Партнёрский разбор: от журнала передач к решению

Сверьте передачи с карточками, сравните пригодность запросов и выберите одно улучшение для каждого партнёрского источника.



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. Зафиксируйте предмет сравнения

Рабочая цель: понять, какие источники рекомендаций дают подходящие задачи и где требуется исправить процесс. Это не рейтинг людей и не инструкция по заключению партнёрского договора. Все числа далее учебные.

Поле разбора	Заполненный пример
Период поступления	1 по 14 ноября
Дата проверки	19 ноября
Участники	Партнёр А и партнёр Б
Услуга	Помощь с продажей жилой недвижимости
Территория	Заранее согласованная зона работы
Что сравниваем	Уникальные обращения, пригодность, встречи, расходы
Что пока не оцениваем	Будущие договоры и ещё не полученную выручку

Одинаковые правила
Период, критерии пригодности и определения этапов должны совпадать. Если одному партнёру разрешены другие задачи, сравнивайте их отдельной группой.

Мой период и услуга	Дата проверки / участники

2. Разделите события в журнале

Событие	Что подтверждает	Что не подтверждает
Рекомендация	Человек получил информацию об агенте	Что он ждёт звонка
Переданный запрос	Известны задача и способ знакомства	Что запрос подходит по профилю
Подходящий запрос	Совпадают рабочие критерии	Что договор уже заключён
Назначенная встреча	Согласованы время и формат	Что встреча состоялась
Договор	Есть подтверждённое оформление	Что деньги уже получены

Один клиент может иметь несколько задач. Для этого разбора заранее выберите единицу: новый человек с конкретным запросом. Повтор того же запроса не становится новым человеком. Иную задачу существующего клиента отмечайте отдельно, сохраняя связь карточек.

Моё событие	Подтверждение / где хранится

3. Заполните журнал передач

Код	Источник и дата	Задача	Текущий статус
А-01	Партнёр А, 2 ноября	Продать квартиру в нашей зоне	Встреча назначена
А-04	Партнёр А, 6 ноября	Продажа, клиент ждёт звонка	Консультация согласована
А-09	Партнёр А, 11 ноября	Услуга в другой территории	Не подходит по профилю
А-12	Партнёр А, 14 ноября	Повтор запроса А-04	Повтор, не новый человек

В полном журнале добавьте ответственного, время поступления, время принятия в работу, первый ответ, следующий шаг и причину остановки. Не заменяйте проверяемые сведения оценками «хороший» и «слабый».

Минимум для знакомства
Должно быть понятно, чего хочет человек, кто и зачем свяжется с ним, какой способ знакомства согласован. Не собирайте лишние личные сведения ради заполненности таблицы.

Код / источник / дата	Задача / статус / следующий шаг

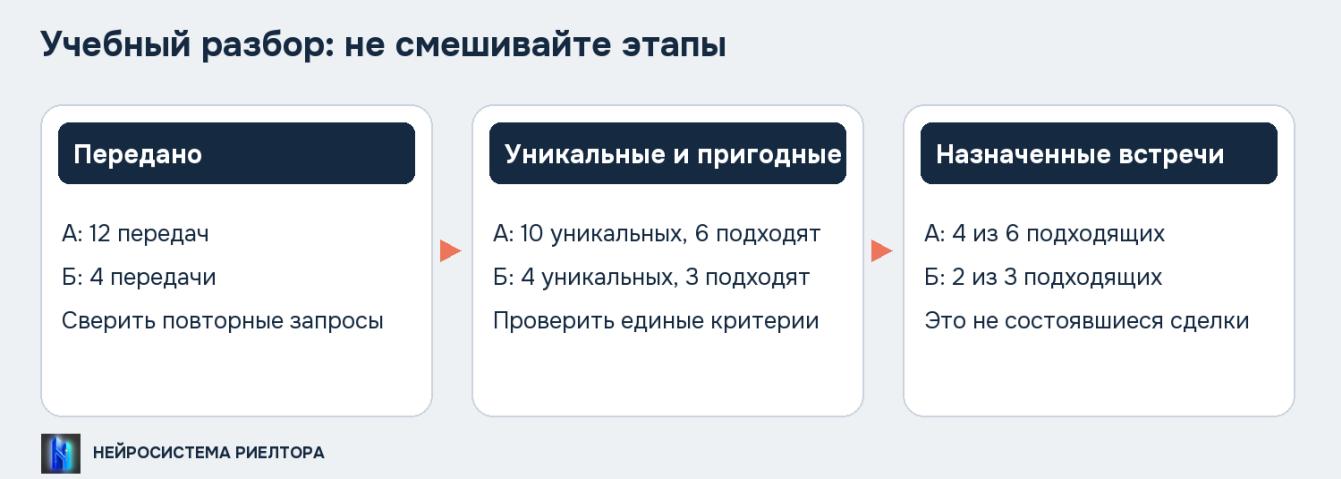
4. Установите критерии пригодности

Проверка	Пригодный пример	Неясный или иной запрос
Услуга	Продажа квартиры	Нужен только подрядчик по ремонту
Территория	Объект в согласованной зоне	Другая зона без согласованного маршрута
Намерение контакта	Человек ожидает знакомства с агентом	Партнёр просто переслал телефон
Следующий шаг	Можно уточнить задачу на консультации	Неизвестно, чего человек хочет
Срок	Продажа планируется через два месяца	Срок неизвестен, нужно уточнить

Отложенный срок сам по себе не делает запрос нецелевым. Отметьте стадию решения отдельно. Если критерий ещё не проверен, используйте статус «требует уточнения», а не автоматический отказ.

Мой обязательный критерий	Как подтверждаем / что делаем при неизвестном

5. Разберите учебную воронку



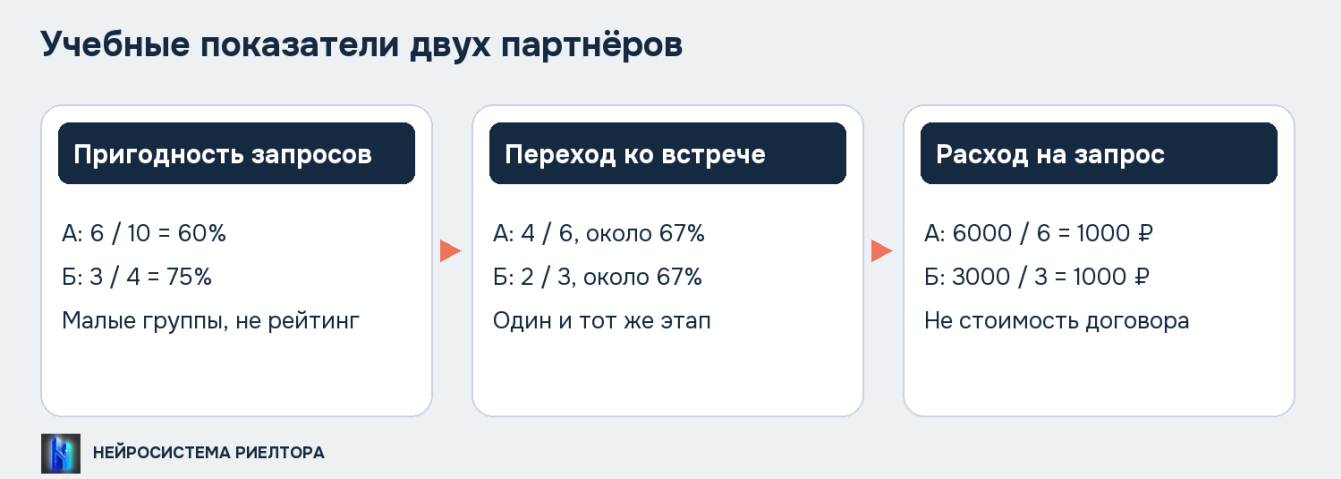
От передач к встречам: одинаковые определения для двух источников.

Этап	Партнёр А	Партнёр Б
Всего передач	12	4
Повторы того же запроса	2	0
Уникальные обращения	10	4
Подходящие по критериям	6	3
Назначенные встречи	4	2

В учебном примере два повтора у А относятся к уже учтённым людям и тем же задачам. Четыре остальных уникальных запроса А и один Б не совпали с согласованным профилем. Неизвестных статусов в этом конкретном расчёте нет.

Если неизвестные есть
Покажите их отдельным числом. Пока пригодность не установлена, нельзя незаметно записать такие обращения в подходящие или в отказ.

6. Посчитайте доли и расходы



Больше объёма и выше доля пригодных запросов могут относиться к разным партнёрам.

Показатель	Партнёр А	Партнёр Б
Доля подходящих	6 / 10 = 60%	3 / 4 = 75%
Встречи из подходящих	4 / 6, около 67%	2 / 3, около 67%
Прямые расходы	6000 рублей	3000 рублей
Расход на подходящее обращение	6000 / 6 = 1000 рублей	3000 / 3 = 1000 рублей

А дал больше подходящих обращений, Б имеет более высокую долю подходящих. На этой малой группе нельзя доказать устойчивое превосходство Б. Расход на подходящий запрос не равен стоимости договора или прибыли.

Мой показатель и числитель	Знаменатель / результат / ограничение

7. Найдите место остановки

Причина	Где проверить	Возможное действие
Клиент не ожидал звонка	Порядок знакомства	Уточнить текст представления
Другая территория	Критерий передачи	Добавить конкретную зону
Агент ответил с задержкой	Время принятия и ответа	Назначить ответственного
Решение отложено	Слова клиента и срок	Согласовать дальнейший контакт
Причина не установлена	Нет подтверждённых сведений	Оставить неизвестное и проверить

Не используйте «некачественный лид» вместо причины. Если агент пропустил сообщение, партнёр не может исправить это уточнением критериев. Если клиент хотел другую услугу, ускорение ответа не изменит его задачу.

Код / подтверждённая остановка	Чья зона действия / следующий шаг

8. Сверьте время наблюдения и трудозатраты

Проверка	Как избежать подмены
Возраст обращений	Не требовать от вчерашней заявки результата месячной давности
Открытая работа	Показывать отдельно от отказов и завершённых договоров
Рабочее время	Записывать часы по одинаковому правилу для обоих каналов
Стоимость часа	Если применяется, использовать общую внутреннюю ставку
Вознаграждение	Учитывать реальные условия и подтверждённые расходы
Будущая выручка	Не включать в полученные деньги

Разделите отчёт событий месяца и отчёт судьбы определённой группы обращений. В первом может быть договор по старому запросу; во втором будут ещё открытые новые обращения. Оба отчёта полезны, но их суммы отвечают на разные вопросы.

Что ещё не успело завершиться	Когда вернёмся к проверке

9. Согласуйте одно улучшение

Пример разговора: «Получили 12 передач, 10 уникальных обращений, шесть подходят. В остальных четырёх повторяется другая территория. Предлагаю уточнить зону в профиле запроса и через две недели проверить новую группу».

Решение	Конкретное действие	Подтверждение
Продолжать	Сохранить понятный порядок передачи	Запросы приняты и обработаны
Уточнить профиль	Описать территорию и тип задачи	Меньше несовпадений по этому критерию
Исправить свою реакцию	Назначить ответственного и срок	Нет потерянных передач
Сделать паузу	Описать причину и условие возврата	Нет неясных ожиданий у участников

Без раскрытия лишнего
Для совместного разбора используйте коды, статусы и необходимые причины. Полные переписки и личные обстоятельства клиента не нужны для сравнения долей.

Решение по моему партнёру	Кто / что / к какой дате

10. Итоговый лист партнёрского разбора

Поле	Моя запись
Партнёр / период / дата проверки	
Передачи / повторы / уникальные запросы	
Подходящие / неизвестные / иные задачи	
Назначенные и состоявшиеся встречи раздельно	
Прямые расходы / часы работы	
Основная подтверждённая причина остановок	
Одно решение и дата повторной проверки	

Критерий хорошего разбора
По каждой цифре понятны исходные карточки. Доли показаны с абсолютными числами. Незавершённое не выдано за отказ. У каждого решения есть ответственный и проверяемый результат.

Для разбора общей системы привлечения и обработки обращений можно использовать диагностическую карту Нейросистемы риелтора: https://neirorealty.ru/diagnostika/. Этот рабочий лист пригоден и для самостоятельной работы.

Источники и проверка

HubSpot: показатели партнёрского кабинета