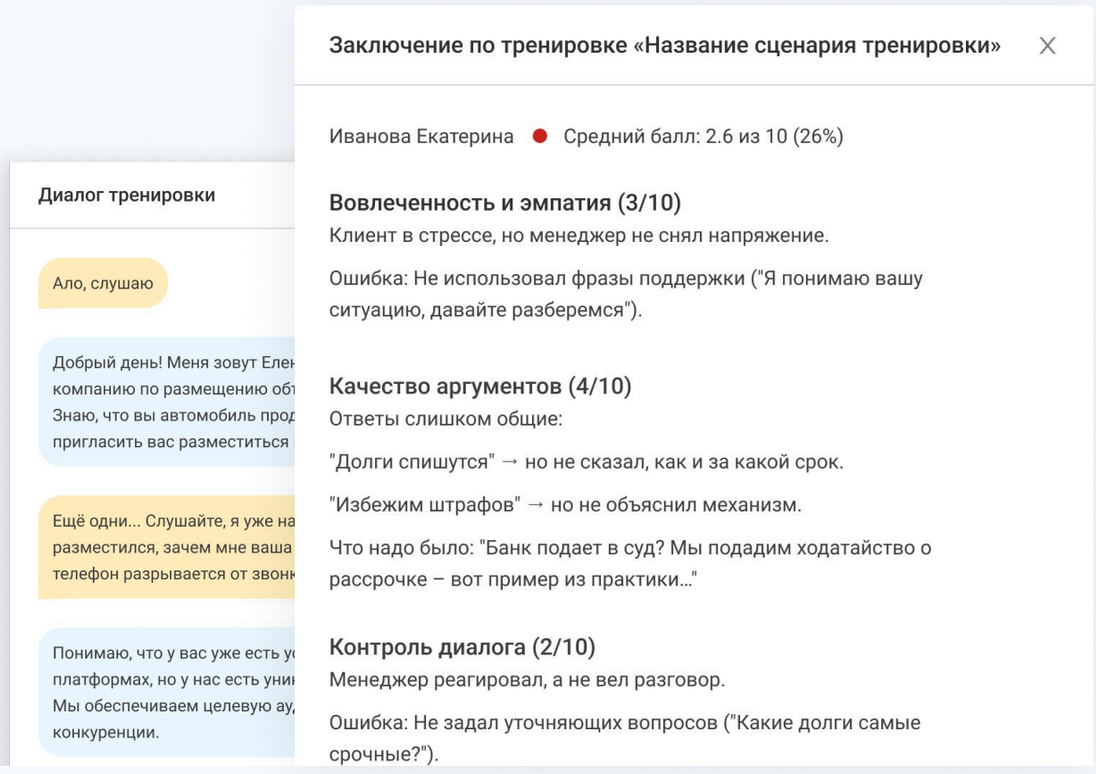
Скорозвон

# Как выглядит отчёт

**ИИ-тренажёр не просто оценивает звонок по баллам – он даёт развернутую, понятную и полезную обратную связь по ключевым навыкам. Каждый блок анализа содержит конкретные замечания и рекомендации, которые помогают менеджеру расти с каждым сценарием.**

*Отчёт на примере разговора менеджера с ИИ-тренером:
Это симуляция диалога с клиентом, который уже интересовался услугой, но настроен с недоверием и колеблется в решении.




01 Оценка: 4/10

## Оценивает вовлечённость и эмпатию

- ✗ Менеджер не запомнил город клиента, переспрашивая его повторно, что вызвало раздражение.
- ✗ Произошла смена менеджера в процессе разговора без объяснений, что подорвало доверие.
- ⓘ Не было попыток установить эмоциональный контакт с клиентом, несмотря на его явное недоверие.
- ⓘ Менеджер не проявил понимания финансовых трудностей клиента, хотя тот несколько раз упоминал о них.

**Рекомендации:**

**Необходимо внимательно слушать клиента и запоминать ключевую информацию. При смене специалиста нужно объяснять причину.
Важно проявлять эмпатию:**
«Я понимаю ваше беспокойство о стоимости, особенно в текущей финансовой ситуации. Именно поэтому мы предлагаем рассрочку...»

02 Оценка: 5/10

## Анализирует качество аргументов

- ✓ Менеджер упомянул конкретный закон (127-ФЗ) и объяснил базовые преимущества процедуры.
- ⓘ Информация о стоимости была размытой (от 10 000 рублей в месяц), без указания общей суммы.
- ⓘ Упоминание гарантии возврата средств прозвучало неубедительно, без деталей.
- ✗ Не было конкретных примеров успешных кейсов или статистики.

**Рекомендации:**

**Использовать более конкретные аргументы:**
«Стоимость полной процедуры составляет X рублей, которые можно разбить на Y платежей по Z рублей. За эту сумму вы получаете полное сопровождение, включая... В прошлом месяце мы помогли 15 клиентам с похожей ситуацией списать долги на общую сумму более 10 миллионов рублей».

03 Оценка: 3/10

## Оценивает контроль над диалогом

- Менеджер постоянно терял инициативу, позволяя клиенту вести разговор.
- Не было структуры диалога – менеджер реагировал на возражения, но не направлял беседу.
- Отсутствовали уточняющие вопросы о ситуации клиента (источник долгов, текущий доход, имущество).
- Не было попыток вернуть разговор в конструктивное русло при уходе клиента в сторону.

### Рекомендации:

**Использовать технику воронки вопросов:**
«Расскажите подробнее о ваших кредитах. Когда возникли просрочки? Какие меры уже предпринимали банки? Есть ли исполнительные производства? Это поможет нам точнее определить стратегию решения вашей проблемы».

04 Оценка: 4/10

## Проверяет работу с возражениями

- На возражение о стоимости менеджер уклонялся от ответа вместо предоставления четкой информации.
- Хорошо отработал возражение о проблемах с работой после банкротства.
- Не опроверг миф о списании долгов по сроку давности, ограничившись фразой «ваш знакомый дезинформировал».
- Не отработал возражение о конкурентах, предлагающих услугу дешевле.

### Рекомендации:

**Использовать технику «Признание – Понимание – Аргумент – Вопрос»:**
«Я понимаю ваше беспокойство о стоимости. Многие клиенты сначала думают так же. Однако важно понимать, что банкротство – это юридическая процедура с четкими этапами...»

05 Оценка: 3/10

## Анализирует завершение сделки

- Не было четкого предложения о конкретных следующих шагах.
- Менеджер не зафиксировал договоренность о звонке юриста (время, дата).
- Попытка передать клиента юристу была сделана, но без должной подготовки клиента.
- Разговор закончился без конкретного результата.

### Рекомендации:

**Необходимо четко фиксировать следующий шаг:**
«Давайте сделаем так: наш ведущий юрист Александр позвонит вам сегодня в 17:00, проведет детальную консультацию и ответит на все ваши вопросы о стоимости и сроках. Это вам удобно?...»

06 Оценка: 2/10

## Оценивает достижение цели

- Цель не достигнута - клиент не записан ни на личную, ни на дистанционную консультацию.
- Предложение о звонке юриста сделано без конкретики и согласования времени.
- Не было попытки преодолеть возражение о невозможности приехать в офис (предложить ближайший офис, такси за счет компании и т.д.)

**Рекомендации:**

**Необходимо было сфокусироваться на ценности консультации:**
«Александр, понимаю ваше нежелание тратить время на поездки. Именно поэтому мы предлагаем дистанционную консультацию с нашим ведущим юристом...»

## Общие рекомендации по улучшению

1. **Структурировать разговор:**
   «Давайте я задам несколько вопросов и расскажу о решениях...»
2. **Конкретизировать предложение:**
   «Полная стоимость составляет 90 000 рублей...»
3. **Использовать социальные доказательства:**
   «В прошлом месяце мы помогли клиенту с долгом 700 000...»
4. **Создавать ощущение срочности:**
   «Чем раньше начнём – тем быстрее остановятся начисления...»
5. **Правильно завершать разговор:**
   «Итак, завтра в 15:00 юрист Михаил свяжется с вами...»