

Еженедельный разбор: 21–27 июля

Сеть фитнес-клубов, 3 клуба, 11 менеджеров. Разобрано 214 звонков по заявкам на пробное занятие.

Коротко

Отдел уверенно доводит клиента до цены и там останавливается. Диагностика запроса работает почти везде, цена звучит в шести звонках из десяти, но конкретная договорённость о следующем шаге появляется лишь в каждом четвёртом разговоре с ценой. Главная находка недели: рассрочка продаёт только тогда, когда менеджер называет размер платежа и сразу спрашивает о готовности оформить. Простое упоминание «у нас есть рассрочка» по результату не отличается от молчания.

Пять наблюдений недели

Первое. Рассрочка работает только как действие, а не как справка. Мы разделили 128 звонков с названной ценой на три группы по тому, как в них прозвучала рассрочка.

КАК ПРОЗВУЧАЛА РАССРОЧКА	ЗВОНКОВ	ПРОДАЖ	ДОЛЯ
Назван размер платежа и задан вопрос об оформлении	47	9	19%
Упомянута как возможность, без расчёта	39	2	5%
Не упоминалась	42	1	2%

Разрыв между первой и второй строкой заметно больше, чем между второй и третьей. То есть ценность создаёт не сам факт наличия рассрочки, а конкретика: «это 4 100 в месяц, оформляем сейчас?». Упоминание без цифры по результату почти не отличается от полного молчания о рассрочке.

Второе. Возражение чаще закрывает разговор, чем открывает. Возражения прозвучали в 171 звонке из 214. Менеджеры отвечают на них содержательно, но редко выясняют, что стоит за отказом.

ДЕЙСТВИЕ ПРИ ВОЗРАЖЕНИИ	ЗВОНКОВ ИЗ 171
Ответили аргументами по сути	112
Присоединились к сомнению клиента	98
Уточнили истинную причину	61
Сделали попытку закрытия после ответа	38

Связь с результатом заметная: там, где причину возражения уточнили, сделка закрылась в 8 звонках из 61, где не уточнили, в 4 из 110. Разница примерно в 3,6 раза.

Третье. После цены разговор гаснет. Из 128 звонков, где цена названа, предзакрытие сделано в 52, конкретная дата и время следующего контакта зафиксированы в 31. Остальное завершается формулировками вида «подумайте», «я вам напишу», «загляните к нам как-нибудь».

Четвёртое. Клуб Запад отстаёт не в закрытии, а в подходе к цене. В Западе цена звучит в 25 звонках из 47, а расчёт платежа по рассрочке всего в 5.

Пятое. Обучение в Клубе Центр закрепилось наполовину. 14 июля прошло обучение по работе с возражениями.

ПОКАЗАТЕЛЬ (КЛУБ ЦЕНТР)	НЕДЕЛЯ ДО	НЕДЕЛЯ ПОСЛЕ
Уточнение причины возражения	29%	48%
Присоединение к сомнению	51%	63%
Предзакрытие после цены	32%	33%

Два приёма из трёх выросли и держатся вторую неделю. Предзакрытие не сдвинулось.

По клубам

КЛУБ	ЗВОНКОВ	ЦЕНА НАЗВАНА	РАСЧЁТ ПЛАТЕЖА	ПРЕДЗАКРЫТИЕ	СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ С ДАТОЙ	СДЕЛОК
Центр	96	62	28	31	18	7
Север	71	41	14	15	9	4
Запад	47	25	5	6	4	1
Всего	214	128	47	52	31	12

Центр держит лучшую коммерческую механику сети. Практика переносима: приёмы одинаковые, продукт один и тот же, различается только дисциплина исполнения.

По людям

Образец недели: Марина Соловьёва, Клуб Центр, 19 звонков. Цена названа в 16 из 19, расчёт платежа в 11 из 19, предзакрытие в 10 из 19. Четыре сделки недели из двенадцати — её.

Парадокс недели: Игорь Ветров, Клуб Север, 34 звонка, ноль сделок. Цена названа в 85% звонков (лучший в сети), предзакрытие в 19 из 34. При этом — ноль продаж. Разбор показывает: метрики формальные, клиент не услышан.

Зона внимания: Кирилл Дёмин, Клуб Запад, 12 звонков. Диагностика сильная, коммерческая часть отсутствует.

Сделки недели

Двенадцать сделок. В каждой назван конкретный размер платежа или дата старта. В 9 из 12 рассрочка с расчётом. В 8 возражение отработано с уточнением причины.

Гипотезы роста

- 1. Рассрочка с расчётом как обязательный элемент после цены.** Сейчас — 47 из 128. Самый быстрый источник прироста.
- 2. Уточняющий вопрос перед аргументацией.** Причина выясняется в 61 из 171. Дешёвый приём с заметной связью с закрытием.
- 3. Фиксация следующего шага с датой.** 31 из 128. «Подумайте» статистически не возвращаются.
- 4. Перенос практики Центра в Запад.** Разрыв — в дисциплине, не в продукте.
- 5. Внимание к формальному исполнению.** Рост метрик не гарантирует выручку.