



Что сегодня тренируют отделы продаж в 7 популярных отраслях

Обезличенная аналитика AI-тренера Скорозвон по самым востребованным сценариям обучения в разных сферах бизнеса.

Самые популярные задачи обучения, типовые возражения и сценарии переговоров.

* Все примеры в этом материале основаны на обезличенной аналитике использования AI-тренера. Мы не раскрываем данные отдельных компаний, их сценарии обучения, диалоги или внутренние процессы — только общие отраслевые тенденции, которые помогают увидеть, как сегодня развивается обучение продаж в разных отраслях. Все клиентские данные остаются полностью конфиденциальными: мы не передаем сценарии между компаниями, в том числе работающим в той же сфере, и не используем материалы клиентов для дообучения общих моделей.

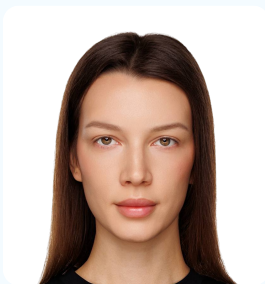
Зачем мы подготовили этот обзор

Каждая компания сталкивается с похожими вызовами: новые сотрудники долго выходят на плановые показатели, опытные менеджеры регулярно встречаются с одними и теми же возражениями, а руководителям сложно понять, какие навыки действительно требуют развития.

При этом сценарии обучения заметно отличаются от отрасли к отрасли. Где-то основной акцент делают на продуктовой экспертизе, где-то — на длительных консультациях, а где-то ключевым фактором становится умение удержать клиента в первые минуты разговора.

В этом обзоре вы увидите:

1. какие задачи компании чаще всего решают с помощью AI-тренировок;
2. какие переговорные навыки считают приоритетными;
3. какие возражения сотрудники отрабатывают чаще всего;
4. какие сценарии уже становятся отраслевым стандартом обучения.



Карина Васильева
руководитель
продукта AI-тренер

«Когда мы анализируем, какие сценарии компании создают для своих сотрудников, становится очевидно: независимо от отрасли руководители все чаще инвестируют не в теоретическое обучение, а в практику реальных переговоров. Именно регулярная отработка сложных ситуаций помогает быстрее адаптировать новичков, повышать уверенность опытных менеджеров и улучшать качество общения с клиентами. В этом обзоре мы собрали отраслевые тенденции, которые могут стать ориентиром для тех, кто хочет сделать обучение более эффективным».



Что такое AI-тренер

Это виртуальный клиент для тренировки переговоров, который помогает отделам продаж, контакт-центрам и сервисным командам отрабатывать реальные диалоги без участия наставника.

Сотрудник общается с искусственным интеллектом так же, как с настоящим клиентом: задаёт вопросы, презентует продукт, работает с возражениями и доводит разговор до нужного результата. После тренировки AI оценивает переговоры по заранее заданным критериям, показывает сильные стороны и точки роста, а руководитель получает подробную аналитику по каждому сотруднику и всей команде.

Компании используют AI-тренера для самых разных задач:

1. адаптации новых сотрудников;
2. повышения конверсии продаж;
3. развития переговорных навыков;
4. обучения новым продуктам;
5. подготовки к сложным переговорам;
6. стандартизации качества общения с клиентами.

Благодаря возможности создавать собственные сценарии компании тренируют именно те ситуации, с которыми менеджеры сталкиваются каждый день.

Какие навыки продаж сегодня чаще всего развивают компании разных отраслей

Используйте этот обзор как чек-лист: сравните свои программы обучения с тем, что уже стало стандартом рынка.

Сфера	Как компании используют AI-тренера	Что чаще всего тренируют
БАД	• обучение новых сотрудников продуктовой линейке • повышение конверсии входящих обращений	• работа с разными типами клиентов (подбор исходя из квалификации) • сценарии входящих, холодных звонков и удержания • возражения «Дорого», «Хочу посоветоваться с врачом», «Какие гарантии?»



Сфера	Как компании используют AI-тренера	Что чаще всего тренируют
Банкинг	• онбординг сотрудников • развитие опытных менеджеров через рейтинги и соревнования	• знание продуктовой линейки • сбор информации, квалификация собеседника и подбор оптимального продукта исходя из составленного портрета • допродажи действующим клиентам • возражения «Мне это уже не нужно», «У конкурентов дешевле», «Я пока сравниваю предложения» и прочие
Банкротство физических лиц	• развитие навыков сложных переговоров • обучение сотрудников разного уровня • длительные консультации до заключения договора	• переговоры продолжительностью 30–40 минут • офлайн-встречи • возражения «Мне стыдно банкротиться», «Не верю в гарантии»
Юридические услуги	• развитие навыков консультации • поддержание доверительного диалога • работа со сложными клиентами	• ведение small talk • поддержание лояльности • работа с клиентом, который уже пользуется услугами конкурента • переговоры без цели немедленной продажи
Медицинские центры	• повышение конверсии холодных продаж • точечное развитие отдельных компетенций • работа с опытными сотрудниками	• возражения «Дорого», «Боюсь процедуры», «Я уже записался в другую клинику» • удержание внимания в начале разговора • работа с отложенным спросом



Сфера	Как компании используют AI-тренера	Что чаще всего тренируют
МФО и коллекшн	• обучение новичков • повышение эффективности опытных сотрудников • соблюдение требований законодательства	• консультации по сложным обращениям • работа с негативом • возражения «Очень высокая ставка», «Это обман», «Не хочу ехать в офис», «Я просто узнаю»
Недвижимость	• развитие навыков квалификации клиентов и увеличение количества лидов • проведение презентаций • соблюдение требований закона о рекламе	• возражения «Я просто смотрю», «Откуда у вас мой номер?», «Не работаю с риелторами» • удержание внимания клиента и доведение сделки до успешного завершения • презентация объекта без нарушений законодательства

Что объединяет все отрасли

Несмотря на различия в продуктах и клиентах, компании чаще всего развивают одни и те же компетенции:

- работу с возражениями;
- быструю квалификацию клиента;
- удержание внимания в первые минуты разговора;
- проведение сложных консультаций;
- уверенное знание продукта;
- адаптацию новых сотрудников;
- повышение конверсии опытных менеджеров.

Именно эти сценарии сегодня становятся основой регулярного обучения в отделах продаж.

Проверьте, какие сценарии уже используют в вашей компании

Если в этом списке вы нашли задачи, которые актуальны и для вашей команды, значит их можно перенести в формат регулярных тренировок с искусственным интеллектом.

AI-тренер позволяет моделировать реальные переговоры, автоматически оценивать навыки сотрудников и масштабировать обучение без участия наставников.