

ИИ, КОТОРЫЙ ПРОДАЁТ

Практическая система
от первого контакта
до повторной сделки



18+

Максим Смирнов

ИИ который продает.

**Практическая система от первого
контакта до повторной сделки**

«Автор»

2026

Смирнов М.

ИИ который продает. Практическая система от первого контакта до повторной сделки / М. Смирнов — «Автор», 2026

Как использовать ИИ так, чтобы он действительно помогал продавать, а не создавал поток одинаковых сообщений? Это практическое руководство проводит читателя через всю воронку: от поиска и приоритизации лидов до встреч, переговоров, follow-up, повторных продаж и коучинга команды. Вы научитесь находить задачи с реальной экономической отдачей, готовить данные, строить безопасные пилоты и проверять качество результата. Книга подойдёт как руководителю, который планирует системное внедрение, так и продавцу, которому нужен рабочий ИИ-помощник на каждый день.

© Смирнов М., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Введение	7
Смысл для продаж	8
На практике	9
Сделайте сейчас	10
Проверка здравого смысла	11
Что именно считать искусственным интеллектом в продажах	12
Смысл для продаж	12
На практике	12
Сделайте сейчас	12
Проверка здравого смысла	12
Три уровня зрелости	13
Как это работает	13
На практике	13
Сделайте сейчас	13
Проверка здравого смысла	13
Как работать с этой книгой	14
Как действовать	14
Рабочий ориентир	14
Сделайте сейчас	14
Проверка здравого смысла	14
Глава 1. ИИ как коммерческий инструмент	15
Начинайте не с инструмента, а с потери	15
Смысл для продаж	15
На практике	15
Сделайте сейчас	15
Проверка здравого смысла	15
Матрица ценности и риска	16
Как это работает	16
На практике	16
Сделайте сейчас	16
Проверка здравого смысла	16
Экономика одного сценария	17
Как считать	17
Как читать показатель	17
Сделайте сейчас	17
Проверка здравого смысла	17
Человек остаётся владельцем результата	18
Смысл для продаж	18
На практике	18
Сделайте сейчас	18
Проверка здравого смысла	18
Кейс: быстрый ответ, который не испортил диалог	19
Что произошло	19
Решение и урок	19
Сделайте сейчас	19
Проверка здравого смысла	19

Запрос для поиска первого пилота	20
Принцип	20
На практике	20
Сделайте сейчас	20
Рабочий запрос к ИИ	20
Красные флаги плохого проекта	21
Перед применением	21
Почему это важно	21
Проверьте перед запуском	21
Человек и ИИ в единой коммерческой системе	22
Глава 2. Диагностика процесса и подготовка данных	23
Карта реальной воронки	23
Как это работает	23
На практике	23
Сделайте сейчас	23
Проверка здравого смысла	23
Минимально достаточные данные	24
Смысл для продаж	24
На практике	24
Сделайте сейчас	24
Проверка здравого смысла	24
Единый словарь этапов и полей	25
Как это работает	25
На практике	25
Сделайте сейчас	25
Проверка здравого смысла	25
Очистка без бесконечного проекта	26
Как действовать	26
Рабочий ориентир	26
Сделайте сейчас	26
Проверка здравого смысла	26
Контекст сделки как рабочая память	27
Смысл для продаж	27
На практике	27
Сделайте сейчас	27
Проверка здравого смысла	27
Запрос для аудита качества CRM	28
Принцип	28
На практике	28
Сделайте сейчас	28
Рабочий запрос к ИИ	28
Метрики готовности данных	29
Как считать	29
Как читать показатель	29
Сделайте сейчас	29
Проверка здравого смысла	29
Воронка как поток сигналов и решений	30
Глава 3. Понимание клиента и сегментация	31
Сегмент — это различие в решении	31

Смысл для продаж	31
На практике	31
Сделайте сейчас	31
Проверка здравого смысла	31
Работа клиента, а не описание продукта	32
Как это работает	32
Конец ознакомительного фрагмента.	33

Максим Смирнов

ИИ который продает.

Практическая система от первого контакта до повторной сделки

Введение

Искусственный интеллект не заменяет продажи. Он меняет цену внимания продавца. Раньше часы уходили на поиск информации, перенос записок, подготовку писем и ручную проверку воронки. Теперь значительную часть этой работы можно выполнить быстрее, а освободившееся время направить туда, где действительно нужен человек: в понимание клиента, точный вопрос, переговоры и ответственность за обещания.

Смысл для продаж

Эта книга построена вокруг одного принципа: ИИ должен усиливать коммерческий процесс, а не маскировать его слабость. Если компания не понимает, кому продаёт, почему клиент покупает и где теряются сделки, автоматизация лишь ускорит хаос. Поэтому путь начинается с диагностики, затем переходит к данным, поиску лидов, коммуникации, сопровождению сделки и управлению командой.

На практике

Материал подходит собственникам, руководителям продаж, менеджерам и маркетологам, которые хотят получить измеримый результат без превращения общения в поток бездушных сообщений. Все примеры условные: их задача показать логику решения, а не выдать универсальный скрипт для любой отрасли.

Сделайте сейчас

Выберите одну воронку или один продукт, с которым будете работать по ходу книги.
Запишите базовые показатели: число лидов, скорость ответа, конверсию и длину цикла.
Назначьте человека, который отвечает за качество данных и итоговый результат.

Проверка здравого смысла

Сильная концепция выдерживает проверку конкретикой. Найдите пример выигранной и проигранной сделки, восстановите последовательность событий и отметьте момент, когда другой подход мог изменить следующий шаг. Не подменяйте причинность совпадением.

Какой факт подтверждает пользу в вашей ситуации?

Какой результат заставит пересмотреть идею?

Ключевой вывод. ИИ приносит деньги только внутри понятного процесса, где известны цель, данные и ответственный человек.

Что именно считать искусственным интеллектом в продажах

В контексте продаж ИИ — это не одна программа и не чат с красивыми ответами. Это набор способов распознавать смысл, находить закономерности, создавать варианты текста, извлекать факты из разговоров и предлагать следующее действие.

Смысл для продаж

Полезно различать четыре роли. Генеративная модель готовит черновики и формулировки. Аналитическая модель ищет связи в данных. Речевая система расшифровывает звонки и встречи. Автоматизация переносит результат между CRM, почтой, календарём и задачами. Когда эти роли смешивают, появляется завышенное ожидание: будто один запрос способен сам построить отдел продаж.

На практике

Например, модель может составить письмо после встречи, но не должна самостоятельно решать, какую скидку обещать. Она может подсветить риск сделки, но решение о прогнозе остаётся за менеджером и руководителем.

Сделайте сейчас

Отделите создание контента от принятия коммерческих решений.

Для каждого сценария укажите, какие данные получает ИИ и куда возвращается результат.

Определите момент, когда человек обязан проверить и подтвердить действие.

Проверка здравого смысла

Не принимайте принцип на веру. Возьмите одну активную сделку и проверьте, есть ли в её истории факты, которые подтверждают идею, и факты, которые ей противоречат. Такое сравнение защищает от красивых, но слишком общих выводов.

Как эта идея проявляется в вашей текущей воронке?

Какое исключение команда должна учитывать?

Ключевой вывод. Полезный ИИ-сценарий всегда имеет вход, конкретную операцию, проверку и понятный выход.

Три уровня зрелости

Компании редко начинают с полноценной интеллектуальной системы. Безопаснее двигаться через три уровня: личный помощник, командный процесс и встроенная автоматизация.

Как это работает

На первом уровне менеджер вручную передаёт модели безопасные данные и получает черновик. На втором появляются единые шаблоны, правила проверки и библиотека удачных примеров. На третьем ИИ связывается с CRM и другими системами, а действия запускаются по событиям. Переход оправдан только тогда, когда предыдущий уровень стабильно даёт пользу.

На практике

Команда из пяти продавцов сначала использовала ИИ только для подготовки к встречам. Через месяц сравнила время подготовки и качество заметок, зафиксировала шаблон, а уже потом подключила автоматическое резюме звонков. Так ошибки не масштабировались вместе с технологией.

Сделайте сейчас

Начните с задачи, которую можно проверить за две недели.
Соберите минимум десять примеров до и после внедрения.
Автоматизируйте только тот шаг, правила которого команда умеет объяснить.

Проверка здравого смысла

Сначала выполните метод вручную на небольшой выборке. Это покажет исключения и реальные затраты проверки. Только после стабильного результата переносите отдельные операции в автоматический процесс, сохраняя возможность остановить его без ущерба для продаж.

Как выглядит минимальная ручная версия этого метода?
На каком шаге человек обязан принять решение?

Ключевой вывод. Зрелость определяется не количеством инструментов, а устойчивостью процесса и качеством контроля.

Как работать с этой книгой

Читать руководство подряд полезно для целостной картины, но изменения лучше внедрять короткими циклами. Один цикл включает проблему, гипотезу, небольшой пилот, метрику и решение: оставить, изменить или остановить.

Как действовать

Не переносите в ИИ реальные персональные, платёжные или конфиденциальные данные, пока не согласованы правила доступа и хранения. Для упражнений можно обезличивать имена, компании, контакты и суммы. В рабочей среде используйте только разрешённые организацией системы и настройки.

Рабочий ориентир

Заведите журнал экспериментов. На одной странице фиксируйте задачу, прежний способ работы, новый сценарий, затраты времени, результат и ошибки. Через несколько недель это станет более ценным активом, чем коллекция случайных запросов из интернета.

Сделайте сейчас

Выберите одну боль, а не абстрактную цель внедрить ИИ.
Определите показатель, который должен измениться.
Согласуйте границы данных и ручную проверку.
Проведите пилот на небольшой выборке.
ЗадOCUMENTИРУЙТЕ вывод и только потом расширяйте сценарий.

Проверка здравого смысла

После выполнения запишите один вывод, одно изменение процесса и один оставшийся вопрос. Такой короткий итог превращает упражнение в накопление организационного знания, а не в разовую работу с очередным инструментом.

Какое действие изменится уже завтра?
Какой вопрос нужно проверить на следующей выборке?

Ключевой вывод. Книга даст больше пользы, если каждый раздел превращать в проверяемый эксперимент.

Глава 1. ИИ как коммерческий инструмент

Начинайте не с инструмента, а с потери

Первый вопрос звучит не какой ИИ нам купить, а где сегодня исчезают деньги или время. Потеря может быть видимой, например долгий ответ на заявку, или скрытой: менеджер готовит предложения для заведомо слабых лидов.

Смысл для продаж

Составьте карту воронки и напротив каждого шага укажите объём работы, среднее время, частые ошибки и цену ошибки. ИИ особенно полезен там, где много повторяющегося текста, анализа или поиска, но результат всё равно можно быстро проверить человеком.

На практике

Если менеджер тратит сорок минут на подготовку к каждой встрече, а половина времени уходит на сбор открытой информации, это подходящий пилот. Если же сделки срываются из-за слабого продукта, модель не исправит причину.

Сделайте сейчас

Найдите три самых дорогих задержки в текущей воронке.
Отделите проблемы процесса от проблем продукта и цены.
Выберите потерю, которую можно измерить до и после пилота.

Проверка здравого смысла

Не принимайте принцип на веру. Возьмите одну активную сделку и проверьте, есть ли в её истории факты, которые подтверждают идею, и факты, которые ей противоречат. Такое сравнение защищает от красивых, но слишком общих выводов.

Как эта идея проявляется в вашей текущей воронке?

Какое исключение команда должна учитывать?

Ключевой вывод. Автоматизировать стоит не модную задачу, а конкретную потерю с понятной ценой.

Матрица ценности и риска

Каждый сценарий оцените по двум осям: потенциальная ценность и цена ошибки. Высокая ценность при низком риске подходит для старта. Высокая ценность при высоком риске требует ограниченного пилота и обязательного согласования человеком.

Как это работает

К безопасным задачам обычно относятся черновики, структурирование заметок, поиск повторяющихся тем и подготовка вопросов. К рискованным — обещания клиенту, расчёт индивидуальных условий, юридические формулировки, автоматическое отклонение лида или изменение прогноза без проверки.

На практике

Автоматическое резюме встречи экономит время и легко сверяется с записью. Автоматическая отправка коммерческого предложения с неутверждённой ценой может создать прямой финансовый и репутационный ущерб.

Сделайте сейчас

Оцените ценность по шкале от одного до пяти.

Оцените последствия ошибки по той же шкале.

Начните со сценария, где ценность не ниже четырёх, а риск не выше двух.

Проверка здравого смысла

Сначала выполните метод вручную на небольшой выборке. Это покажет исключения и реальные затраты проверки. Только после стабильного результата переносите отдельные операции в автоматический процесс, сохраняя возможность остановить его без ущерба для продаж.

Как выглядит минимальная ручная версия этого метода?

На каком шаге человек обязан принять решение?

Ключевой вывод. Чем труднее исправить ошибку, тем ближе к решению должен находиться человек.

Экономика одного сценария

Выгода от ИИ складывается не только из сэкономленных часов. Она может проявиться в скорости реакции, большей полноте работы с базой, снижении числа забытых касаний и росте качества решений.

Как считать

Для расчёта используйте простую модель: объём операций умножается на сэкономленное время и стоимость часа. Затем добавляется ожидаемый эффект от изменения конверсии и вычитаются лицензии, настройка, обучение, контроль и исправление ошибок. Считать нужно на реальном объёме, а не на красивом демонстрационном примере.

Как читать показатель

Если команда обрабатывает тысячу обращений в месяц и экономит по три минуты, получается пятьдесят часов. Но если проверка черновиков занимает почти столько же, чистая экономия исчезает. Пилот должен показать именно чистый эффект.

Сделайте сейчас

Посчитайте полную стоимость текущего процесса.

Включите в затраты время проверки и обучения.

Сравните результат с контрольной группой или прошлым периодом.

Проверка здравого смысла

Не рассматривайте показатель отдельно от контекста. Сравнивайте одинаковые сегменты и периоды, отмечайте изменения продукта, источника лидов и состава команды. Иначе улучшение процесса легко перепутать с сезонностью или более простой выборкой.

Какое исходное значение нужно зафиксировать?

Какая внешняя причина может исказить сравнение?

Ключевой вывод. Хороший сценарий доказывает пользу цифрами, а не ощущением технологичности.

Человек остаётся владельцем результата

ИИ может рекомендовать, но коммерческая ответственность не передаётся модели. Клиент разговаривает с компанией, поэтому обещание, тон и последствия решения принадлежат людям.

Смысл для продаж

Назначьте владельца каждого сценария. Он определяет допустимые входные данные, проверяет примеры, следит за ошибками и решает, когда шаблон надо обновить. Без владельца неудачный ответ быстро превращается в системную норму: сотрудники считают, что раз текст создала программа, за него никто не отвечает.

На практике

Менеджер может использовать предложенное резюме, но обязан сверить цену, срок, обязательства и следующий шаг. Руководитель отвечает за то, чтобы эта проверка была частью процесса, а не личной привычкой отдельных сотрудников.

Сделайте сейчас

Укажите владельца бизнес-результата и владельца технической настройки.

Опишите, какие элементы ответа проверяются всегда.

Создайте способ быстро сообщать об ошибке и исправлять шаблон.

Проверка здравого смысла

Сильная концепция выдерживает проверку конкретикой. Найдите пример выигранной и проигранной сделки, восстановите последовательность событий и отметьте момент, когда другой подход мог изменить следующий шаг. Не подменяйте причинность совпадением.

Какой факт подтверждает пользу в вашей ситуации?

Какой результат заставит пересмотреть идею?

Ключевой вывод. ИИ помогает действовать, но право обещать и обязанность отвечать остаются у человека.

Кейс: быстрый ответ, который не испортил диалог

Интернет-магазин получал много однотипных вопросов о подборе товара. Ответ занимал от двадцати минут до нескольких часов, а вечером заявки накапливались.

Что произошло

Команда не стала запускать полностью автономный чат. Сначала ИИ классифицировал запрос, извлекал параметры клиента и готовил два варианта ответа: короткий и подробный. Сотрудник видел исходное сообщение, проверял наличие и отправлял подходящий вариант. Через две недели измерили скорость, долю исправлений и повторные вопросы.

Решение и урок

Выяснилось, что модель хорошо разбирала типовые запросы, но путалась в совместимости редких моделей. Для таких случаев добавили обязательную эскалацию. Выигрыш появился не из-за полной замены человека, а из-за сокращения рутины и чёткой границы.

Сделайте сейчас

Выберите один частый класс обращений.

Подготовьте двадцать реальных обезличенных примеров.

Зафиксируйте случаи, когда ответ должен перейти специалисту.

Проверка здравого смысла

Обратите внимание не только на итог, но и на ограничение решения. Сильный пилот часто выигрывает потому, что команда сознательно не автоматизировала рискованный шаг. Сохранённая граница может быть важнее самой технологии.

Какую границу стоит перенести в ваш пилот?

Что вы не будете автоматизировать на первом этапе?

Ключевой вывод. Частичная автоматизация часто даёт больше пользы и меньше риска, чем попытка убрать человека целиком.

Запрос для поиска первого пилота

Модель может помочь разобрать процесс, если получает факты, а не пожелание сделать продажи лучше. Перед запросом соберите описание этапов, объём операций, время, ошибки и ограничения.

Принцип

Просите не список модных идей, а ранжирование по ценности, риску, сложности и проверяемости. Обязательно потребуйте указать, каких данных не хватает. Это снижает вероятность уверенного совета на пустом месте.

На практике

После ответа обсудите варианты с людьми, которые ежедневно выполняют работу. Они заметят исключения, невидимые в схеме руководителя.

Сделайте сейчас

Вставьте только обезличенные данные.

Попросите три варианта пилота разной сложности.

Для каждого варианта потребуйте метрику успеха и условие остановки.

Рабочий запрос к ИИ

Ты выступаешь как аналитик процесса продаж. Ниже описаны этапы, объём, время и типичные ошибки. Найди три узких места, где ИИ может дать измеримый эффект за четырнадцать дней. Для каждого укажи ценность, риск, необходимые данные, ручную проверку, метрику и условие остановки. Не предлагай автоматизировать решения о цене и обязательствах.

Ключевой вывод. Качественный запрос начинается с картины процесса и заканчивается критерием проверки.

Красные флаги плохого проекта

Проект стоит остановить или упростить, если команда не может назвать бизнес-проблему, владельца, источник данных и способ проверки результата.

Перед применением

Ещё один сигнал — обещание внедрить всё сразу: чат, звонки, прогноз, обучение, письма и аналитику. В таком проекте невозможно понять, какая часть дала эффект и откуда появилась ошибка. Опасны также планы, в которых экономия строится только на сокращении людей, а качество клиентского опыта не измеряется.

Почему это важно

Полезный пилот мал, обратим и прозрачен. Его можно отключить без остановки продаж, а сотрудник понимает, почему система предложила действие и где проверить исходные факты.

Проверьте перед запуском

Нет исходного показателя и цели.

Данные собираются непонятно откуда.

Ответ отправляется без проверки в рискованной ситуации.

Нельзя восстановить, что получила модель.

Сотрудники узнают об изменении после запуска.

Ошибка не имеет владельца и канала эскалации.

Ключевой вывод. Если проект нельзя проверить и безопасно остановить, он ещё не готов к запуску.

Человек и ИИ в единой коммерческой системе



Технология берёт на себя поиск закономерностей и подготовку, а продавец сохраняет контекст, контакт и ответственность.

Как читать иллюстрацию. Смотрите не на отдельные значки, а на связь: данные становятся полезными только после проверки, перехода в действие и обратной связи от результата.

Глава 2. Диагностика процесса и подготовка данных

Карта реальной воронки

Регламент описывает, как продажи должны работать. Для внедрения ИИ нужна карта того, как они работают на самом деле: какие обходные пути используют менеджеры, где информация остаётся в мессенджере и почему этапы CRM обновляются задним числом.

Как это работает

Проведите несколько наблюдений за сделками от первого обращения до решения. Отмечайте вход, действие, исполнителя, систему, длительность, результат и исключения. Не исправляйте процесс во время наблюдения: сначала получите честную картину.

На практике

В одной компании этап согласования выглядел как двухдневный. Проверка показала, что само согласование занимало пятнадцать минут, а остальное время предложение лежало без владельца. ИИ здесь нужен не для написания текста, а для обнаружения зависшей задачи.

Сделайте сейчас

Проследите минимум десять сделок разных менеджеров.
Отдельно отметьте ручные переносы данных и ожидание.
Сравните реальную карту с официальным регламентом.

Проверка здравого смысла

После первых десяти применений соберите исправления и сгруппируйте их по причине. Частая одинаковая правка означает проблему шаблона или входных данных, а не невнимательность каждого отдельного сотрудника. Исправляйте источник повторяющейся ошибки.

Какую ошибку стоит отслеживать с первого дня?

Кто отвечает за обновление рабочего шаблона?

Ключевой вывод. ИИ должен встраиваться в реальную работу, иначе сотрудники будут обходить его вместе с регламентом.

Минимально достаточные данные

Больше данных не всегда означает лучший результат. Для каждого сценария нужен минимальный набор, который помогает выполнить задачу и не создаёт лишнего риска.

Смысл для продаж

Для подготовки к встрече могут понадобиться отрасль клиента, роль собеседника, история касаний, продуктовый интерес и открытые вопросы. Паспортные данные, личная переписка или полная выгрузка CRM не добавят качества. Принцип минимизации заставляет команду объяснить назначение каждого поля.

На практике

Если модель составляет резюме звонка, ей нужен текст разговора и структура результата. Если она предлагает следующий шаг, потребуется контекст сделки и правила компании. Эти задачи можно разделить, не передавая одной системе весь массив информации.

Сделайте сейчас

Для каждого поля ответьте, какое решение оно улучшает.
Удалите данные, не влияющие на результат сценария.
Определите срок хранения входа и ответа.

Проверка здравого смысла

Не принимайте принцип на веру. Возьмите одну активную сделку и проверьте, есть ли в её истории факты, которые подтверждают идею, и факты, которые ей противоречат. Такое сравнение защищает от красивых, но слишком общих выводов.

Как эта идея проявляется в вашей текущей воронке?
Какое исключение команда должна учитывать?

Ключевой вывод. Передавайте ИИ не всё, что есть, а только то, что нужно для конкретной операции.

Единый словарь этапов и полей

Модель не исправит смысловую путаницу, если команда по-разному понимает квалифицированный лид, встречу, предложение и проигранную сделку. Сначала договоритесь о языке.

Как это работает

Для каждого этапа задайте критерий входа, обязательные поля, ожидаемое действие и критерий выхода. Статусы должны описывать состояние сделки, а не настроение менеджера. Причины отказа формулируйте так, чтобы по ним можно было принять решение: нет приоритета, нет бюджета в периоде, выбран конкурент, не подходит функциональность.

На практике

Статус думает не даёт данных ни человеку, ни алгоритму. Статус вернуться в четвёртом квартале из-за заморозки бюджета позволяет назначить уместное касание и оценить будущий потенциал.

Сделайте сейчас

Сократите дублирующие статусы.

Дайте каждому статусу проверяемое определение.

Сделайте обязательными только поля, которые реально используются.

Проверка здравого смысла

Не пытайтесь сразу сделать метод универсальным. Выберите один сегмент, продукт и канал, запишите входные данные и ожидаемый выход. Если результат нельзя сравнить по единым критериям, сначала уточните стандарт качества.

Какие данные обязательны для выполнения метода?

Как команда поймёт, что результат достаточно хорош?

Ключевой вывод. Единый словарь превращает записи сотрудников в данные, с которыми можно работать.

Очистка без бесконечного проекта

Не нужно ждать идеальной CRM, чтобы начать. Разделите данные на критичные для пилота, полезные и фоновые. Сначала исправьте только критичные.

Как действовать

Выберите ограниченный период и одну воронку. Найдите дубли, пустые контакты, неверные этапы, отсутствующие следующие шаги и свободный текст там, где нужен справочник. После очистки измените источник ошибки: иначе через месяц база вернётся в прежнее состояние.

Рабочий ориентир

Если причина проигрыша заполняется вручную десятками вариантов, объедините их в небольшой справочник и оставьте поле для комментария. ИИ может предложить категорию из заметки, но сотрудник подтверждает её.

Сделайте сейчас

Определите пять полей, без которых пилот не работает.

Очистите выборку, а не всю историю компании.

Добавьте проверку заполнения в момент возникновения данных.

Через неделю повторно измерьте долю ошибок.

Проверка здравого смысла

Выполните упражнение вместе с одним коллегой и сравните не только ответы, но и ход рассуждения. Различия покажут, какие правила команда понимает неодинаково. Их стоит уточнить до автоматизации и массового обучения.

Где участники могут по-разному понять задачу?

Как зафиксировать согласованный стандарт?

Ключевой вывод. Хорошая очистка меняет не только прошлые записи, но и способ появления новых.

Контекст сделки как рабочая память

Полезный ответ зависит от контекста. Одно и то же сообщение клиента может означать интерес, сомнение или вежливый отказ в зависимости от истории разговора.

Смысл для продаж

Рабочая память сделки должна быть короткой и структурированной: цель клиента, текущая ситуация, участники решения, критерии, ограничения, согласованные факты, открытые вопросы, следующий шаг и срок. ИИ может обновлять черновик этой карточки после каждого контакта, но факты и обязательства нужно подтверждать.

На практике

Такой контекст помогает новому сотруднику подключиться к диалогу, руководителю понять риск, а модели подготовить релевантное письмо. Полная расшифровка всех звонков для этого не нужна.

Сделайте сейчас

Создайте шаблон карточки контекста на один экран.
Отделите подтверждённые факты от предположений.
После встречи обновляйте только изменившиеся элементы.

Проверка здравого смысла

Не принимайте принцип на веру. Возьмите одну активную сделку и проверьте, есть ли в её истории факты, которые подтверждают идею, и факты, которые ей противоречат. Такое сравнение защищает от красивых, но слишком общих выводов.

Как эта идея проявляется в вашей текущей воронке?
Какое исключение команда должна учитывать?

Ключевой вывод. Короткая проверенная память сделки полезнее огромного архива без структуры.

Запрос для аудита качества CRM

ИИ удобно использовать как помощника аудитора: он быстро группирует пропуски, противоречия и необычные формулировки. Но сначала обезличьте выборку и задайте правила корректной записи.

Принцип

Попросите не исправлять данные молча. Модель должна показать проблему, объяснить, почему она важна, предложить исправление и указать уверенность. Низкая уверенность отправляет запись на ручную проверку.

На практике

Проверяйте вывод на небольшой выборке. Если категории расплывчаты, уточните словарь и добавьте примеры правильных и неправильных записей.

Сделайте сейчас

Передайте схему полей и десять-пятнадцать обезличенных строк.

Потребуйте таблицу проблем по типам.

Отдельно запросите рекомендации по предотвращению новых ошибок.

Рабочий запрос к ИИ

Проведи аудит обезличенной выборки CRM по заданному словарю. Для каждой записи найди пропуски, противоречия, неясные статусы и отсутствие следующего шага. Не выдумывай значения. Верни: идентификатор, тип проблемы, объяснение, предлагаемое действие и уровень уверенности. В конце назови три системные причины ошибок и способы исправить процесс ввода.

Ключевой вывод. Аудит полезен, когда модель показывает логику и не заполняет неизвестное вымышленными фактами.

Метрики готовности данных

Готовность измеряется не размером базы, а пригодностью данных для решения. У каждой важной записи должны быть полнота, актуальность, однозначность и происхождение.

Как считать

Отслеживайте долю сделок с назначенным следующим шагом, долю заполненных ключевых полей, число дублей, возраст последнего обновления и соответствие статуса фактическому событию. Для текстовых заметок полезна доля записей, где можно восстановить потребность и договорённость.

Как читать показатель

Если только половина активных сделок имеет дату следующего действия, система напоминаний будет ненадёжной независимо от качества модели. Улучшение этого показателя часто даёт эффект ещё до внедрения ИИ.

Сделайте сейчас

Зафиксируйте исходные значения по одной воронке.
Поставьте порог качества для запуска пилота.
Измеряйте данные в момент использования, а не раз в год.

Проверка здравого смысла

Любая метрика влияет на поведение. Если вознаграждать только скорость, сотрудники могут отвечать быстро, но поверхностно. Добавляйте показатель качества и проверяйте реальные примеры, чтобы цифра не превращалась в цель сама по себе.

Как сотрудник может формально улучшить этот показатель?
Какая вторая метрика защитит качество?

Ключевой вывод. Данные готовы, когда на их основе можно уверенно выполнить конкретное действие.

Воронка как поток сигналов и решений



На каждом этапе данные должны превращаться в понятное действие, а не просто накапливаться в системе.

Как читать иллюстрацию. Смотрите не на отдельные значки, а на связь: данные становятся полезными только после проверки, перехода в действие и обратной связи от результата.

Глава 3. Понимание клиента и сегментация

Сегмент — это различие в решении

Сегментация полезна только тогда, когда меняет предложение, аргументы, канал или момент контакта. Группы по возрасту и должности сами по себе редко объясняют покупку.

Смысл для продаж

Ищите различия в задаче клиента, зрелости процесса, срочности, риске, критериях выбора и способе принятия решения. ИИ помогает сгруппировать интервью, переписку и причины отказов, но название и смысл сегмента должны подтверждаться реальными примерами.

На практике

Два директора по продажам могут иметь одинаковую должность, но разные задачи: одному нужно восстановить дисциплину CRM, другому — ускорить рост новой команды. Одно сообщение для них будет поверхностным.

Сделайте сейчас

Соберите двадцать обезличенных разговоров или заметок.

Ищите повторяющиеся задачи и ограничения.

Для каждого сегмента сформулируйте отличающееся решение.

Проверка здравого смысла

Перед внедрением обсудите идею с продавцом, руководителем и человеком, который отвечает за данные. Разные роли заметят разные последствия. Если правило невозможно одинаково объяснить за минуту, его ещё рано превращать в автоматизацию.

Какое решение станет точнее благодаря этому принципу?

Что может произойти, если применить его слишком широко?

Ключевой вывод. Хороший сегмент предсказывает различие в коммерческом действии.

Работа клиента, а не описание продукта

Клиент покупает не функцию, а изменение ситуации. Чтобы увидеть это изменение, разберите три слоя: что он пытается сделать, что мешает сейчас и по каким признакам поймёт, что стало лучше.

Как это работает

Передавайте модели фактические высказывания клиентов и просите отделить задачу, препятствие, желаемый результат и критерий успеха. Запрещайте додумывать мотивы. Неясные места должны превращаться в вопросы для следующего разговора.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.