Отчёт за период - 21.10.2026 - 19.11.2026

Для кого: руководитель отдела

Период: 21.10.2026 - 19.11.2026

Итог периода

Старшие сотрудники продают поездку через повод и впечатление, а отдел теряет клиентов на мотиве поездки и на сомнениях. Из 20 оценённых сделок 6 в зелёной зоне, 7 в жёлтой, 4 в красной и 3 закрыты без поездки. «Дорого одной» и «в этом году не планируем» принимаются как отказ, а первое касание по заявке из бота идёт шаблоном вместо ответа на мечту. Сумма туров по сделкам периода - 3 159 000 ₽, из них 587 000 ₽ стоят в красной зоне.

Сделки

- Красная зона - 4 сделки на 587 000 ₽. Все четыре - первое касание или выбор направления: клиенту из бота писали не в тот мессенджер, звонок оборвался на третьей минуте без перезвона, на «цену укажите» ушёл файл прайса на весь сезон.
- Три сделки закрыты без поездки. Заявка на летнюю Камчатку на 240 000 ₽ закрыта как «не отвечает» после трёх шаблонных сообщений без звонка. Клиентка, готовая оплатить зимний тур на 96 000 ₽, два дня ждала ответа про оплату картой и ушла - причина закрытия записана неверно. Отмену оплаченного тура оформили корректно, отношения сохранены.
- Жёлтая зона - 7 сделок, общий паттерн: программа отправлена быстро, а сомнение клиента не разобрано. Группа из трёх подруг внесла половину стоимости, но три её вопроса о снаряжении и перелёте остаются без ответа.

Сотрудники

- Екатерина Морозова - 85 баллов. Эталон отдела: продаёт через повод поездки, держит каждый обещанный срок и честно работает с отменами.
- Анастасия Лебедева - 70 баллов. Удерживает клиентов после отказа и быстро отвечает, но мотив поездки выясняет не всегда. На ней сделка, потерянная из-за ответа про оплату картой.
- Виктория Орлова - 54 балла. Быстрая и напористая на продаже, но запрос клиента не резюмирует, а сомнения принимает без вопроса.
- Марина Гусева - 46 баллов. Знает базу путешественников, но на «не планируем» и «дорого одной» соглашается вместо варианта решения.

- Алина Фёдорова - 20 баллов. Входящий поток идёт шаблонами: анкета бота не читается, канал клиента не соблюдается. Две сделки красной зоны и закрытая заявка на Камчатку.

Порядок в CRM и задачи

Задачи ставятся без времени клиента и без текста - звонки идут днём тем, кто просил вечер. Сделки откладываются и закрываются с неверными причинами: «передумал» стоит там, где клиент не дождался ответа. Анкета бота с направлением, датами и каналом связи не переносится в карточку, поэтому сотрудник начинает разговор с нуля.

Встречи периода

Разборы консультаций показывают сильный разговор о программе и слабый - о поводе поездки. Разбор потери подтвердил: готовая к оплате клиентка ушла из-за паузы в ответе, а не из-за цены. На планёрке закрепили первое касание по анкете бота и в канал, который выбрал клиент.

Что делать на неделе

- Алине Фёдоровой - разбор трёх заявок из бота до среды: первое касание по анкете и в выбранный клиентом канал.
- До программы - вопрос о мотиве поездки; проверить у Виктории Орловой и Марины Гусевой по сделкам в жёлтой зоне.
- На каждое сомнение - вопрос о причине и вариант решения: одноместное размещение, оплата частями, перенос заезда.
- Группе из трёх подруг ответить на вопросы о снаряжении и перелёте сегодня - до срока доплаты.
- Причины закрытия привести к факту по сделкам периода до пятницы; контроль по списку «Динамика» в пятницу.
- Ответ на вопрос об оплате - в течение часа: задача с точным временем в ту же минуту.