Фокус, Клиенты – 14.10.2026 – 12.11.2026

Для кого: руководитель отдела

Период: 14.10.2026 - 12.11.2026

Главное

У Кирилла Лосева и Ольги Савиной порядок после разговора не держится: из 7 рекомендаций Филина по их сделкам полностью не выполнена ни одна, частично - 2. Баллы обоих падают - у Кирилла 39 → 21, у Ольги 61 → 42. Задача Фокуса на дату первого взноса по согласившимся закрыта, а следующий шаг закреплён только в 1 из 19 оценённых сделок отдела, где он нужен. Следствие в деньгах: у Кирилла 3 сделки на 555 000 ₽, все в красной и чёрной зоне; у Ольги 5 сделок на 830 000 ₽, из них три в жёлтой зоне на 515 000 ₽ ещё можно вернуть.

Где теряем

- Кирилл Лосев, первое касание. Горячая заявка с долгом свыше 3 млн и пометкой «готов записаться сейчас» ждала ручного звонка неделями: рекомендация «позвонить в течение часа» выполнена частично - звонок на следующий день, номер уже недоступен. Тёплый клиент по рекомендации получил договор в первый час без квалификации - рекомендация «сначала квалификация» не выполнена, клиент ушёл в тишину.
- Кирилл Лосев, цена до консультации. Пригодный клиент услышал тариф на первой квалификации и ушёл к конкурентам - консультацию назначить до цены не успели. По лидам в переписке после ответов клиента он перестаёт писать и шаг не назначает.
- Ольга Савина, после консультации. Пенсионерка с рассрочкой с пенсии упустила окно после выплаты: звонка в этот день не было. Клиент с «отвечу после выходных» ушёл в пустые дозвоны, план процедуры ему не отправлен. Обе рекомендации не выполнены.
- Ольга Савина, возражения. На «муж против» клиентка вернулась в диалог, но встреча втроём не предложена - выполнено частично. Клиенту с участком дороже долга вариант с сохранением имущества так и не предложен, сделка потеряна. Расторжение с рефинансированием микрозаймов - риск с клиентом заранее не обсуждали.

Что сработало

Ольга подбирает схему оплаты под доход клиента, и тёплые клиенты после её консультаций готовы начинать. Это сохраняет три жёлтые сделки живыми - теряются они не на разговоре, а на отсутствии даты.

Что делать на неделе

- В понедельник - 1-на-1 с Кириллом по двум красным сделкам: первый звонок по входящей заявке в течение часа, квалификация до договора, тариф только на консультации.
- Кириллу - задача недели «Следующий шаг»: каждое касание заканчивается датой и каналом следующего контакта и задачей в CRM, по двум его лидам в переписке и горячей заявке из красной зоны до среды.
- Ольге - задача недели «Проверка возражения»: на «посоветуюсь с мужем» и «после выходных» сначала спросить, что смущает, и предложить встречу втроём - по её трём жёлтым сделкам.
- По сделкам Ольги «Согласен, но позже» - поставить дату первого взноса по событию клиента (день пенсии, день после выходных) и задачу с текстом; сверить в пятницу.
- Задачу Фокуса на дату первого взноса завести вторым заходом со сверкой каждую неделю: объявленное без сверки правило не сработало.