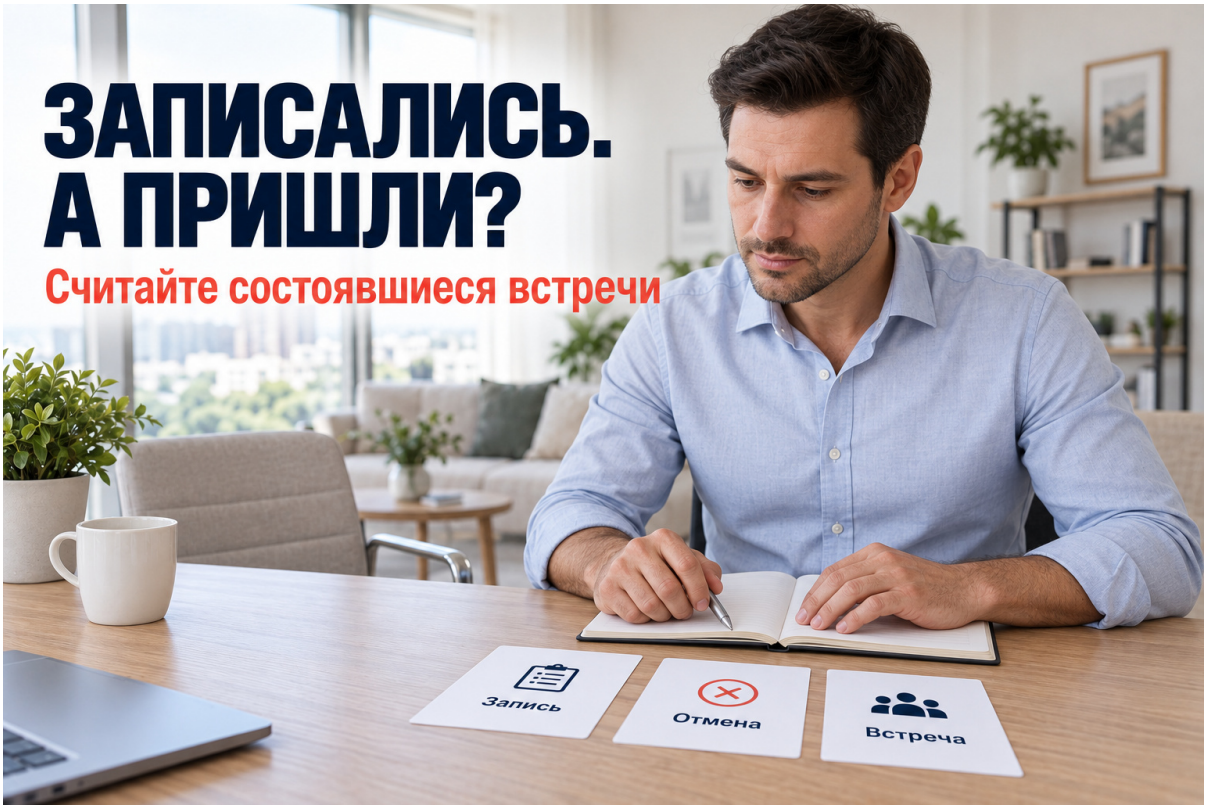
Встреча состоялась: расчёт затрат и причин отмен

Отделите календарь от результата. Внутри реестр исходов, заполненный расчёт трёх стоимостей, карта расходов и рабочий лист причин отмен.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский управленческий инструмент Нейросистемы риелтора. Все суммы и исходы учебные. Стоимость не является рыночной нормой, прогнозом сделки или показателем прибыли. Ваше правило встречи нужно определить отдельно.

Паспорт группы обращений

Записей много, фактических разговоров меньше, а рекламная цена встречи рассчитана по всем событиям календаря.

Показатель	Учебный итог	Что включено
Записи	20	Первые по независимым обращениям
Состоявшиеся	12	Подтверждённые разговоры
Другие исходы	4 отмены, 2 неявки, 2 будущие	Взаимоисключающие статусы
Расходы	60 000 ₽ / 78 000 ₽	Реклама / расширенный состав

Что собрать перед расчётом стоимости

- Определение первой состоявшейся встречи.
- Реестр записей с ID, переносами и исходами.
- Группа обращений, источники и дата среза.
- Рекламные расходы выбранной группы.
- Дополнительные затраты и правило распределения.
- Подтверждённые причины отмен и итог разговоров.

Факт встречи, исход и срок наблюдения

1. Назовите тип состоявшейся встречи

Определите наблюдаемый разговор: например, первая консультация по независимому обращению. Отделите её от проверки времени и повторного сопровождения.

Готово: Встреча имеет понятный критерий факта.

Не делайте так: Любой звонок объявляется новым привлечённым клиентом.

2. Проверьте исходы и переносы

Разделите проведено, отменено, неявка и будущая запись. Сохраните связь перенесённого события с исходной записью.

Готово: Перенос не добавляет второй результат.

Не делайте так: Строки календаря считаются без проверки статуса.

3. Зафиксируйте группу и дату среза

Выберите обращения одной кампании или периода привлечения. Укажите срок наблюдения и количество ещё открытых записей.

Готово: Недавние обращения не приравнены к окончательным отказам.

Не делайте так: Будущая встреча считается несостоявшейся.

Какая запись ещё требует подтверждения

Расходы, расчёт и причина потерь

4. Опишите состав расходов

Отдельно покажите рекламу и расширенные затраты. Для общих расходов укажите правило распределения, для труда оценку часов и ставки.

Готово: Один расход не попал целиком в несколько каналов.

Не делайте так: Внутренняя оценка выдана за фактический платёж.

5. Посчитайте разные результаты отдельно

Разделите выбранные расходы на записи и на состоявшиеся встречи своей группы. При нулевом результате не ставьте нулевую стоимость.

Готово: Под каждой суммой известны числитель и знаменатель.

Не делайте так: Цена записи названа ценой проведённого разговора.

6. Выберите одну причину потерь

Проверьте подтверждённые отмены, ясность встречи, время и техническую связь. Сохраните одну правку, критерий проверки и ответственное лицо.

Готово: Стоимость рассматривается вместе с качеством и нагрузкой.

Не делайте так: Любая причина исправляется одинаковым напоминанием.

Какой расход пока не имеет основания

Три стоимости на одном учебном наборе

Учебный срез по двадцати первым записям. Расширенные затраты: 60 000 ₽ реклама, 12 000 ₽ работа, 6 000 ₽ распределённые общие расходы.

Расчёт	Формула	Результат
Рекламная цена записи	60 000 / 20	3 000 ₽
Рекламная цена встречи	60 000 / 12	5 000 ₽
Расширенная цена встречи	78 000 / 12	6 500 ₽
Доля среди всех записей	12 / 20	60%
Доля с наступившим сроком	12 / 18	Около 66,7%

Две будущие записи не завершены. Итог стоимости предварительный на дату среза. Разные суммы отвечают разным вопросам; одинаковая подпись скрыла бы подмену.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Двадцать записей стоят по 3 000 ₽ за встречу	Рекламная цена записи 3 000 ₽, состоявшейся встречи 5 000 ₽.
Перенесли разговор, значит появилась ещё одна встреча	Сохранить связь событий и учесть один фактический результат.
Ноль проведённых встреч, стоимость ноль	Результат пока отсутствует, стоимость на встречу не рассчитывается.

Что исправлять до следующей встречи

Наблюдение	Проверка	Рабочее действие
Много отмен	Подтверждённые причины	Уточнить цель и формат встречи
Много неявок	Согласование времени и способ переноса	Проверить понятность договорённости
Будущих записей много	Дата среза и срок наблюдения	Отметить предварительный итог
Разговоры не подходят	Первичное уточнение задачи	Улучшить квалификацию обращения
Цены каналов несопоставимы	Состав затрат и результат	Пересчитать по общему правилу
Источник неизвестен	Доступные факты о происхождении	Оставить отдельную строку

Три вопроса к цене встречи

1. Как подтверждается факт именно этой встречи?
2. Какие затраты включены и почему они относятся к этой группе?
3. Что ещё может измениться после даты среза?

18 проверок стоимости состоявшейся встречи

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

Результат встречи

- [ ] **Тип определён.** Названы формат и задача разговора. Не включайте технические звонки.
- [ ] **Факт подтверждён.** Есть дата проведения и итог. Запись не равна проведению.
- [ ] **Первое отделено.** Повторные встречи помечены отдельно. Не увеличивайте новых клиентов.
- [ ] **Перенос связан.** Сохранён исходный идентификатор. Не считайте дубль второй встречей.
- [ ] **Будущее отмечено.** Время записи ещё не наступило. Не объявляйте его провалом.
- [ ] **Отмена описана.** Причина подтверждена либо неизвестна. Не приписывайте мотив человеку.

Расходы и период

- [ ] **Группа названа.** Известны обращения и источник. Не смешивайте разные кампании.
- [ ] **Дата среза указана.** Понятен срок наблюдения. Не сравнивайте зрелые и новые группы.
- [ ] **Реклама отделена.** Есть сумма рекламных затрат. Не скрывайте состав числителя.
- [ ] **Общее распределено.** Сохранена доля и её основание. Не включайте расход несколько раз.
- [ ] **Труд обозначен.** Платёж или оценка названы явно. Не смешивайте разные виды затрат.
- [ ] **Неизвестное сохранено.** Неопределённый источник отдельный. Не разносите его по догадке.

Расчёт и действие

- [ ] **Запись посчитана отдельно.** У неё собственный знаменатель. Не подменяйте проведённую встречу.
- [ ] **Факт посчитан отдельно.** Включены подтверждённые разговоры. Проверьте статусы реестра.
- [ ] **Ноль обработан.** Стоимость не рассчитывается без результата. Не пишите бесплатная встреча.
- [ ] **Сопоставимость есть.** Одинаковы затраты и тип результата. Не сравнивайте разные цены.
- [ ] **Качество проверено.** Есть задача клиента и дальнейший итог. Не оптимизируйте только дешевизну.
- [ ] **Правка выбрана.** Названы причина, действие и проверка. Не меняйте всё одновременно.

Реестр встреч, переносов и исходов

Не помещайте персональные контакты в общий рабочий лист. Используйте внутренние ID. Будущие записи и неизвестные причины сохраняйте явно.

Группа и дата среза: _____

ID / обращение / тип встречи	Дата / исход / связь переноса	Причина / итог / следующий шаг

Состоявшиеся / будущие: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата обновления исходов: _____

Карта затрат и правил распределения

Расширенные и рекламные затраты показывайте отдельно. Запишите правило распределения общих сумм до сравнения каналов.

Расход / сумма / состав	Группа / доля / основание	Результат / расчёт / ограничение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Запись стала фактом. Календарь заменил проверку исхода.

Будущее стало отказом. Открытая запись преждевременно закрыта.

Перенос дал дубль. Один процесс увеличил знаменатель.

Расход учтён повторно. Общая сумма полностью попала в каждый канал.

Цена стала прибылью. Не проверены дальнейший результат и другие расходы.

Согласуйте следующий шаг

Отчёт по группе встреч

По группе обращений _____ на дату _____ есть _____ первых записей. Состоялось _____, отменено _____, неявка _____, ожидается _____. Рекламные расходы _____, расширенные _____. Цена записи _____, цена состоявшейся встречи _____ при составе _____. Ограничение _____. Проверяем причину _____ действием _____ до _____.

Первое действие после чтения

Возьмите одну группу обращений, уточните исходы календарных записей и рассчитайте обе стоимости. Выберите одну подтверждённую причину потерь для следующей проверки.

Ответственный за исходы: _____

Состав расходов в расчёте: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Встреч мало или обращения теряются до разговора?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить поток обращений, ясность предложения, запись на встречу и следующий шаг после полезного материала.

Проверить путь к состоявшейся встрече →

14.10.2026 проверены официальные справки HubSpot об исходах встреч и Google Ads о стоимости конверсии. Наш расчёт использует собственную группу обращений и явно заданный состав расходов.

HubSpot: назначение и исходы встреч

Google Ads: данные о конверсиях

Открытые записи и честный знаменатель

Срез меняется со временем. В этом учебном примере две из двадцати записей относятся к будущему.

Исход	Количество	В расчёте проведённых
Состоялась	12	Да
Отменена	4	Нет
Неявка	2	Нет
Время ещё не наступило	2	Нет, исход открыт
Все записи	20	12 фактических результатов

Доля среди всех записей равна 12 / 20 = 60%. Доля среди записей с уже наступившим временем равна 12 / 18, около 66,7%. Во второй показатель не попали две будущие записи. Обе подписи должны оставаться рядом с числами.

Сравнение каналов требует одинакового правила наблюдения. Если у одного большинство встреч уже состоялось или отменено, а у другого ещё впереди, текущая разница может отражать возраст группы. Сохраните дату среза и открытые случаи.

Повторный разговор с тем же клиентом учитывается по своему типу. Для оценки привлечения новых задач можно оставить только первые состоявшиеся встречи по независимым обращениям. Для загрузки агента повторные встречи важны, но отвечают другому вопросу.

Если перенесённая встреча позже состоялась, обновите фактический исход, сохранив историю переноса. Не складывайте первоначальную запись и новую дату как два результата привлечения. Если встреч нет, показатель стоимости остаётся нерассчитанным, а расходы сохраняются.

Карта затрат и проверка причины отмены

Деньги и время должны иметь одинаковые правила учёта в сравниваемых группах.

Статья	Учебная сумма	Основание
Реклама	60 000 ₽	Отнесена к выбранной группе
Подготовка и обработка	12 000 ₽	Учтённая работа этой группы
Общие расходы	6 000 ₽	Доля по сохранённому правилу
Расширенный итог	78 000 ₽	60 000 + 12 000 + 6 000
На состоявшуюся встречу	6 500 ₽	78 000 / 12

Для труда различайте фактическую оплату и внутреннюю оценку времени. Если используете часы и ставку, сохраните это предположение отдельно. Такая оценка помогает планировать нагрузку, но не должна выглядеть как подтверждённый денежный платёж.

Общий расход распределяйте один раз по заранее выбранному основанию. Проверяйте, что доли не превышают весь расход. Не подбирайте распределение после расчёта так, чтобы желаемый канал оказался дешевле.

Причина отмены должна опираться на доступный факт. Клиент сообщил об изменении срока, ссылка на разговор не открылась, время не было подтверждено. Неизвестную причину оставьте неизвестной. Предположение об отсутствии денег не становится фактом из-за записи в CRM.

Выберите одно исправимое препятствие: пояснение результата встречи, удобный перенос или исправление связи. После правки смотрите вместе на проведение, соответствие задачи и нагрузку. Нейросети поручите поиск дублей и несогласованных правил, а не выдумывание мотивов клиентов.