

Вредные советы по продажам для вендоров

Честный взгляд



самолет

Самолет – крупнейший застройщик в России

1 400 000 млн м²

Объем ввода в РФ (жилье, коммерция + соц. объекты)



31 000

Семей получили ключи в 2025 году



5,9 млн м²

Объем в стройке всего (жилье, коммерция + соц. объекты)

41,5 млн м²

Лидеры по земельному банку в РФ¹

+4 новых региона

Уфа, Екатеринбург, Нижний Новгород и Ростов-на-Дону

2,2 млн м²

Портфель коммерческой недвижимости



¹ Согласно оценке компании Commonwealth Partnership (до марта 2022 года – Cushman & Wakefield) на конец 2024 г.

Гордимся нашим продуктом



Таймбэк

квартиры с отделкой, кварталы с инфраструктурой, коммерческие помещения на 1-х этажах



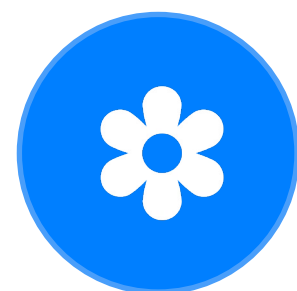
Безопасность и комфорт

современные функциональные дворы без машин и с видеонаблюдением



Уют не только дома

зоны отдыха, уютные зоны ожидания, места для хранения, зоны колясок и велосипедов



Можнотека

включайте все в ипотеку: кухня, техника, мебель, ДМС, каршеринг, образование и даже путешествия



Забота навсегда

собственная управляющая компания с лучшим NPS на рынке: от уборки до кап.ремонта



самолет

Мечтаю вращать эту планету быстрее!

20+ лет опыта руководства контакт-центрами и службами клиентского опыта, эксперт по трансформации продаж

Обладатель 6 наград «Хрустальной Гарнитур», включая номинацию «Руководитель года»

Преподаватель Академии Naumen и ВШЭ

Член экспертного совета клуба лидеров клиентского сервиса Naumen, член жюри премий CX Awards и ХГ



„Лично я люблю землянику со сливками, но рыба почему-то предпочитает червяков. Вот почему, когда я иду на рыбалку, я думаю не о том, что люблю я, а о том, что любит рыба“

— Дейл Карнеги

Какой контекст в моей реальности?

- Ко мне поступает десятки предложений по технологиям и услугам в месяц
- У меня сотни нерешенных и активных задач
- В моем календаре максимум 5-6 часов незанятых слотов в неделю, и я инвестирую это время туда, где оно принесет очевидную пользу для бизнеса и моей команды
- У нас в работе десятки технологических инициатив, с которыми конкурируют новые решения
- Мы активно развиваем внутреннюю разработку и тоже учимся вайбкодить (!)
- У меня уже есть большинство нужных продуктов, и мы активно публично об этом говорим
- Я говорю на определенном языке со своим отраслевым контекстом
- У меня нет потребности «внедрять», я отвечаю за выручку, себестоимость и клиентский опыт

Андрей, приветствую! 🤝

Это Владимир, компания [REDACTED]

Мне ваш контакт передал мой коллега [REDACTED] и сказал, что повысить процент дозвона в компании было бы неплохо.

Какой формат вам больше подходит: переписка или онлайн-встреча в Телемосте?

Как удобнее, чтобы я вам рассказал о нас?

15:22

Андрей, приветствую! 🤝

Это Владимир, компания [REDACTED]

Мне ваш контакт передал мой коллега [REDACTED] и сказал, что повысить процент дозвона в компании было бы неплохо.

Какой формат вам больше подходит: переписка или онлайн-встреча в Телемосте?

Как удобнее, чтобы я вам рассказал о нас?

15:22

Андрей, привет!

Будет на недельке полчаса посмотреть, во что превратился наш продукт за прошедший год?

13:34

Андрей, приветствую! 🤝

Это Владимир, компания [REDACTED]

Мне ваш контакт передал мой коллега [REDACTED] и сказал, что повысить процент дозвона в компании было бы неплохо.

Какой формат вам больше подходит: переписка или онлайн-встреча в Телемосте?

Как удобнее, чтобы я вам рассказал о нас?

15:22

Андрей, привет!

Будет на недельке полчаса посмотреть, во что превратился наш продукт за прошедший год?

13:34

Андрей доброго времени! 13:28

Меня зовут [REDACTED] Владимир [REDACTED] мне Ваши контакты рекомендовал Никита [REDACTED] из [REDACTED] 13:29

Вы сейчас не в отпуске? 13:29

Хотел бы обсудить тему речевой аналитики 13:29

Андрей, приветствую! 🤝

Это Владимир, компания [REDACTED]

Мне ваш контакт передал мой коллега [REDACTED] и сказал, что повысить процент дозвона в компании было бы неплохо.

Какой формат вам больше подходит: переписка или онлайн-встреча в Телемосте?

Как удобнее, чтобы я вам рассказал о нас?

15:22

Андрей, привет!

Будет на недельке полчаса посмотреть, во что превратился наш продукт за прошедший год?

13:34

Андрей доброго времени! 13:28

Меня зовут [REDACTED] Владимир [REDACTED] мне Ваши контакты рекомендовал Никита [REDACTED] из [REDACTED] 13:29

Вы сейчас не в отпуске? 13:29

Хотел бы обсудить тему речевой аналитики 13:29

Андрей, Добрый день!

Александр, с вами разговаривали по теме автоматизации контроля качества звонков с использованием ИИ
Высылаю информацию о нашей компании, а также презентацию Сайт компании:

[REDACTED]

Андрей, приветствую! 🤝

Это Владимир, компания [REDACTED]

Мне ваш контакт передал мой коллега [REDACTED] и сказал, что повысить процент дозвона в компании было бы неплохо.

Какой формат вам больше подходит: переписка или онлайн-встреча в Телемосте?

Как удобнее, чтобы я вам рассказал о нас?

15:22

Андрей, привет!

Будет на недельке полчаса посмотреть, во что превратился наш продукт за прошедший год?

13:34

Андрей доброго времени! 13:28

Меня зовут [REDACTED] Владимир [REDACTED] мне Ваши контакты рекомендовал Никита [REDACTED] из [REDACTED]

13:29

Вы сейчас не в отпуске? 13:29

Хотел бы обсудить тему речевой аналитики 13:29

Андрей, Добрый день!

Александр, с вами разговаривали по теме автоматизации контроля качества звонков с использованием ИИ
Высылаю информацию о нашей компании, а также презентацию
Сайт компании:

Андрей, добрый день! Меня зовут Ольга, компания [REDACTED] Заш контакт мне передала Анастасия Юрьевна. Наша организация внедряет речевую аналитику в отделы продаж девелоперов и агентства недвижимости, чтобы повысить конверсию в запись/показ и сократить потери лидов. Хочу предложить Вам и продемонстрировать, как это работает и поделиться успешными кейсами использования. Буду благодарна, если у вас найдётся время на короткую презентацию.

11:12

Добрый день, у нас есть речевая аналитика. Какие проекты у вас есть по помощникам?

11:14 ✓✓

Мы работаем на базе с [REDACTED] и коллеги говорят что вы уже используете ботов, у нас в портфеле есть еще RPA-роботы и системы внутреннего электронного документооборота

11:55

Пришлите материалы и кейсы, пожалуйста 12:05 ✓✓

Запросила у коллег 12:09

Андрей, приветствую! 🤝

Это Владимир, компания [REDACTED]

Мне ваш контакт передал мой коллега [REDACTED] и сказал, что повысить процент дозвона в компании было бы неплохо.

Какой формат вам больше подходит: переписка или онлайн-встреча в Телемосте?

Как удобнее, чтобы я вам рассказал о нас?

15:22

Андрей, привет!

Будет на недельке полчаса посмотреть, во что превратился наш продукт за прошедший год?

13:34

Андрей доброго времени! 13:28

Меня зовут [REDACTED] Владимир [REDACTED] мне Ваши контакты рекомендовал Никита [REDACTED] из [REDACTED] 13:29

Вы сейчас не в отпуске? 13:29

Хотел бы обсудить тему речевой аналитики 13:29

Андрей, Добрый день!

Александр, с вами разговаривали по теме автоматизации контроля качества звонков с использованием ИИ
Высылаю информацию о нашей компании, а также презентацию Сайт компании:

Андрей, добрый день! Меня зовут Ольга, компания [REDACTED] Заш контакт мне передала Анастасия Юрьевна. Наша организация внедряет речевую аналитику в отделы продаж девелоперов и агентства недвижимости, чтобы повысить конверсию в запись/показ и сократить потери лидов. Хочу предложить Вам и продемонстрировать, как это работает и поделиться успешными кейсами использования. Буду благодарна, если у вас найдётся время на короткую презентацию. 11:12

Добрый день, у нас есть речевая аналитика. Какие проекты у вас есть по помощникам? 11:14 ✓✓

Мы работаем на базе [REDACTED] и коллеги говорят что вы уже используете ботов, у нас в портфеле есть еще RPA-роботы и системы внутреннего электронного документооборота 11:55

Пришлите материалы и кейсы, пожалуйста 12:05 ✓✓

Запросила у коллег 12:09

Андрей, добрый день!

Меня зовут Иван, руководитель направления по работе с клиентами в [REDACTED]. Мы помогаем девелоперским компаниям увеличивать продажи за счет анализа качества коммуникаций менеджеров с потенциальными покупателями.

Хотим пообщаться с вами на тему речевой аналитики в ГК Самолет. Актуальна ли тема?
Есть ли окно на 15-20 минут на этой неделе? 14:48

Андрей, приветствую! 🤝

Это Владимир, компания [REDACTED]

Мне ваш контакт передал мой коллега [REDACTED] и сказал, что повысить процент дозвона в компании было бы неплохо.

Какой формат вам больше подходит: переписка или онлайн-встреча в Телемосте?

Как удобнее, чтобы я вам рассказал о нас?

15:22

Андрей, привет!

Будет на недельке полчаса посмотреть, во что превратился наш продукт за прошедший год?

13:34

Андрей доброго времени! 13:28

Меня зовут [REDACTED] Владимир [REDACTED] мне Ваши контакты рекомендовал Никита [REDACTED] из [REDACTED] 13:29

Вы сейчас не в отпуске? 13:29

Хотел бы обсудить тему речевой аналитики 13:29

Андрей, Добрый день!

Александр, с вами разговаривали по теме автоматизации контроля качества звонков с использованием ИИ
Высылаю информацию о нашей компании, а также презентацию Сайт компании:

Андрей, добрый день! Меня зовут Ольга, компания [REDACTED] Заш контакт мне передала Анастасия Юрьевна. Наша организация внедряет речевую аналитику в отделы продаж девелоперов и агентства недвижимости, чтобы повысить конверсию в запись/показ и сократить потери лидов. Хочу предложить Вам и продемонстрировать, как это работает и поделиться успешными кейсами использования. Буду благодарна, если у вас найдётся время на короткую презентацию.

11:12

Добрый день, у нас есть речевая аналитика. Какие проекты у вас есть по помощникам? 11:14 ✓✓

Мы работаем на базе с [REDACTED] и коллеги говорят что вы уже используете ботов, у нас в портфеле есть еще RPA-роботы и системы внутреннего электронного документооборота 11:55

Пришлите материалы и кейсы, пожалуйста 12:05 ✓✓

Запросила у коллег 12:09

Андрей, добрый день!

Меня зовут Иван, руководитель направления по работе с клиентами в [REDACTED]. Мы помогаем девелоперским компаниям увеличивать продажи за счет анализа качества коммуникаций менеджеров с потенциальными покупателями.

Хотим пообщаться с вами на тему речевой аналитики в ГК Самолет. Актуальна ли тема?

Есть ли окно на 15-20 минут на этой неделе?

14:48

Добрый день, Андрей! 17:26

Меня зовут Е [REDACTED] Олег, компания I [REDACTED]

Хотели бы пообщаться по поводу работы Вашего контактного центра. Когда и в каком формате это было бы удобно? 17:27

Андрей, приветствую! 🤝

Это Владимир, компания [REDACTED]

Мне ваш контакт передал мой коллега [REDACTED] и сказал, что повысить процент дозвона в компании было бы неплохо.

Какой формат вам больше подходит: переписка или онлайн-встреча в Телемосте?

Как удобнее, чтобы я вам рассказал о нас?

15:22

Андрей, привет!

Будет на недельке полчаса посмотреть, во что превратился наш продукт за прошедший год?

13:34

Андрей доброго времени! 13:28

Меня зовут [REDACTED] Владимир [REDACTED] мне Ваши контакты рекомендовал Никита [REDACTED] из [REDACTED] 13:29

Вы сейчас не в отпуске? 13:29

Хотел бы обсудить тему речевой аналитики 13:29

Андрей, Добрый день!

Александр, с вами разговаривали по теме автоматизации контроля качества звонков с использованием ИИ
Высылаю информацию о нашей компании, а также презентацию
Сайт компании:
[REDACTED]

Андрей, добрый день! Меня зовут Ольга, компания [REDACTED] Заш контакт мне передала Анастасия Юрьевна. Наша организация внедряет речевую аналитику в отделы продаж девелоперов и агентства недвижимости, чтобы повысить конверсию в запись/показ и сократить потери лидов. Хочу предложить Вам и продемонстрировать, как это работает и поделиться успешными кейсами использования. Буду благодарна, если у вас найдётся время на короткую презентацию. 11:12

Добрый день, у нас есть речевая аналитика. Какие проекты у вас есть по помощникам? 11:14 ✓✓

Мы работаем на базе с [REDACTED] и коллеги говорят что вы уже используете ботов, у нас в портфеле есть еще RPA-роботы и системы внутреннего электронного документооборота 11:55

Пришлите материалы и кейсы, пожалуйста 12:05 ✓✓

Запросила у коллег 12:09

Андрей, добрый день!
Меня зовут Иван, руководитель направления по работе с клиентами в [REDACTED]. Мы помогаем девелоперским компаниям увеличивать продажи за счет анализа качества коммуникаций менеджеров с потенциальными покупателями.

Хотим пообщаться с вами на тему речевой аналитики в ГК Самолет. Актуальна ли тема?
Есть ли окно на 15-20 минут на этой неделе? 14:48

Добрый день, Андрей! 17:26

Меня зовут Е [REDACTED] Олег, компания I [REDACTED]

Хотели бы пообщаться по поводу работы Вашего контактного центра. Когда и в каком формате это было бы удобно? 17:27

Добрый день, можем запланировать созвон на этой неделе? 13:53

Добрый день, на тему? 13:53 ✓✓

хочу узнать как сейчас выстроена работа у вас с входящими заявками, возможно у нас есть инструмент, который вам пригодится 13:53

Андрей, приветствую! 🤝

Это Владимир, компания [REDACTED]

Мне ваш контакт передал мой коллега [REDACTED] и сказал, что повысить процент дозвона в компании было бы неплохо.

Какой формат вам больше подходит: переписка или онлайн-встреча в Телемосте?

Как удобнее, чтобы я вам рассказал о нас?

15:22

Андрей, привет!

Будет на недельке полчаса посмотреть, во что превратился наш продукт за прошедший год?

13:34

Андрей доброго времени! 13:28

Меня зовут [REDACTED] Владимир [REDACTED] мне Ваши контакты рекомендовал Никита [REDACTED] из [REDACTED] 13:29

Вы сейчас не в отпуске? 13:29

Хотел бы обсудить тему речевой аналитики 13:29

Андрей, Добрый день!

Александр, с вами разговаривали по теме автоматизации контроля качества звонков с использованием ИИ
Высылаю информацию о нашей компании, а также презентацию
Сайт компании: [REDACTED]

Андрей, добрый день! Меня зовут Ольга, компания [REDACTED] Заш контакт мне передала Анастасия Юрьевна. Наша организация внедряет речевую аналитику в отделы продаж девелоперов и агентства недвижимости, чтобы повысить конверсию в запись/показ и сократить потери лидов. Хочу предложить Вам и продемонстрировать, как это работает и поделиться успешными кейсами использования. Буду благодарна, если у вас найдётся время на короткую презентацию. 11:12

Добрый день, у нас есть речевая аналитика. Какие проекты у вас есть по помощникам? 11:14 ✓✓

Мы работаем на базе с [REDACTED] и коллеги говорят что вы уже используете ботов, у нас в портфеле есть еще RPA-роботы и системы внутреннего электронного документооборота 11:55

Пришлите материалы и кейсы, пожалуйста 12:05 ✓✓

Запросила у коллег 12:09

Андрей, добрый день!
Меня зовут Иван, руководитель направления по работе с клиентами в [REDACTED]. Мы помогаем девелоперским компаниям увеличивать продажи за счет анализа качества коммуникаций менеджеров с потенциальными покупателями.

Хотим пообщаться с вами на тему речевой аналитики в ГК Самолет. Актуальна ли тема?
Есть ли окно на 15-20 минут на этой неделе? 14:48

Добрый день, Андрей! 17:26

Меня зовут Е [REDACTED] Олег, компания I [REDACTED]

Хотели бы пообщаться по поводу работы Вашего контактного центра. Когда и в каком формате это было бы удобно? 17:27

Добрый день, можем запланировать созвон на этой неделе? 13:53

Добрый день, на тему? 13:53 ✓✓

хочу узнать как сейчас выстроена работа у вас с входящими заявками, возможно у нас есть инструмент, который вам пригодится 13:53

Андрей, доброе утро! Это Татьяна, менеджер корпоративного отдела [REDACTED] ранее встречались с моим коллегой Антоном

Мы запустили новый продукт в [REDACTED] который предусматривает [REDACTED] различных [REDACTED]

1. Информирование о новых услугах, специальных предложениях, акциях и скидках.
2. Напоминание о регулярных событиях, дате очередного платежа, изменении условий.
3. Уведомление о состоянии счета, произведенных операциях.

Мы обратили внимание, что ГК Самолет делает рассылку [REDACTED] ежемесячно, поэтому хотели бы обсудить возможность сотрудничества в данном направлении с рассылкой в целом на всех операторов, и работой через одну платформу. 09:38

Андрей, приветствую! 🤝

Это Владимир, компания [REDACTED]

Мне ваш контакт передал мой коллега [REDACTED] и сказал, что повысить процент дозвона в компании было бы неплохо.

Какой формат вам больше подходит: переписка или онлайн-встреча в Телемосте?

Как удобнее, чтобы я вам рассказал о нас?

15:22

Андрей, привет!

Будет на недельке полчаса посмотреть, во что превратился наш продукт за прошедший год?

13:34

Андрей доброго времени! 13:28

Меня зовут [REDACTED] Владимир [REDACTED] мне Ваши контакты рекомендовал Никита [REDACTED] из [REDACTED] 13:29

Вы сейчас не в отпуске? 13:29

Хотел бы обсудить тему речевой аналитики 13:29

Андрей, Добрый день!

Александр, с вами разговаривали по теме автоматизации контроля качества звонков с использованием ИИ
Высылаю информацию о нашей компании, а также презентацию Сайт компании:

Андрей, добрый день! Меня зовут Ольга, компания [REDACTED] Заш контакт мне передала Анастасия Юрьевна. Наша организация внедряет речевую аналитику в отделы продаж девелоперов и агентства недвижимости, чтобы повысить конверсию в запись/показ и сократить потери лидов. Хочу предложить Вам и продемонстрировать, как это работает и поделиться успешными кейсами использования. Буду благодарна, если у вас найдётся время на короткую презентацию. 11:12

Добрый день, у нас есть речевая аналитика. Какие проекты у вас есть по помощникам? 11:14 ✓

Мы работаем на базе с [REDACTED] и коллеги говорят что вы уже используете ботов, у нас в портфеле есть еще RPA-роботы и системы внутреннего электронного документооборота 11:55

Пришлите материалы и кейсы, пожалуйста 12:05 ✓

Запросила у коллег 12:09

Андрей, добрый день!
Меня зовут Иван, руководитель направления по работе с клиентами в [REDACTED]. Мы помогаем девелоперским компаниям увеличивать продажи за счет анализа качества коммуникаций менеджеров с потенциальными покупателями.

Хотим пообщаться с вами на тему речевой аналитики в ГК Самолет. Актуальна ли тема?
Есть ли окно на 15-20 минут на этой неделе? 14:48

Добрый день, Андрей! 17:26

Меня зовут Е [REDACTED] Олег, компания [REDACTED]

Хотели бы пообщаться по поводу работы Вашего контактного центра. Когда и в каком формате это было бы удобно? 17:27

Добрый день, можем запланировать созвон на этой неделе? 13:53

Добрый день, на тему? 13:53 ✓

хочу узнать как сейчас выстроена работа у вас с входящими заявками, возможно у нас есть инструмент, который вам пригодится 13:53

Андрей, доброе утро! Это Татьяна, менеджер корпоративного отдела [REDACTED] ранее встречались с моим коллегой Антоном [REDACTED]
Мы запустили новый продукт в [REDACTED] который предусматривает [REDACTED] различных [REDACTED]

1. Информирование о новых услугах, специальных предложениях, акциях и скидках.
2. Напоминание о регулярных событиях, дате очередного платежа, изменении условий.
3. Уведомление о состоянии счета, произведенных операциях.

Мы обратили внимание, что ГК Самолет делает рассылку [REDACTED] ежемесячно, поэтому хотели бы обсудить возможность сотрудничества в данном направлении с рассылкой в целом на всех операторов, и работой через одну платформу. 09:38

Андрей, добрый день!

Меня зовут Игорь [REDACTED] компания [REDACTED]

Увидел ваш доклад по теме повышения эффективности работы контакт-центра, через улучшение условий для самих сотрудников и автоматизации рутинных задач - классная и рабочая идея 🏆
Особенно понравилась аналогия с футболом 😊

Пишу вам с целью познакомиться. Мы с радостью посотрудничали бы с вами в рамках ваших проектов по цифровизации или внедрении современных IT-систем.

Основные наши направления это [REDACTED] а также заказная разработка и техническая поддержка.

Наша наибольшая экспертиза - ритейл, управление клиентским опытом, системы лояльности, а также управление маркетинговыми коммуникациями и проектами.

Среди наших клиентов есть [REDACTED] Некоторые компании с нами уже более 10 лет, а наша компания уже более 20 лет на рынке.

Буду рад возможности познакомиться, поделиться опытом, найти возможные точки для сотрудничества!
Удобно ли вам общаться через TG или может быть лучше почта/телефон? 13:05

У меня есть амбициозные задачи

У меня есть бюджет

У меня есть полномочия принимать решения

**Не показывайте конкретную пользу от решений,
которые вы предлагаете, лучше клиент додумает
все сам**

**Сразу настаивайте на встрече, чтобы показать все
преимущества вашего продукта, у клиента точно полно
свободного времени!**

**Не задавайте вопросы перед встречей и не изучайте
отраслевой контекст и задачи клиента, лучшие
решения подходят абсолютно всем**

**Начинайте встречу с 30 слайдов про вашу
компанию и ее основателей.** Клиент обожает, когда
его время уважают таким образом

Никогда сразу не говорите про деньги и эффект.
Лучше расскажите еще раз, что у вас “уникальная
платформа”

**Не выделяйте самое полезное для целей клиента,
лучше расскажите о всех возможных функциях вашей
платформы, что-нибудь до подойдет**

**Если клиент говорит про свои задачи — аккуратно
верните разговор к своему продукту.**

Вы лучше знаете, что ему нужно

**Принесите примеры и записи, которые не подходят в
бизнесе клиента, пусть сам примерит их к своим
процессам**

Применяйте максимальное кол-во названий терминов и технологий, клиент должен быть глубоко в теме

Покажите окупаемость за 3 месяца, таких
проектов у клиента еще не было!

**Вместо референсов проводите
демонстрацию вашего продукта на слайдах
или на полупустом демостенде, ценность
видно даже издалека!**

**На референсах рассказывайте все вместо
реальных пользователей, они еще не успели
оценить всю пользу от продукта**

Не говорите чем вы отличаетесь от рынка, у
нас еще не такая большая конкуренция

После встречи обязательно направьте
общую презентацию на 50 слайдов, вдруг на
встрече мы что-то упустили

Не думайте, что клиент чем-то рискует.
Это же просто внедрение. Разве что-то
может пойти не так?

Ну и конечно не включайте камеру на
встрече, в вашей компании это не принято

Какие задачи мы решаем прямо сейчас?

- 1 Речевая аналитика для КЦ и офисов продаж как радар потерь выручки
- 2 UX, подсказки и персонализация предложений в интерфейсах КЦ и офиса продаж
- 3 Оценка качества общего пути клиента, а не отдельных его этапов
- 4 Замена менеджера КЦ на AI со средним временем диалога в 15-20 минут
- 5 Помощник руководителя по интерпретации метрик и отклонений
- 6 Продажа данных наших потенциальных клиентов

Живите свою лучшую жизнь!



Андрей Голомысов
+7 926 286 35 42



Макдоналдс ➤ Ренессанс Кредит ➤ Аудиотеле ➤ ПИК ➤ ВТБ ➤ РСХБ ➤ САМОЛЕТ