Клиенты – 28.10.2026 – 26.11.2026

Для кого: собственник

Период: 28.10.2026 - 26.11.2026

Главное

В 20 оценённых сделках - туры на 3 159 000 ₽: 949 000 ₽ в зелёной зоне, 1 107 000 ₽ в жёлтой, 587 000 ₽ в красной. Ещё 516 000 ₽ закрыты без поездки, и 336 000 ₽ из них - потери по вине отдела, а не по решению клиента. Деньги уходят не на цене тура, а на первом касании и на сомнениях клиентов, которые отдел принимает за отказ.

Что за этим стоит

- Первое касание. Все четыре сделки красной зоны - заявки на этапе первого контакта или выбора направления: клиенту писали не в тот мессенджер, звонок оборвался без перезвона, на вопрос о цене ушёл прайс на весь сезон. Из четырёх лидов из ботов два в красной зоне: на мечту о поездке клиент получил шаблон.
- Пауза в ответе. Заявка на летнюю Камчатку на 240 000 ₽ закрыта как «не отвечает» без единого звонка. Клиентка, готовая оплатить зимний тур на 96 000 ₽, два дня ждала ответа про оплату картой и ушла.
- Сомнения. «Дорого одной», «в этом году не планируем», «недёшево» закрывают разговор: вопрос о причине прозвучал в 3 из 19 сделок, где он был нужен. Решение обычно одно - одноместное размещение, оплата частями или перенос заезда.
- Мотив поездки выяснен только в 4 из 19 сделок. Где он выяснен, клиент доходит до оплаты за неделю: договор на 270 000 ₽ и первая оплата пришли за 8 дней.
- Отмена оплаченного тура на 180 000 ₽ - объективная, возврат оформлен по договору, клиент остался с компанией.

Где тонко

- Оплатившие клиенты. 706 000 ₽ уже внесены по четырём турам, и в одном из них - группа из трёх подруг, 255 000 ₽ - ответ дан на один вопрос о снаряжении и перелёте из трёх, срок доплаты не согласован. Между оплатой и поездкой сомнения растут быстрее всего.
- Открытые сделки без следующего шага: у 6 из 14 нет активной задачи, а звонки идут днём тем, кто просил вечер.

- Постоянные путешественники пишут сами и получают ответы, а не предложения: из трёх сделок тёплой базы договорённость о возврате есть в одной, на 230 000 ₽.

Что делать

- Спросить с руководителя отдела план по первому касанию: заявка из бота - по анкете и в выбранный клиентом канал, закрытие «не отвечает» - только после звонка. Срок и контроль - еженедельно по списку «Динамика».
- Утвердить прайс на одноместное размещение и оплату частями: без него памятке по сомнениям нечем отвечать, и задача Фокуса стоит.
- Взять на себя норматив для оплативших клиентов: ответ в течение двух часов и план подготовки к поездке, начиная с группы трёх подруг.
- Решить, кто ведёт базу путешественников: календарь касаний к анонсу следующего сезона вместо ожидания, пока клиент напишет сам.