Чек-лист: сценарный план продаж на 2027 год

Для РОПа и руководителя колл-центра. Пройдите 8 шагов по порядку, и у вас будут три версии плана, пороги, по которым видно, что пора переключаться, и готовые действия на каждый случай.

Как пользоваться. Заполняйте таблицы своими цифрами, в примерах они условные и показывают, как считать.

Шаг 1. Соберите данные за 2026 год

Всё помесячно, из CRM и отчётов телефонии, а не по памяти.

- [ ] Выручка, число сделок, средний чек
- [ ] Лиды, конверсия лида в сделку
- [ ] Наборы, разговоры, контактность, доля автоответчиков и недозвонов
- [ ] Конверсия разговора в лид
- [ ] Число менеджеров на линии, увольнения, срок выхода новичка на план
- [ ] Доля каждого месяца в годовой выручке за 2–3 года (сезонность)
- [ ] Максимум наборов в день на менеджера, который отдел выдерживал без потери качества, — это ваш «потолок»

Шаг 2. Заполните таблицу показателей

Худший месяц станет ориентиром для стресс-сценария, лучший — для оптимистичного.

Показатель	Среднее за 2026	Худший месяц	Лучший месяц
Контактность	30%	24%	34%
Конверсия разговора в лид	10%	8%	12%
Конверсия лида в сделку	20%	15%	24%
Средний чек	50 000 ₽	45 000 ₽	55 000 ₽
Менеджеров на линии	10	8	11
Срок выхода новичка на план	60 дней	90 дней	45 дней
Ваш показатель			

Цифры в таблице условные: это пример для отдела из 10 менеджеров, а не данные исследования. Подставьте свои.

Шаг 3. Задайте три сценария

Сценарий	Как задать	Проверьте себя
Базовый	Средние значения + только уже принятые решения: утверждённый найм, повышение цен, запуск продукта с датой	Каждое число объясняется фактом или решением, а не желанием «вырасти на 30%»?
Стресс	2–3 ключевых показателя одновременно на уровне худшего месяца	Хватает ли выручки, чтобы покрыть расходы отдела?
Оптимистичный	Лучшие значения тех же показателей + что должно совпасть: новый канал лидов, дополнительные менеджеры	Под каждый «плюс» есть причина и ресурс?

Шаг 4. Пересчитайте каждый сценарий до звонков в день

Главный вопрос: сколько наборов в день должен делать каждый менеджер, чтобы выполнить план. Пример: план — 3 млн ₽ в месяц, в стрессе и оптимистичном сценарии меняются контактность, конверсия лида в сделку и число менеджеров.

Что считаем	Формула	Базовый	Стресс	Оптимистичный
Сделок в месяц	выручка ÷ средний чек	60	60	60
Лидов	сделки ÷ конверсия лида в сделку	300	400	250
Разговоров	лиды ÷ конверсия разговора в лид (10%)	3 000	4 000	2 500
Наборов	разговоры ÷ контактность	10 000	≈16 700	≈7 350
Рабочих дней менеджеров	менеджеры × 20 дней	200	160	220
Наборов в день на менеджера	наборы ÷ рабочие дни	**50**	**≈104**	**≈33**

Расчёт условный: исходные цифры взяты из примера в шаге 2. Подставьте свои показатели в те же формулы.

- [ ] Нагрузка каждого сценария сравнена с «потолком» из шага 1.

Шаг 5. Посчитайте разрыв

Если нагрузка в сценарии выше «потолка», план в нём не выполнить теми же силами. Посчитайте, сколько отдел заработает, если будет работать на пределе.

Пример (условный, продолжение расчёта из шага 4): «потолок» — 60 наборов в день. В стресс-сценарии 8 менеджеров сделают 60 × 160 = 9 600 наборов → 2 304 разговора → 230 лидов → 34–35 сделок → примерно 1,73 млн ₽ вместо 3 млн. **Разрыв — около 1,27 млн ₽ в месяц.** Эту сумму и нужно закрывать действиями из шага 7.

- [ ] Разрыв посчитан в рублях по месяцам с учётом сезонности.
- [ ] Понятно, в какие месяцы он максимальный.

Шаг 6. Согласуйте с ответственными лицами

- [ ] Какой сценарий считается планом
- [ ] Какой уровень — минимум, ниже которого запускаются действия из шага 7

- [ ] Какой резервный бюджет заложен на эти действия
- [ ] Всё это записано и подтверждено не только РОПом

Шаг 7. Задайте пороги и решите, что делать заранее

Пороги. Один плохой день — не повод переключаться. Порог срабатывает, когда показатель держится за чертой какое-то время.

Показатель	Норма	Порог	Как часто смотрим	Кто следит
Контактность	30%	ниже 26% две недели подряд	раз в неделю	РОП
Наборов в день на менеджера	50	выше 60 неделю подряд	раз в неделю	старший смены
Конверсия лида в сделку	20%	ниже 17% по итогам месяца	раз в месяц	РОП
Менеджеров на линии	10	больше двух увольнений за квартал	раз в месяц	РОП и HR

Нормы и пороги в таблице условные, для примера из шагов 2 и 4. Свои пороги задавайте по собственным данным: обычно между средним и худшим месяцем.

Действия. Решите заранее, что делать при каждом сигнале, чтобы не придумывать в спешке.

Что случилось	Что проверить первым	Что сделать	Чем помочь
Падает контактность	Номера: не помечены ли как спам. Потом — свежесть базы и время звонков	Заменить проблемные номера, почистить базу, сдвинуть время обзвона	Модуль дозвона показывает контактность каждого номера в реальном времени и сам заменяет неэффективные и заспамленные номера
Не хватает менеджеров или дорожает их час	Какие звонки не требуют реального менеджера	Отдать первичную квалификацию, напоминания и реактивацию старой базы	Голосовой робот звонит по скрипту, отсеивает нецелевые контакты и автоответчики и передаёт менеджеру только заинтересованных
Уходят сотрудники	Сколько дней новичок выходит на план и кто его обучает	Сократить адаптацию, ввести проверку перед выходом к клиентам	AI-тренер: новичок отрабатывает скрипт и возражения в голосовом диалоге с виртуальным клиентом, руководитель получает отчёт по каждой тренировке. Опытные сотрудники тренируют новые скрипты под новые продукты и акции, работают с западающими навыками.
Продажи растут быстрее плана	Что закончится первым: люди, номера или база	Заранее запустить найм и обучение, подготовить номера и базу	**Голосовой робот** берёт на себя первичный поток, **AI-тренер** ускоряет обучение новых людей

- [ ] У каждого действия есть ответственный, срок запуска после сигнала и деньги из резерва.
- [ ] Решение о запуске можно принять за день, без нового круга согласований.

Шаг 8. Сверяйтесь в течение года

Каждую неделю

- [ ] Контактность, доля автоответчиков, наборы на менеджера и число людей на линии сверены с порогами. Эти цифры меняются раньше выручки.

> **Тревожный сигнал:** о проблеме вы узнаёте из выручки в конце месяца.

Каждый месяц

- [ ] Факт сравнён с тремя сценариями, записано, к какому он ближе.
- [ ] По каждому сработавшему порогу запущено действие.

> **Тревожный сигнал:** факт три месяца подряд ближе к стрессу, а отдел работает по базовому плану; между сигналом и действием прошло больше месяца.

Каждый квартал

- [ ] Показатели из шага 2 обновлены по факту, сценарии пересчитаны на оставшиеся месяцы.
- [ ] Проверено, сдвинули ли действия показатели: контактность после замены номеров, срок адаптации после тренировок, загрузка менеджеров после передачи звонков роботу.

> **Тревожный сигнал:** сценарии не менялись с января, или факт вышел за пределы всех трёх — значит, в шаге 2 выбраны не те показатели.

Сервис «Скорозвон» автоматизирует обзвон и помогает сохранять контактность номеров. В подробных отчётах видны показатели звонков, что позволяет вовремя заметить изменения. Расскажем, как настроить сервис для вашего отдела:

welcome@skorozvon.ru **8 800 333 97 02**