат / сумма	Что уточнить
Первые сделки		
Повторы		
Новые по рекомендации		
Привлечение		
Прочие расходы		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Расходы неизвестны, но прибыль названа. Восстановите расходную часть..

Новые и старые клиенты в одном окне. Сравните одинаковые сроки..

Комиссия есть у клиента и рекомендателя. Оставьте одну финансовую запись..

CAC делят на все сделки. В знаменателе новые платящие клиенты..

Повтор обещают каждому клиенту. Отделите наблюдение от прогноза..

Согласуйте следующий шаг

Объясните результат команде

Л-38: собственные сделки десятки дали 985 000 ₽ вклада до привлечения. Две рекомендации — ещё 115 000 ₽ отдельно. Общий вклад 1 100 000 ₽, без повторного учёта. После привлечения исходной группы остаётся 585 000 ₽ до прочих затрат.

Первое действие после чтения

Возьмите десять клиентов с полной историей. Заполните реестр, сверьте деньги и расходы, выберите одинаковое окно. Отдельно проверьте рекомендации и только затем обсуждайте рекламный бюджет.

Ответственный за сверку: _____

Какой показатель пока нельзя использовать: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: после сделки теряется история клиента?

Диагностическая карта поможет найти разрыв в учёте источников, повторных обращений и следующего полезного действия. Она предназначена для рабочего процесса риелтора.

Пройти диагностическую карту риелтора →

Проверено 20.09.2026. Методические источники — Shopify и исследование прогноза покупок. Все числа Л-38 авторские; не норматив рынка. Когорта мала и не позволяет обещать будущую повторяемость.

Shopify: модели ценности клиента

Shopify: стоимость привлечения нового клиента

Зив Поллак: прогноз будущих покупок, исследование