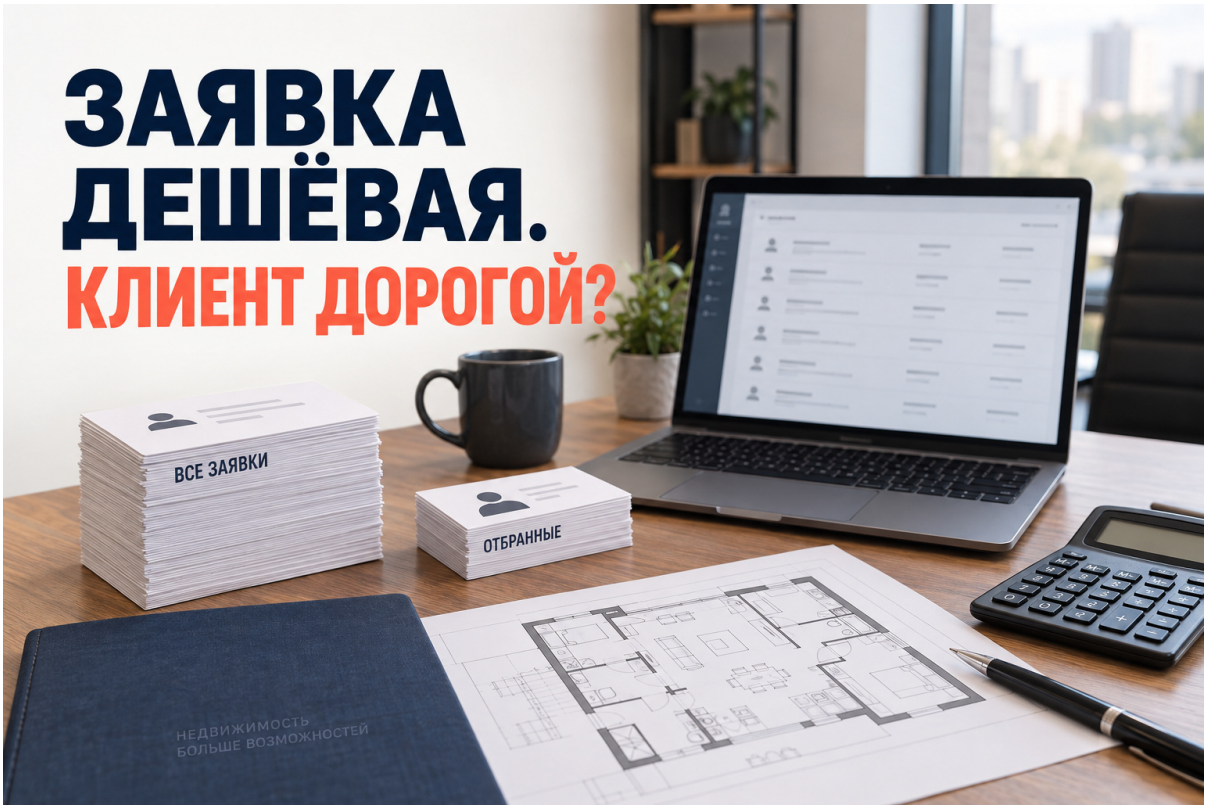
Сколько стоит подходящий клиент: расчёт CPQL и журнал причин

Сравните рекламные каналы по одинаковым критериям и увидьте, сколько стоит обращение с подтверждённой задачей.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненное сравнение двух каналов, определения статусов, шесть шагов расчёта, 18 проверок и рабочие листы для своего периода.

Авторская управленческая методика. Цифры учебные. Критерии квалификации устанавливаются для вашей услуги; расчёт не доказывает окупаемость рекламы и не гарантирует сделку.

С чего начать

Перед сравнением каналов, разговором с подрядчиком или изменением рекламного бюджета. Подходит для небольшой базы: сохраняйте абсолютные количества рядом с процентами.

Сигнал	Что ещё неизвестно	Первое действие
Много форм	Сколько уникальных задач	Проверить дубли
Низкая цена формы	Сколько подходит по критериям	Завершить квалификацию
Никто не ответил	Причина и полнота обработки	Проверить журнал контактов
Есть встречи	Назначены или состоялись	Уточнить определение этапа

Подготовьте исходные данные

• Период первого обращения и единая дата проверки его статуса.

• Одинаковый состав расходов по сравниваемым каналам.

• Внутренние коды обращений, источники, даты и связи дублей.

• Согласованные критерии подходящей задачи для вашей услуги.

• Подтверждения квалификации и причина неподходящего обращения.

• Ответственный за незавершённые карточки и срок повторного расчёта.

Соберите и сопоставьте факты

1. Согласуйте критерии услуги

Запишите, какой регион и тип задачи вы ведёте, какие сведения нужны о бюджете, участниках и горизонте решения. Для подбора квартиры и продажи объекта используйте разные критерии. Пример факта: «город подтверждён», а не «человек серьёзный».

Готово: Два сотрудника могут одинаково классифицировать одну карточку по записи разговора.

Не делайте так: Менять определение подходящего клиента после того, как увидели неудобные цифры канала.

2. Соберите уникальные задачи

Свяжите повторную форму, звонок и сообщение по одной задаче с исходной карточкой. Примените единое правило периода и повторных обращений. Совпавшее имя без других подтверждений ещё не доказывает дубль.

Готово: У каждой учтённой задачи один код, источник и понятная причина объединения повторов.

Не делайте так: Считать каждое нажатие или отправку формы новым человеком.

3. Разберите статус проверки

Отметьте: подходит, не подходит с причиной, проверка не закончена, контакт не состоялся. Последние два статуса оставляйте отдельно от неподходящих. Пример: человек не ответил — его бюджет неизвестен, а не «нулевой».

Готово: Сумма всех взаимоисключающих статусов равна количеству уникальных задач.

Не делайте так: Объяснять молчание клиента нецелевым запросом без фактов.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Приведите расходы к одному составу

Для обоих каналов выберите рекламный бюджет либо полный согласованный набор затрат. Укажите валюту, период и основания сумм. Если общий подрядчик обслуживал два канала, договоритесь о правиле распределения до сравнения.

Готово: Числители сравнимы, а дата поступления обращений соответствует выбранному периоду.

Не делайте так: Включать подрядчика только в один канал или смешивать недельные расходы с годовой базой.

5. Рассчитайте и покажите неизвестное

Разделите расходы на подтверждённое количество квалифицированных задач. Рядом покажите долю незавершённых. Учебный канал A: 24 000 / 8 = 3 000 ₽, неизвестно 10 из 30. При нуле подходящих CPQL не рассчитывается.

Готово: В отчёте видны сумма, знаменатель, дата среза и количество ещё не проверенных карточек.

Не делайте так: Писать нулевой CPQL при отсутствии результата или скрывать незавершённую обработку.

6. Назначьте одну проверку изменения

Выберите подтверждённую проблему: география объявления, потеря источника или задержка обработки. Запишите действие, ответственного и дату повторного среза. Сохраняйте связь следующих встреч и сделок с исходными задачами.

Готово: Есть конкретный шаг и способ понять, помог ли он, без обещаний по одной маленькой выборке.

Не делайте так: Останавливать канал только из-за предварительной цифры, когда статусы ещё не выяснены.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Два учебных канала за одинаковый период первого обращения. Состав расходов — только рекламный бюджет. Статусы проверены на одну дату.

Показатель	Канал А	Канал Б	Проверка
Расходы	24 000 ₽	18 000 ₽	Один состав затрат
Отправленные формы	40	20	Ещё не уникальные задачи
Уникальные задачи	30	18	Повторы объединены
Подходящие	8	9	Одни критерии
Неподходящие	12	5	Есть причина
Не выяснено	10	4	Не считать отказом
CPQL сейчас	3 000 ₽	2 000 ₽	Расходы / подходящие

Цена формы: 600 ₽ в А и 900 ₽ в Б. Но CPQL ниже у Б. В А не выяснен статус 33,3% задач, в Б — 22,2%, поэтому вывод предварительный. Сначала закройте пробелы обработки.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Дешёвый трафик	Форма 600 ₽; квалифицированная задача 3 000 ₽ на дату среза
Плохой клиент	Другой регион, подтверждено в разговоре
Не ответил — нецелевой	Контакт не состоялся; критерии пока неизвестны

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Что проверить	Решение
Много повторных форм	Связь контактов и задачи	Применить правило дублей
Много неизвестного	Обработку и дату среза	Назначить завершение проверки
Другой регион	Обещание и географию рекламы	Уточнить текст и настройки
Нет подходящих	Расходы, статусы и причины	CPQL не рассчитывать

Уточните перед решением

1. Для какой услуги и сегмента определён подходящий лид?
2. Как доказано, что повторные контакты относятся к одной задаче?
3. Какие расходы включены одинаково в обоих каналах?
4. На какую дату зафиксирована квалификация?
5. Кто и когда выяснит статусы оставшихся обращений?

18 проверок результата

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

Определения

- [ ] **Услуга названа.** Не смешаны продажа и подбор. Разные задачи разделите.
- [ ] **Критерии записаны.** Есть наблюдаемые факты. Не используйте впечатления.
- [ ] **Горизонт понятен.** Срок решения задан для сегмента. Не отбрасывайте долгих молча.
- [ ] **Период выбран.** Указана дата первого обращения. Не берите старую базу наугад.
- [ ] **Срез зафиксирован.** Статусы проверены на одну дату. Возраст задач влияет на вывод.
- [ ] **Затраты сопоставимы.** Состав расходов одинаков. Не смешивайте разные бюджеты.

Данные

- [ ] **Коды присвоены.** Каждая задача имеет идентификатор. Имя не заменяет код.
- [ ] **Повторы связаны.** Причина объединения подтверждена. Не склеивайте тёзок.
- [ ] **Источник сохранён.** Понятно, откуда пришла задача. Не угадывайте канал.
- [ ] **Статусы разделены.** Неизвестное учтено отдельно. Не объявляйте его отказом.
- [ ] **Причины записаны.** Неподходящий статус объяснён. Нет ответа не равно нет денег.
- [ ] **Числа сходятся.** Статусы дают все уникальные задачи. Найдите пропавшие карточки.

Вывод

- [ ] **Формула верна.** Расходы делятся на подходящие. Не делите на все формы.
- [ ] **Ноль обработан.** Без подходящих расчёта нет. Нулевая цена неверна.
- [ ] **Неизвестное показано.** Есть число и доля пробелов. Вывод может измениться.
- [ ] **Этапы разделены.** Встреча не названа сделкой. Уточните факт состоявшейся встречи.
- [ ] **Масштаб учтён.** Показаны исходные количества. Малый поток даёт колебания.
- [ ] **Шаг назначен.** Есть действие и повторный срез. Не меняйте всё одновременно.

Заполните свой рабочий лист

Одна строка — уникальная задача. Не вносите сюда ФИО, телефон или полный текст личной переписки; достаточно внутреннего кода и подтверждённого рабочего факта.

Код задачи: _____ Дата: _____

Код / источник	Факт квалификации	Статус / следующий шаг

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Используйте одинаковый состав расходов. При нуле подходящих напишите «не рассчитывается». Ниже сформулируйте одно изменение и дату повторной проверки.

Канал / расходы	Подходят / неизвестно	CPQL / дата среза

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Определения различаются. Согласуйте критерии до сравнения.

Неизвестное записано как отказ. Верните отдельный статус.

Расходы взяты из разных периодов. Пересоберите сопоставимые суммы.

Квалифицированных ноль. Не выводите нулевую стоимость.

Свежие и старые задачи смешаны. Разделите когорты по первому обращению.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

За выбранный период сравниваем одинаковые рекламные расходы. В учебном канале А текущий CPQL 3 000 ₽, в Б — 2 000 ₽. Но в А не выяснен статус 10 из 30 задач, в Б — 4 из 18. Завершаем проверку карточек, сохраняем текущий срез и после этого решаем, какое изменение тестировать. Цена формы сама по себе не показывает цену подходящего клиента.

Первое действие после чтения

Возьмите один завершённый период и два источника. Согласуйте критерии с человеком, который звонит клиентам. Проверьте статусы десяти карточек, найдите дубли и неизвестное. После этого заполните сравнительную таблицу на реальных данных.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Реклама приводит заявки, но результат непонятен?

Диагностика для риелтора поможет разобрать связь между источником, качеством обращения, первым разговором и следующим действием клиента. Начните с того участка, по которому у вас нет проверяемых данных.

Разобрать привлечение и обработку →

Подготовлено 05.10.2026. В расчёте нет внешней статистики рынка. Условия каналов, фактические расходы и статусы обращений обновляйте на дату своего отчёта.

Проверка арифметики

Учебные числа из статьи. Результат воспроизводится на обычном калькуляторе.

Величина	Канал А	Канал Б
Цена формы	24 000 / 40 = 600 ₽	18 000 / 20 = 900 ₽
CPQL	24 000 / 8 = 3 000 ₽	18 000 / 9 = 2 000 ₽
Доля неизвестного	10 / 30 ≈ 33,3%	4 / 18 ≈ 22,2%
Сверка статусов	8 + 12 + 10 = 30	9 + 5 + 4 = 18

Не складывайте доли и не усредняйте CPQL каналов без весов. Для общего показателя складывают соответствующие расходы и подходящие задачи: 42 000 / 17 ≈ 2 470,59 ₽. Такой итог не заменяет сравнение каналов.

Если из неизвестных в канале А позже подтвердятся ещё четыре подходящих задачи, CPQL изменится до 24 000 / 12 = 2 000 ₽. Это сценарий, а не прогноз результата.

Словарь статусов для команды

Согласуйте определения до запуска отчёта. Ниже — рабочий образец, который нужно адаптировать к своей услуге.

Статус	Основание	Дальнейшее действие
Подходит	Критерии подтверждены	Согласовать следующий шаг
Не подходит	Назван конкретный факт	Зафиксировать причину
Проверка не закончена	Контакт был, сведений не хватает	Назначить уточнение
Контакта не было	Разговор не состоялся	Действовать по правилу связи

Отказ от встречи после квалификации храните как отдельный факт этапа, не переписывайте автоматически первоначальную оценку. При изменении задачи клиента обновляйте карточку с датой.

Повторное обращение связывайте с первой задачей по установленному правилу. Новую задачу того же человека допустимо учитывать отдельно, если различие подтверждено и одинаково обрабатывается по всем каналам.