АНАЛИТИКА

Анализ причин отказов

Инструмент: Анализ причин отказов

Обязательная причина отказа из списка, и через месяц видно, что чинить

ВРЕМЯ
2 часа на настройку, 1 час в месяц

УРОВЕНЬ
базовый

ЗАПОЛНИЛ

КАК ЗАПОЛНЯТЬ
Утверди список причин, сделай поле обязательным, раз в месяц разбирай главную.

1 Справочник причин

серые строки: пример заполнения

Код	Причина	Как понять, что это она	Кто может исправить
1	Дорого	клиент называет цену конкурента или бюджет	собственник, продажи
2	Неудобное время доставки	просит время, которого нет в слотах	логистика

2 Отказы за месяц

серые строки: пример заполнения

Причина	Количество	Доля, %	Прошлый месяц, %	Менеджер с наибольшей долей
Неудобное время доставки	26	40		

© Business Surgery · bxclub.kz · инструмент из библиотеки клуба

Причина	Количество	Доля, %	Прошлый месяц, %	Менеджер с наибольшей долей

3 Разбор главной причины

Главная причина месяца

Что услышали в 5 разговорах

Изменение, которое запускаем

Ответственный и срок

Дата проверки

4 Правила

- [ ] Сделку не закрыть без причины
- [ ] «Другое» с комментарием
- [ ] Одно изменение за раз
- [ ] Проверка через месяц

КОНТРОЛЬНЫЕ ЦИФРЫ · ЦЕЛИ ИНСТРУМЕНТА

- Отказы с причиной: 100%
- «Другое»: до 10%
- Главная причина: вдвое меньше через месяц после изменения
- Конверсия: растёт после каждого изменения

ДАТА ЗАПОЛНЕНИЯ

СЛЕДУЮЩАЯ СВЕРКА

ТРЕКЕР BS

© Business Surgery · bxclub.kz · инструмент из библиотеки клуба