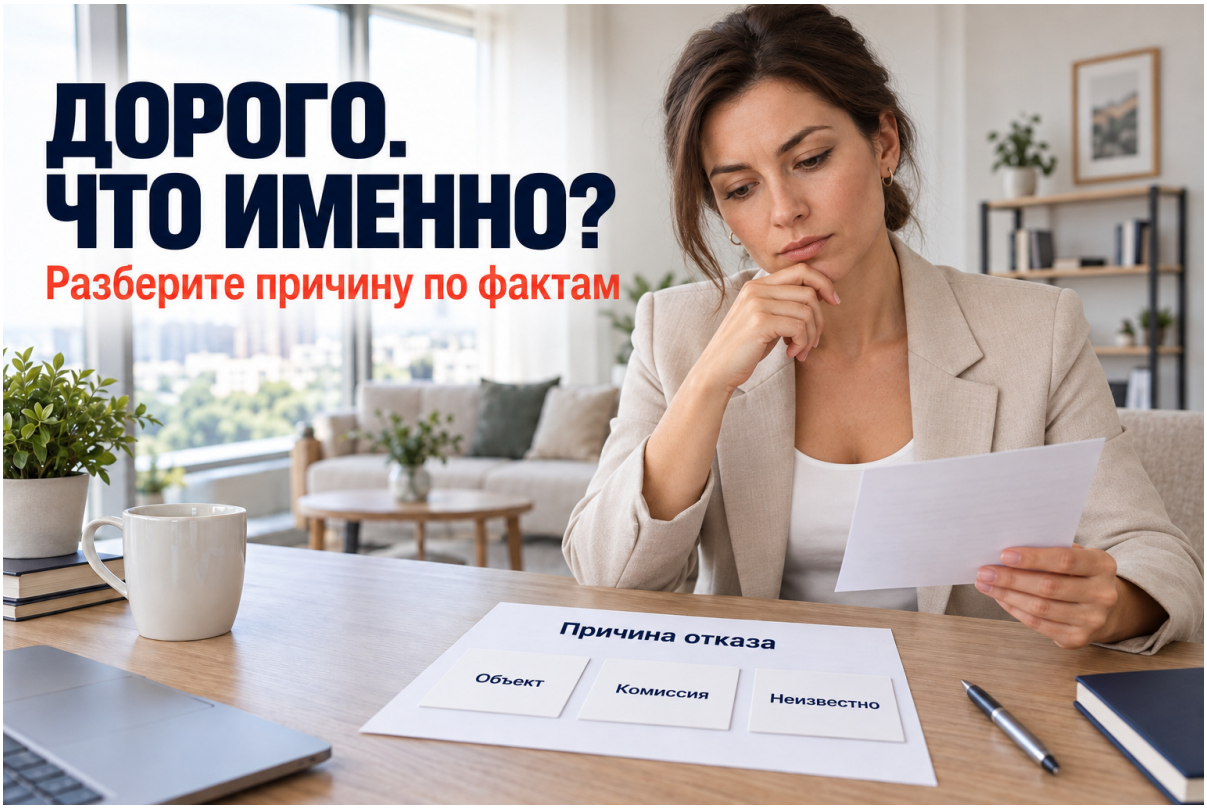
Отказ по фактам: словарь причин и проверка заполнения

Разделите предмет отказа, слова клиента и версию агента. Внутри учебные ситуации, словарь с границами, расчёт полноты данных и рабочий лист улучшений.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Все ситуации и расчёты вымышлены. Категория описывает доступное основание, а не доказывает единственную причинную связь.

Четыре слоя достоверной причины

Большинство закрытых запросов отмечено словами дорого или передумал, но отчёт не показывает, что менять в работе.

Слой записи	Что сохраняет	Граница
Предмет	От чего именно отказались	Не всегда услуга агента
Подтверждение	Слова или проверенный факт	Не предположение
Категория	Общий смысл по словарю	Не замена исходной записи
Неизвестное	Чего пока не установили	Не повод придумать ответ

Что собрать для словаря отказов

- Конкретный запрос и предмет отказа.
- Исходные слова клиента, дата и доступный источник.
- Наблюдаемый итог и отдельно отмеченные гипотезы.
- Словарь категорий с примерами и границами.
- Состав выборки, единица учёта и правила подсчёта.
- История изменения категорий и план проверки процесса.

Предмет, основание и категория

1. Определите предмет отказа

Уточните, относится итог к объекту, услуге, встрече, отдельному шагу или задаче целиком.

Готово: Одинаково названные исходы не смешаны.

Не делайте так: Отказ от квартиры закрывает отношения с агентом.

2. Сохраните основание

Запишите слова клиента либо точный пересказ, источник и дату. Наблюдение и гипотезу отметьте отдельно.

Готово: Категория опирается на доступный факт.

Не делайте так: Молчание превращается в дорого.

3. Выберите определённую категорию

Примените словарь с границами. При отсутствии подтверждения оставьте неизвестное.

Готово: Сотрудники понимают значение одинаково.

Не делайте так: Обязательное поле заполнено догадкой.

Где пока есть только гипотеза

Выборка, доли и улучшение

4. Проверьте состав выборки

Задайте единицу учёта, период, исходы и правила исключения дублей. Отделите паузы от завершения.

Готово: Понятно, какие запросы сравниваются.

Не делайте так: В отчёте смешаны люди, задачи и технические записи.

5. Посчитайте доли с подписью

Укажите знаменатель и полноту известных причин. Для нескольких факторов отдельно объясните способ подсчёта.

Готово: Неизвестные случаи видны читателю.

Не делайте так: Доля среди известных выдана за долю всех.

6. Сформулируйте проверяемое улучшение

Выберите процесс, который связан с подтверждённой причиной. Сохраните гипотезу, изменение и правило оценки.

Готово: Отчёт приводит к конкретной проверке.

Не делайте так: Одно слово автоматически вызывает скидку.

Какие данные ограничивают вывод

Учебные ситуации с разными предметами

Три вымышленные ситуации. Нельзя переносить причину одной строки на другую только из-за похожего результата.

Ситуация	Подтверждённое основание	Рабочий вывод
Илья, квартира	Цена выше названного бюджета	Проверить соответствие подборки
Анна, услуга	Не готова к указанной стоимости состава работ	Проверить предложение услуги
Нет ответа	Причина не сообщена	Сохранить неизвестное
Граница	Выбор другого агента не объясняет мотив	Не дописывать низкую цену
Продолжение	Просьба не писать сохраняет силу	Не контактировать ради статистики

Стоимость квартиры, стоимость услуги и отсутствие подтверждённой причины требуют разных записей и разных выводов.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Не ответил, ставлю дорого	Наблюдение: ответа нет. Причина неизвестна.
Отказался от этой квартиры, клиент потерян	Уточнить предмет: отказ от объекта не равен отказу от работы с агентом.
Все ценовые причины означают необходимость скидки	Проверить, что именно не подошло и какой процесс имеет смысл исследовать.

Записывайте только подтверждённый смысл

Факт	Возможная запись	Чего не утверждать
Цена квартиры выше бюджета	Стоимость объекта	Комиссия агента стала причиной
Не подошла цена услуги	Стоимость услуги	Квартира слишком дорогая
Изменились планы покупки	Изменение потребности по словам клиента	Агент не вызвал доверия
Ожидается внешний ответ	Пауза с условием	Окончательный отказ
Выбран другой исполнитель	Подтверждённый исход, мотив отдельно	Причина точно в цене
Нет объяснения	Причина неизвестна	Удобная категория по догадке

Три вопроса к причинам отказа

1. От чего именно человек отказался?
2. Какое утверждение подтверждено, а какое является нашей версией?
3. Какой знаменатель и объём неизвестного стоят за процентом?

18 проверок причины отказа

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

Предмет и доказательство

- [ ] **Предмет указан.** Объект, услуга или конкретный шаг. Не всё потерянная сделка.
- [ ] **Исход определён.** Отказ, пауза и молчание различаются. Не один финальный статус.
- [ ] **Слова клиента сохранены.** Цитата либо обозначенный пересказ. Не версия агента.
- [ ] **Источник и дата есть.** Можно проверить основание. Не безымянная заметка.
- [ ] **Гипотеза отделена.** Не считается подтверждённой причиной. Не мотив по поведению.
- [ ] **Неизвестное допустимо.** Нет принудительного угадывания. Не дорого по умолчанию.

Словарь и выборка

- [ ] **Категория определена.** Есть понятное значение. Не похожие слова без границ.
- [ ] **Есть пример включения.** Факт соответствует категории. Не субъективная оценка.
- [ ] **Есть граница исключения.** Понятно что сюда не относится. Не комиссия как цена квартиры.
- [ ] **Паузы выделены.** Условие продолжения сохранено. Не потеря ради закрытия.
- [ ] **Единица учёта общая.** Запросы не выданы за людей. Не смешанный знаменатель.
- [ ] **Дубли и тесты учтены.** Состав выборки проверен. Не технические события как отказы.

Расчёт и улучшение

- [ ] **Знаменатель подписан.** Все либо только известные. Не скрытые исключения.
- [ ] **Полнота данных показана.** Неизвестные видны отдельно. Не пропорциональная догадка.
- [ ] **Несколько факторов учтены.** Способ подсчёта объяснён. Не сумма больше базы без пояснения.
- [ ] **Версия словаря сохранена.** Изменения категорий понятны. Не ложный рост из-за переименования.
- [ ] **Гипотеза проверяема.** Есть конкретный процесс. Не скидка по одной записи.
- [ ] **Нейроклассификация проверена.** Основание сверено с текстом. Не придуманная главная причина.

Рабочая запись причины по фактам

Не добавляйте мотив по отсутствию ответа. Если человек назвал несколько факторов, не выбирайте главный без основания.

Запрос и фактический исход: _____

Предмет / слова / источник	Категория / основание / неизвестное	Исход / ограничение / проверка

Источник подтверждения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки и версия словаря: _____

Рабочая карточка категории

Словарь должен помогать одинаково классифицировать факты. Версию и изменение правил сохраняйте для сравнения периодов.

Категория / определение	Пример включения / исключение	Процесс / гипотеза / контроль

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Дорого объединяет объект и услугу. Разделите предмет ценового вопроса.

Молчание названо отказом из-за цены. Сохраните неизвестную причину.

Пауза попала в окончательные потери. Проверьте фактический исход.

Процент рассчитан без подписи базы. Укажите знаменатель и неизвестные.

Обязательное поле заполнено догадкой. Добавьте честный вариант неизвестно.

Согласуйте следующий шаг

Запись отказа с основанием

Запрос ____. Предмет отказа ____. Слова клиента или точный пересказ ____. Источник и дата ____. Наблюдаемый итог ____. Категория по словарю ____. Гипотеза отдельно ____. Неизвестно ____. Возможное улучшение процесса ____.

Первое действие после чтения

Проверьте несколько завершённых запросов по исходной истории. Уточните предмет, основание и категорию, затем выберите одну проверяемую гипотезу улучшения.

Проверил классификацию: _____

Где сохранены исходные сведения: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Непонятно, почему обращения не переходят к следующему шагу?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить связь источника, полезного материала, разговора и дальнейшей работы с запросом.

Разобрать переходы и причины потерь →

14.10.2026 прочитано определение Closed lost reason в официальной справке HubSpot о свойствах сделки, обновлённой 09.09.2026. Наличие поля не гарантирует точность внесённой причины.

HubSpot: стандартные свойства сделки, Closed lost reason

Десять запросов и два разных процента

Вымышленная выборка из 10 запросов, закрытых без сделки по заданному правилу. Единица учёта: запрос, не уникальный человек.

Показатель	Учебный состав	Расчёт
Цена объекта	3 запроса	3/10 =30% всех
Стоимость услуги	2 запроса	Отдельная категория
Изменение потребности	1 запрос	Отдельная категория
Неизвестная причина	4 запроса	4/10 =40% всех
Известная причина	3 + 2 + 1 =6	6/10 =60% записей
Цена среди известных	3 из 6	3/6 =50% известных

Числа описывают один учебный набор. Доля 30% относится ко всем десяти запросам, доля 50% только к шести с известной причиной. Эти утверждения нельзя подменять друг другом. В подписи к показателю должны быть единица учёта, состав базы и правило включения.

Неизвестные четыре причины нельзя автоматически распределить по долям известных. Вы не наблюдали их содержание. Сохраните неизвестное отдельно и оцените качество записи. Полнота 60% показывает долю строк с установленной категорией в примере, а не общую достоверность всех выводов.

Если допускается несколько факторов на один запрос, отдельно объясните способ подсчёта. Один случай может попасть в несколько групп, поэтому сумма меток превысит число запросов. Для единой основной категории нужен критерий выбора; при отсутствии подтверждения главное основание остаётся неизвестным.

Перед анализом определите, что означает закрыт без сделки. Технические дубли, тесты и согласованные паузы не должны молча превращаться в отказ клиентов. Сравнивайте одинаковые исходы и сохраняйте дату среза. Небольшой пример иллюстрирует арифметику, но не является нормой рынка.

Карточка категории и проверка улучшения

Категория должна иметь границы и вести к исследованию процесса, а не к автоматическому обвинению или скидке.

Поле словаря	Учебное заполнение	Проверка
Название	Стоимость объекта	Не комиссия агента
Определение	Клиент прямо назвал цену квартиры препятствием	Есть подтверждённые слова
Включаем	Цена выше согласованного бюджета	Предмет указан
Не включаем	Молчание, цена услуги, неподтверждённый мотив	Нет расширения по догадке
Гипотеза улучшения	Проверить фильтрацию подборки по бюджету	Нужны сопоставимые наблюдения

Сначала проверьте, одинаково ли сотрудники понимают определение. Дайте им один обезличенный факт и сравните выбор категории. Разногласие указывает на неясную границу, а не обязательно на ошибку человека. Добавьте подходящий и неподходящий примеры, затем сохраните новую версию словаря.

Смена категории сама может изменить отчёт. Если раньше цена квартиры и комиссия были объединены, после разделения доли нельзя сравнивать без пояснения. Сохраните правило преобразования старых данных и неизвестные случаи. Не переписывайте историю так, будто прежние сведения были точнее, чем на самом деле.

Для улучшения выберите одно конкретное действие: уточнение бюджета, структуру сравнения или объяснение состава услуги. Определите, по каким похожим запросам и исходам будете оценивать результат. Причина в карточке формирует гипотезу, но не доказывает, что выбранное изменение создаст прирост конверсии.

Нейросети дайте обезличенные фрагменты и определения категорий. Попросите вывести предложенную категорию, основание из текста и неопределённость. Запретите добавлять мотивы и выбирать главный фактор без данных. Человек сверяет результат с исходным событием до внесения в рабочую аналитику.