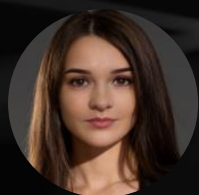




WWW.BSSYS.COM

Возражение как точка роста

Как ИИ соединяет голос клиента, продуктовые гипотезы и развитие команды



Анна
Ивлева

Product Owner
системы Речевая Аналитика
Компания BSS



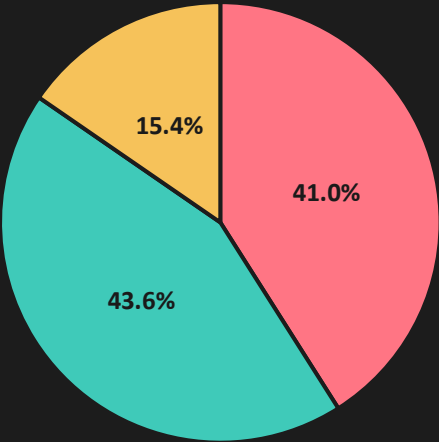
Возражение — сигнал для всего бизнеса

Клиент говорит	Обычно читаем как	Что это говорит бизнесу
«Дорого»	оператор не отработал цену	ценность не очевидна, предложение не попадает в сегмент
«У конкурента лучше»	оператор не знает аргументов	рынок видит разрыв в продукте или позиционировании
«Я подумаю»	оператор не дождал	клиенту не хватило ясности и причины решить сейчас

Без системного анализа эти сигналы остаются **в тысячах неструктурированных диалогов**

Практический кейс: телеком-компания

Выборка: 10 543 диалога (за 2 мес)



- Не проведена отработка**
Возражение не отработано
41,0%
≈ 4 323
- Возражение отработано**
Выполнен критерий «Работа с возражениями»
43,6%
≈ 4 597
- Остальное**
Согласие на оформление, просьба перезвонить, иное
15,4%
≈ 1 624

41%
возражение не отработано

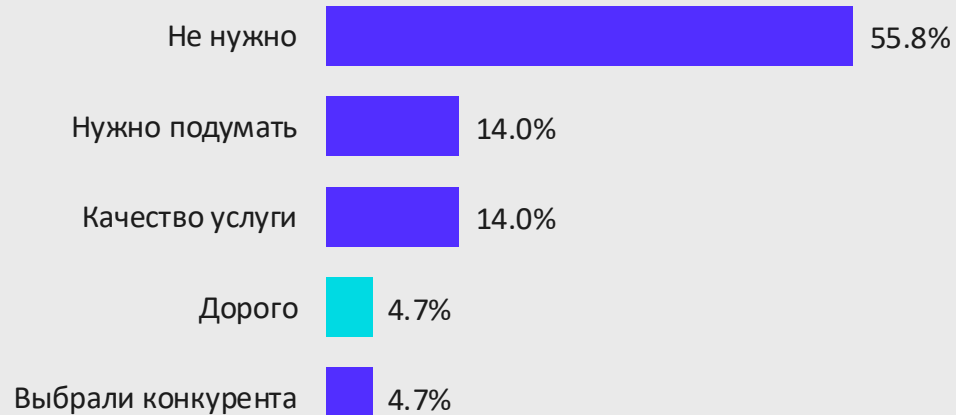
43,6%
выполнен критерий «Работа с возражениями»

Наименование	Представление и связь с прошлым контактом	Проверка получения КП	Сбор параметров для персонального расчёта	Сопровождение решения внутри компании	Работа с возражениями
Итого	97.44%	97.44%	10.26%	25.64%	43.59%
Юрий Комаров	100%	100%	0%	42.86%	42.86%
Татьяна Новоженина	87.5%	87.5%	0%	25%	37.5%
Ольга Лукьянова	100%	100%	33.33%	0%	0%
Максим Захаров	100%	100%	17.65%	23.53%	58.82%

Одинаковое возражение может указывать на разные причины

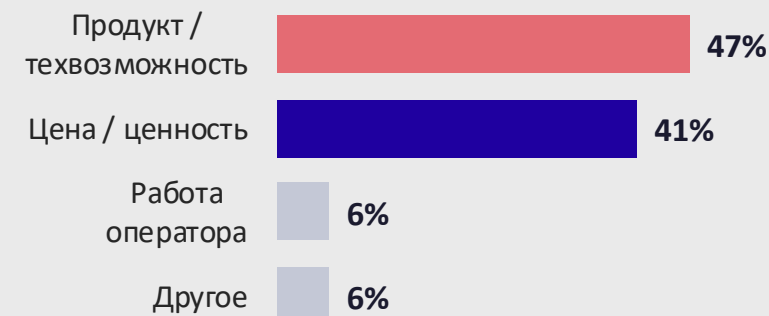
✓ Что говорит клиент

Лексические маркеры возражений



✓ Что стоит за возражением

Реальная причина · ИИ-разметка звонков с возражениями



Возражения — сигнал для продукта и предложения, не только оценка оператора

Как проверить?

➤ Не пересказ, а доказательная база: причина → цитата клиента → звонок и таймкод

Продукт, техвозможность

C3 · 01:52

«Нам нужен Wi-Fi-роутер для подключения клиентов... там очень плохая связь в здании»

- ✓ Нужна функция под сценарий клиента, а не общие преимущества

Цена / ценность

C1 · 05:04

«Вот к примеру, сколько стоит — семьсот минут и тридцать гигабайт?»

- ✓ Клиент сравнивает пакеты; цена не разложена на пользу

Работа оператора

C9 · 02:44

«... меня уже раздражает»

- ✓ Тон и давление: после потери контакта аргументы не работают

Ответ

Итог агента «Исследование звонков»

Продукт / техвозможность 47 %

Цена / ценность 41 %

Работа оператора 6 %

Другое 6 %

Звонков за итогом: 10 543

Исследование выборки

Размечено 10 543 звонка из 10 543 · по неделям

Продукт / техвозможность 47% (46,0%–48,0%) · 4 955

Цена / ценность 41% (40,1%–41,9%) · 4 323

Работа оператора 6% (5,6%–6,5%) · 633

Другое 6% (5,6%–6,5%) · 632

Ассистент: «Исследование звонков» — разметка причин с доверительными интервалами и ссылками на фрагменты

Ассистент

Уже обсуждали · 2

Телекомпания / Для демо

Звонков за итогом: 2

Ответ по отмеченным звонкам

1. После возражения оператор задаёт уточняющий вопрос о причине или о сравнении — 76 из 203 звонков (37,5%).
Пример: «не подскажете с чем то сравнивать есть возможность предложения от стороннего оператора» C8 02:10

Практический кейс: пример диалога

- ✓ Ограничение по техвозможности прозвучало слишком поздно — уже на фоне раздражения клиента.
Ассистент показывает, где и что нужно было сказать раньше

00:01:37 - 00:01:52 нейтральный

диана сейчас нужно будет проверить техническую возможность по данному адресу задам сразу несколько уточняющих вопросов пока программа проверяет сориентируйте меня пожалуйста какое оборудование у вас планирует работать в интернет сети и какое количество

Клиент 00:01:38 - 00:01:39 нейтральный

так

00:01:51 - 00:02:06 негативный

давайте сначала с адресом разберемся я вообще не понимаю **я уже минут двадцать с вами** разговариваю ну не только с вами и мне никто не может дать ответ вообще есть адрес нет мы вам перезвоним номер не дадим вам перезвонят епрст

Агент 00:02:08 - 00:02:11 нейтральный

нет ну адрес я вам назвала верный ведь город ростов на дону

Клиент 00:02:13 - 00:02:18 негативный

подключение там есть или нет я не понимаю вообще есть смысл всего этого диалога или нет

Ассистент

Телекомпания / 6ad71861...

5. C7

Стоило раньше сказать не только про оформление на самозанятого, но и как можно раньше обозначить ключевое ограничение: по адресу нет проводного интернета, доступен только мобильный вариант.

Почему: клиент сразу спрашивал про нежилое помещение на физлицо, а техническое ограничение, которое определяет применимость услуги, прозвучало позже C7 00:41 C7 00:54 C7 02:32 .

6. C8

Стоило раньше подготовить клиента к тому, что после проверки может выясниться отсутствие узла по адресу и возможен только вариант со стройкой.

Почему: ограничение по типу оформления агент сказал быстро, но итоговое ключевое ограничение по техвозможности появилось сильно позже, уже на фоне раздражения клиента C8 01:04 C8 01:13 C8 06:02 .

Что изменить: продукт, предложение, позиционирование или сценарий разговоров

У каждой гипотезы — метрика для проверки

Продукт

Часть отказов — про техвозможность и функции. Закрыть барьеры в проблемных сегментах

Основание

47% причин — продукт / техвозможность

Метрика в речевой аналитике

Доля причины «продукт / техвозможность», возражение «качество услуги», подсчет конверсии

Предложение

Входной пакет «начать с простого» для малого бизнеса, который сравнивает с домашним тарифом

Основание

41% причин — цена / ценность

Метрика в речевой аналитике

Доля «дорого»; доля звонков, где разговор продолжается после цены, подсчет конверсии

Позиционирование

1–2 понятных отличия для бизнеса: стабильность, поддержка, документы

Основание

Конкурент чаще понятнее закрыл задачу, а не дал цену ниже

Метрика в речевой аналитике

Упоминания конкурентов, возражение «выбрали конкурента», подсчет конверсии

Сценарий

Сначала уточнить причину и ограничения, потом адресный аргумент. Ограничения — в начале

Основание

Оператор отвечает общими преимуществами; ограничение звучит поздно

Метрика в речевой аналитике

Доля уточняющих вопросов после возражения; быстрые отказы, подсчет конверсии

Новая логика работы с «дорого»

➤ **Гипотеза** по сценарию превращается в понятный алгоритм для оператора

1 Уточнить контекст

Понять, с чем клиент
сравнивает

«Дорого по сравнению с текущим оператором — или с домашним интернетом?»

«Для вас сейчас важнее платёж или условия?»

2 Показать ценность

Связать стоимость с
задачей клиента

«Для студии важно, чтобы не пропадала оплата картой — в бизнес-тарифе...»

«Если смотреть не только на цену, а на наполнение, вы получаете...»

3 Персональное предложение, договорённость

Под причину, а не один
для всех

Бюджет вариант с комфортным платежом

Конкурент сравнить по 2 важным параметрам

Неясна ценность назвать ключевое отличие

Сомневается зафиксировать пользу и следующий шаг

Ошибка — обучать всех операторов одному универсальному ответу на «дорого»

Агент-тренер: отработать новый подход

БСС ИИ

- Урок «Возражение „дорого“: дома дешевле, чем в офисе» — собран на основе реальных диалогов отдела продаж для бизнеса

ИИ-клиент:

М

Марина, 38

студия маникюра,
самозанятая

- Видела цену «от 500 ₽», дома платит ~500 ₽ за интернет и ТВ
- Раздаёт интернет с телефона — пропадает оплата картой
- Нужно: терминал, онлайн-запись, Wi-Fi для клиентов
- Считает каждую тысячу, не любит специфические термины

Сценарий симуляции на отработку возражения

«Дорого. Дома я плачу 500 за интернет и телевизор. Почему в офисе в три раза дороже?»

Результаты урока

НАБОР ЦЕЛЕЙ ТЕСТ

✓ Приветствие клиента и представление

Начни разговор профессионально: поздоровайся, представься и коротко объясни причину звонка.

Достигнуто

Обоснование

Оператор поздоровался, представился и назвал цель.

✓ Озвучить предложение

Чётко и коротко сформулируй, что именно предлагаешь и зачем это может быть полезно клиенту.

Достигнуто

Обоснование

Оператор кратко обозначил цель звонка и предложение.

❌ Отработка возражения «не интересно»

Спокойно покажи, какую практическую пользу может получить клиент, даже если ему сейчас не интересно.

Не достигнуто

Обоснование

Оператор не переформулировал интерес через выгоду.

✓ Уточнение, является ли клиент ЛПР и как к нему комфортнее обращаться

Уточни, общаешься ли ты с нужным человеком, и узнай, как к нему лучше обращаться.

Достигнуто

Обоснование

Оператор уточнил роль и спросил имя клиента.

❌ Отработка возражения «нам ничего не нужно»

Покажи, что понимаешь клиента, и объясни, почему всё равно стоит рассмотреть альтернативу.

Не достигнуто

Обоснование

Оператор не показал понимания позиции клиента.

❌ Отработка возражения «не хочу вашу компанию»

Не спорь — выясни причину недоверия и спокойно сними опасения клиента.

Не достигнуто

Обоснование

Клиент ещё не высказал возражение о доверии.

Цели урока и вес в оценке

Уточнил, с чем сравнивает клиент 20%

Выяснил задачу - потребность 20%

Связал стоимость с ценностью 25%

Предложил вариант по масштабу задачи 15%

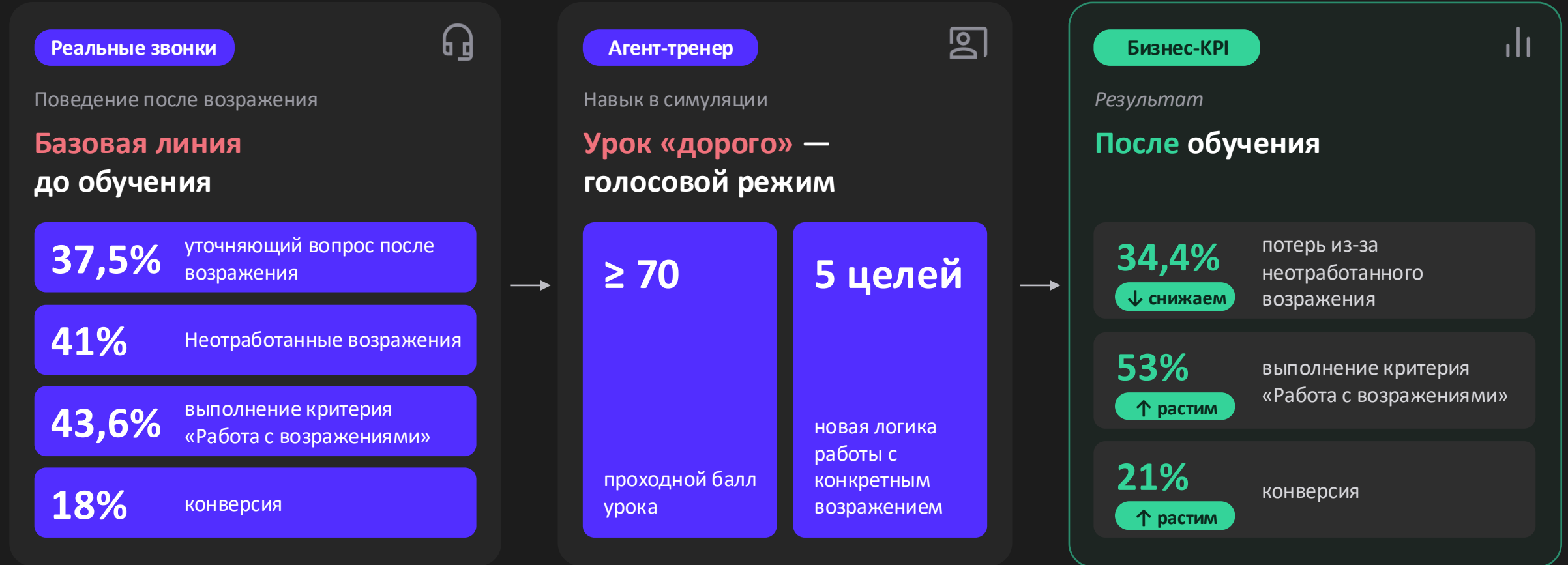
Договорился о следующем шаге 20%

Голосовой режим, проходной балл 70

От знания подхода — к устойчивому навыку

БСС ИИ

🔍 Речевая аналитика измеряет эффект по всей цепочке: тренировка → поведение в диалоге → KPI



Не количество пройденных тренировок, а изменение поведения в диалоге

1 Возражение — сигнал для всего бизнеса

«Дорого», «у конкурента лучше» и «я подумаю» говорят о продукте, ценности и позиционировании.

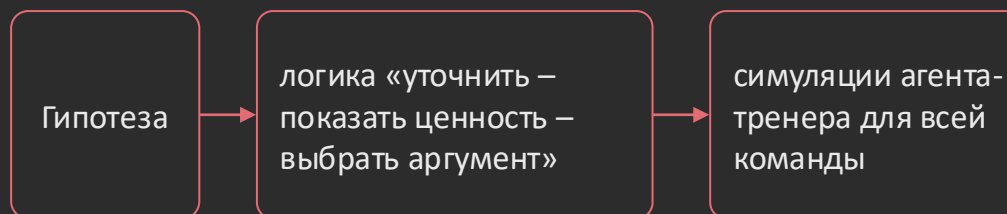
В кейсе **88%** причин — продукт и цена, ценность

2 Ассистент превращает звонки в гипотезы

1. Повторяющиеся причины
2. Сравнения с конкурентами
3. Слабые места аргументации

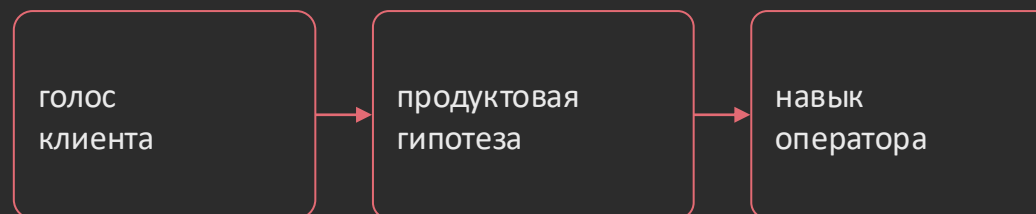
С цитатами
и таймкодами

3 Подход нужно отработать



4 Эффект меряем в диалогах и KPI

Речевая аналитика замыкает контур:

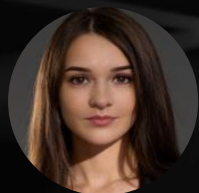




WWW.BSSYS.COM

Стенд №502

Ваши вопросы



Анна
Ивлева

Product Owner
системы Речевая Аналитика

Компания BSS

