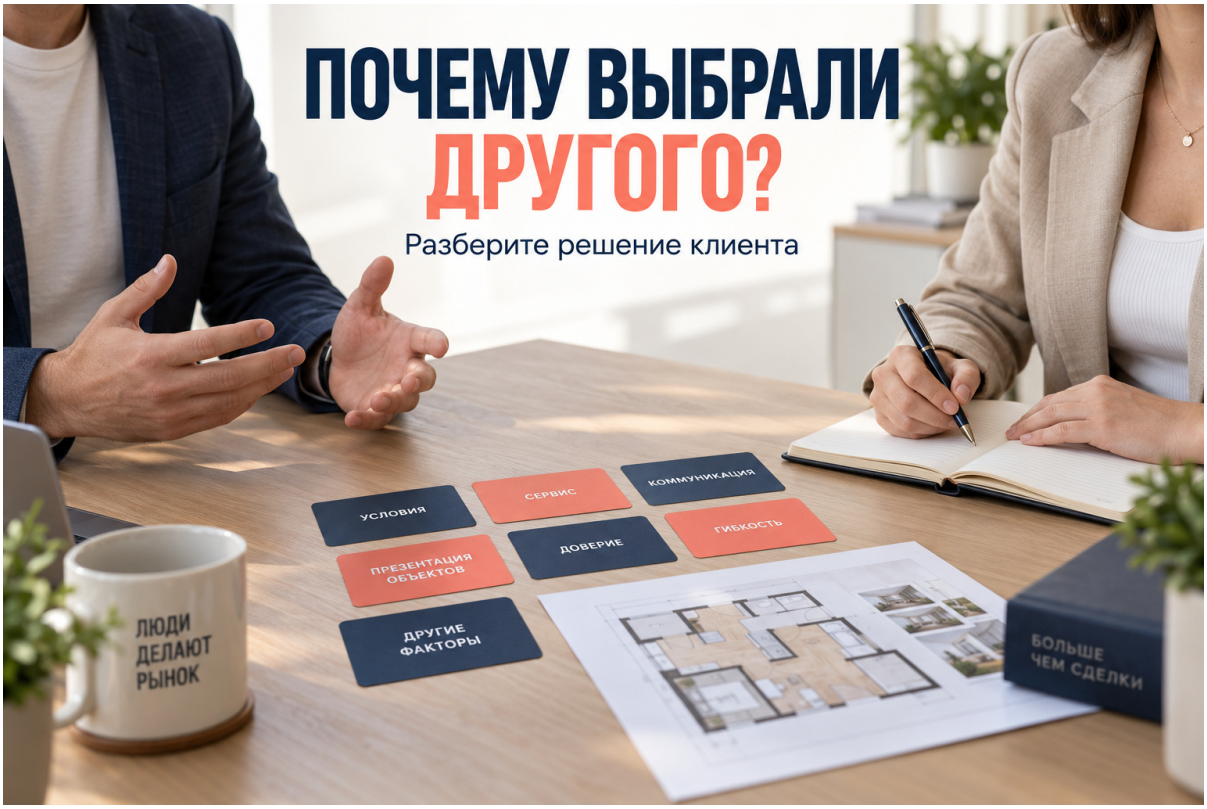
Почему выбрали другого: сценарий интервью и таблица выводов

Замените догадки о клиентах короткими подтверждёнными ответами и выберите одно улучшение процесса.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Сценарий добровольного интервью, восемь учебных случаев, словарь исходов, промпт группировки и журнал проверки гипотезы.

Авторская адаптация win-loss подхода к выбору агентской услуги. В примере выигрыш означает заключение договора на услугу, а не завершённую продажу квартиры. Небольшая база формирует гипотезы; причинная связь и универсальная статистика не заявляются.

С чего начать

Клиенты выбирают другого агента, а причины записываются общими словами. Анализируйте также тех, кто выбрал вас, чтобы увидеть полезные элементы процесса.

Запись	Что она означает	Как уточнить
Клиент сказал	Прямой ответ на вопрос	Сохранить точный фрагмент
Факт процесса	Подтверждённое событие	Указать источник и дату
Гипотеза агента	Возможное объяснение	Не выдавать за мотив клиента
Причина неизвестна	Данных недостаточно	Сохранить отдельный статус

Подготовьте исходные данные

• Одна услуга, сегмент и период принятия решения.

• Определение выигрыша, проигрыша, отсрочки и неизвестного исхода.

• Сопоставимые случаи с внутренними кодами и подтверждением результата.

• Короткие добровольные ответы клиентов и контекст вопросов.

• Словарь причин с опорой на факты, а не оценки личности.

• Одно предполагаемое улучшение, ответственный и способ повторной проверки.

Соберите и сопоставьте факты

1. Установите границу результата

Выберите этап: например, клиент заключил договор на агентскую услугу либо подтвердил выбор другого исполнителя. Отложенную задачу и молчание храните отдельно. Не смешивайте это с завершением сделки по квартире.

Готово: Все понимают, какой исход сравнивается и какие случаи ещё не закрыты.

Не делайте так: Записать неизвестный исход в проигрыш ради завершения отчёта.

2. Выберите сопоставимые случаи

Возьмите одну услугу и сегмент, включите выбравших вас и отказавшихся. Укажите период и способ отбора. Сохраните абсолютные количества рядом с долями. Несколько разговоров дают направления проверки, а не вывод обо всём рынке.

Готово: Понятно, кого нет в базе и какие ограничения есть у выборки.

Не делайте так: Опросить только удобных довольных клиентов или сравнить несопоставимые услуги.

3. Проведите добровольный разговор

Объясните цель улучшения и предложите короткий удобный разговор. Спросите о задаче, критериях выбора, последовательности и решающем факторе. Уточняйте примеры без подсказки ответа. Спокойно примите отказ.

Готово: Ответ отражает восприятие человека, а не согласие с версией агента.

Не делайте так: Возвращать клиента в продажу под видом интервью или спрашивать «вам ведь было дорого?».

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Разделите цитату, факт и гипотезу

Сохраните точный короткий фрагмент, отдельное подтверждённое событие и возможное объяснение агента. Несколько мотивов одного человека не превращайте в несколько людей. Основной фактор выделяйте по понятному основанию.

Готово: У каждой причины есть опора, а неизвестность и предположение не замаскированы под факт.

Не делайте так: Заменить разные ответы одной общей категорией «цена».

5. Выберите одно изменение

Свяжите основание с гипотезой, действием и проверкой. Если человеку непонятен состав услуги, проверьте ясность одностраничного плана работы. Назначьте владельца и дату нового просмотра данных.

Готово: Изменение относится к наблюдаемой проблеме и его можно проверить в процессе.

Не делайте так: Одновременно менять комиссию, рекламу, презентацию и состав услуги.

6. Проверьте следующий цикл

Сравните ответы и рабочие факты после изменения, учитывая незавершённые исходы и другие обстоятельства. Нейросеть используйте для черновой группировки обезличенных реплик; каждую категорию сверяйте по записи.

Готово: Вывод содержит ограничения и конкретное продолжение, а не гарантированный рост сделок.

Не делайте так: Приписывать весь результат новой фразе или психологическому типу клиента.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Восемь учебных случаев по выбору агентской услуги. Все реплики вымышлены. «Выбрал» означает договор на услугу; закрытие сделки по квартире здесь не измеряется.

Код	Исход	Ответ / факт	Рабочая тема
R1	Выбрал нас	Понял план продажи	Ясность работы
R2	Выбрал нас	Посоветовал знакомый	Рекомендация
R3	Выбрал нас	Получил конкретный следующий шаг	Организация ответа
R4	Выбрал другого	Назвал комиссию решающей	Цена услуги
R5	Выбрал другого	Не понял состав работы	Ясность работы
R6	Выбрал другого	Уже работал с тем агентом	Прежние отношения
R7	Отложил	Продажу пока остановил	Срок задачи
R8	Неизвестно	Нет подтверждённого исхода	Причина не выяснена

Закрыты шесть случаев, выиграны три: 3/6 = 50% среди закрытых решений по услуге. Это не конверсия всех обращений в сделки. Только один из трёх проигрышей прямо объяснён комиссией.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Все ушли из-за цены	Из трёх проигрышей один прямо связан с комиссией
Не наш клиент	Исход неизвестен; подтверждённой причины нет
Новый план увеличит сделки	Проверим, понятнее ли клиентам состав услуги

Промпт: сгруппировать ответы с опорой на текст

Правила. Разбери обезличенные записи. Для каждой верни код, подтверждённый исход, точный фрагмент ответа, рабочую тему и неизвестное. Не добавляй мотивов, которых нет в тексте. Отделяй слова клиента от версии сотрудника. Несколько тем одного кода не считай несколькими людьми. Не оценивай личность и не доказывай причинность. Итоговые категории проверяет человек.

Образец 1. Вход: R5. Клиент подтвердил выбор другого. Ответ: «Я не понял, какие действия входят в вашу работу». Агент предполагает, что вопрос в комиссии.

Выход:
Исход: выбран другой исполнитель. Опора: «не понял, какие действия входят». Тема: ясность состава услуги. Комиссия — гипотеза агента, не подтверждённая причина клиента.

Образец 2. Вход: R8. После отправки предложения ответа нет. Других данных нет.

Выход:
Исход неизвестен. Причина не выяснена. Нельзя заключить, что человек выбрал конкурента или что у него недостаточно денег.

Новый объект: Записи: [код, контекст вопроса, точная реплика, известный исход, отдельно версия агента]. После ответа сверьте каждую строку с исходной записью.

18 проверок результата

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

Граница и выборка

- [ ] **Услуга выбрана.** Сравнивается один понятный результат. Не смешивайте договор и сделку.
- [ ] **Исходы определены.** Есть признаки выигрыша и проигрыша. Не закрывайте молчание догадкой.
- [ ] **Отсрочки отделены.** Известно, что задача перенесена. Отложенное не равно чужому агенту.
- [ ] **Неизвестное сохранено.** Нет придуманной причины. Пустота тоже важна.
- [ ] **Случаи сопоставимы.** Сегмент и период обозначены. Объясните ограничения.
- [ ] **Есть обе стороны.** Учтены выигрыши и проигрыши. Не изучайте только потери.

Качество ответа

- [ ] **Участие добровольно.** Цель понятна, отказ принят. Не продавайте под видом интервью.
- [ ] **Вопрос нейтрален.** Ответ не подсказан. Уберите «ведь дорого?».
- [ ] **Пример уточнён.** Общая оценка связана с эпизодом. Не останавливайтесь на ярлыке.
- [ ] **Реплика сохранена.** Есть короткая точная опора. Не переписывайте смысл.
- [ ] **Версия агента отделена.** Предположение видно как предположение. Не выдавайте его за мотив.
- [ ] **Лишнее не собрано.** В реестре только нужные факты. Не оценивайте личность.

Вывод и изменение

- [ ] **Люди не задвоены.** Несколько тем относятся к одному коду. Не складывайте их как клиентов.
- [ ] **Знаменатель подписан.** Понятно, от чего посчитана доля. Не называйте её общей конверсией.
- [ ] **Гипотеза ограничена.** Не заявлена доказанная причинность. Малый набор не весь рынок.
- [ ] **Действие одно.** Изменяется конкретный участок. Не меняйте всё одновременно.
- [ ] **Владелец назначен.** Есть срок и способ проверки. Не оставляйте вывод пожеланием.
- [ ] **ИИ сверён.** Категории проверены по репликам. Не делегируйте выдумывание мотивов.

Заполните свой рабочий лист

Используйте внутренние коды и короткие относящиеся к задаче фрагменты. Не включайте лишние личные обстоятельства и не приписывайте мотивы человеку.

Код задачи: _____ Дата: _____

Код / исход	Точная реплика / факт	Тема / гипотеза / неизвестное

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Подпишите, что остаётся гипотезой. Измеряйте выбранный этап и сохраняйте незавершённые статусы; не обещайте окупаемость изменения по одному ответу.

Основание / гипотеза	Одно действие / владелец	Проверка / дата / результат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Все причины одинаковые. Вернитесь к конкретным ответам.

Молчание записано как проигрыш. Восстановите неизвестный статус.

Опросили только удобных. Опишите смещение выборки.

Модель придумала мотив. Удалите домысел, сохраните пробел.

Меняют сразу всё. Выберите одно проверяемое действие.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

Хочу улучшить то, как объясняю и организую свою работу. Если вам удобно, задам несколько коротких вопросов о вашем выборе. Это не попытка переубедить вас. Мне важно понять, какие критерии были решающими и какой информации не хватало. Если сейчас неудобно или вы не хотите обсуждать, достаточно сказать об этом.

Первое действие после чтения

Выберите несколько сопоставимых решений по одной услуге. Отдельно отметьте неизвестные исходы. Проведите добровольные разговоры, заполните реестр и выберите одну гипотезу для следующего цикла. Сначала проверьте понятность своего предложения, если именно это подтверждают ответы.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В карточках отказов везде написано «дорого»?

Диагностика для риелтора поможет связать причины решений клиентов с предложением, первым разговором и следующими действиями. Начните с одного этапа, где пока нет подтверждённых данных.

Разобрать причины потерь обращений →

Подготовлено 05.10.2026. Различение каналов обратной связи и привязка причин к ответам сверены по документации Clozd, обновлённой 17.09.2026. Все случаи и количества в примере придуманы для обучения.

Clozd: обратная связь клиентов и сотрудников, причины и исходы

Сценарий короткого интервью

Вопросы задаются последовательно и без спора с ответом. Уточнения выбирайте по сказанному человеком.

Этап	Нейтральный вопрос	Что зафиксировать
Задача	Что вы хотели решить в тот момент?	Контекст выбора услуги
Критерии	По каким признакам сравнивали помощь?	Названные признаки
Последовательность	Когда решение стало понятным?	Эпизод и порядок
Фактор	Что повлияло сильнее всего?	Слова самого человека
Пробел	Какой информации не хватало?	Конкретный вопрос
Завершение	Правильно ли я понял главное?	Исправление своей записи

Не требуйте оценить конкурента или раскрыть чужие условия. Для улучшения вашей работы достаточно понять потребность, критерии и опыт взаимодействия с вами.

Разговор с выбравшим вас клиентом строится так же: какие действия помогли принять решение, что было непонятно и что можно было организовать лучше. Похвала без конкретного эпизода менее полезна для изменения процесса.

Из реплики в управляемый эксперимент

Учебная гипотеза из R1 и R5: ясность плана может влиять на понимание услуги. Причинная связь не доказана.

Часть решения	Заполненный пример	Как проверить
Основание	R5 не понял состав; R1 помог план	Сверить точные ответы
Гипотеза	Объяснение слишком общее	Не объявлять фактом
Действие	Добавить одну страницу этапов	Проверить содержание с командой
Сигнал	Клиент объясняет следующий шаг	Зафиксировать его ответ

Повторяйте оценку в сопоставимом процессе и записывайте, что ещё менялось. Одно удачное согласование не доказывает, что новая страница повысила итоговую конверсию.

По закрытым учебным исходам: три выигрыша и три проигрыша дают 50%. Отложенный и неизвестный случаи исключены именно из этой доли, но остаются видимыми в общем реестре восьми.