

TowerMind AI

Итоговый аудит звонков Клиники Новая Линия

В период с 8 по 14 марта 2026 года было проанализировано 43 звонка в контакт-центр Клиники Новая Линия. Конверсия в записи составила 34.9%, что указывает на наличие значительных потерь в потенциальной выручке.

Поток: Клиника Новая Линия | Контакт-центр | Март 2026

Компания: Клиника Новая Линия

Отдел: Контакт-центр / первичная запись

Период: Марта 2026

Сформирован: 03.05.2026 14:21

Формат отчёта: Клиентская версия

Всего звонков

43

Конверсия

34,9%

Факт выручки

120 000 ₹

Потери

112 500 ₹

Общая статистика по звонкам

Успешные обращения

16 (37,2%)

Потерянные обращения

10 (23,3%)

Нецелевые обращения

5 (11,6%)

Обращения в работе

13 (30,2%)

Итоговый обзор

Общая картина

В период с 8 по 14 марта 2026 года было проанализировано 43 звонка в контакт-центр Клиники Новая Линия. Конверсия в записи составила 34.9%, что указывает на наличие значительных потерь в потенциальной выручке.

Бизнес-эффект

Общая потеря дохода составила 112500 рублей, что является значительным показателем для бизнеса. Основные причины потерь связаны с нецелевыми лидами и недостаточной работой операторов с возражениями клиентов.

Ключевые выводы

1. Высокий уровень нецелевых звонков

39.5% звонков оказались нецелевыми, что привело к потере 67500 рублей.

Неэффективные звонки увеличивают затраты на обработку и снижают общую конверсию.

2. Недостаточная работа с возражениями

Операторы не отработали возражения в 7 случаях, что привело к потерям дохода.

Неумение справляться с возражениями клиентов снижает вероятность успешной записи.

3. Проблемы с выявлением потребностей

В 16.3% случаев операторы не выявили потребности клиентов, что также способствовало потерям.

Неопределенность в потребностях клиентов затрудняет процесс записи.

4. Потеря из-за неудобства

Потеря дохода из-за неудобного расположения составила 15000 рублей.

Необходимость учитывать географические факторы для повышения конверсии.

5. Низкая конверсия в записи

Конверсия в записи составила 34.9%, что ниже ожидаемого уровня.

Низкая конверсия указывает на необходимость улучшения работы операторов.

Рекомендации для вашей компании

1	Обучить операторов выявлению потребностей клиентов и работе с возражениями.
2	Провести анализ целевой аудитории для снижения доли нецелевых звонков.
3	Внедрить систему мониторинга и обратной связи для повышения качества работы операторов.
4	Разработать сценарии для операторов, учитывающие географические особенности клиентов.
5	Увеличить количество звонков, направленных на подтверждение записей и повторные обращения.

Примеры и обоснования

Пример звонка 1

В звонке оператор не выявил потребность клиента, что привело к потере записи из-за неудобного времени.

Пример звонка 2

Оператор не отработал возражение клиента по цене, что также привело к потере потенциального дохода.

Пример звонка 3

Клиент не был записан из-за недостаточной информации о местоположении студии.

Финальный вывод

Итог

Рекомендуется сосредоточиться на обучении операторов и улучшении процессов обработки звонков для повышения конверсии и снижения потерь.

Короткое резюме

Главное

Рекомендуем улучшить работу операторов для повышения конверсии и снижения потерь.

Реквизиты нашей компании TowerMind AI

Телеграм	https://t.me/LazarevMikl
Почта	TowerMindAI@yandex.com
Телефон	+79932578105