

РАЗОБРАННЫЙ ПРИМЕР

Первое касание после передачи заявки

Отделяйте скорость реакции от качества разговора. Начало отсчёта - проверенный переход сделки, а не дата создания контакта.

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР / ВСЕ ДАННЫЕ ВЫМЫШЛЕНЫ

Время	Событие	Что фиксируем
10:00	Сделку передали из квалификации на этап «Новые заявки».	Ответственный при передаче: Ирина. Начало отсчёта.
10:18	Клиент не ответил. Длительность записи - 0 секунд.	Первая короткая попытка. До неё прошло 18 минут.
10:42	Разговор длился 3 минуты 12 секунд.	Первый диалог от 45 секунд. До него прошло 42 минуты.

18 минут

до первого звонка

42 минуты

до первого диалога

При SLA 30 минут первый звонок вовремя; первый диалог - на 12 минут позже. Заранее выберите событие, по которому оцениваете время реакции.

Что проверить в первом разговоре

В записи менеджер спрашивает: «Когда нужен выезд?» Клиент: «В четверг после обеда». Время фрагмента - 01:14. Ответ есть; конкретное время выезда ещё нужно согласовать.

Проверяйте границы данных

SLA считается в календарных минутах. Один звонок не считается и попыткой, и диалогом. Нет записи в отчёте - не доказательство, что звонка не было.

Хотите пройти этот сценарий в сервисе?

20 минут на демонстрации с учебным примером.

revopslab.ru/academy/pervoe-kasanie

ВАША ПРОВЕРКА

Проверьте одну передачу

Заполняйте по событиям CRM и записи звонка. Если связь или время неизвестны, так и укажите; не восстанавливайте их по памяти.

Сделка / ссылка в CRM

Из какой воронки

В какую воронку и на какой этап

Ответственный на момент передачи

Период проверки / часовой пояс

Событие	Дата и время	Задержка от передачи
Переход сделки		
Попытка короче 45 секунд		
Первый диалог от 45 секунд		

SLA, минут / выбранное событие / соблюден ли срок

Запись, участник и время фрагмента для оценки качества

Что подтвердил клиент? Что ещё нужно уточнить?

Проверка перед выводом: связь со сделкой подтверждена? Участник совпадает с ответственным? История полная? Другой сотрудник и неизвестные сведения отмечены отдельно.

Хотите пройти этот сценарий в сервисе?

20 минут на демонстрации с учебным примером.

revopslab.ru/academy/pervoe-kasanie