

ССК

Lead2Key

Сессия-соревнование

Ц03. Применении ИИ в продажах и цифровизация работы с лидами

Мультиагентная AI-система помогает
СЛЫШАТЬ клиента от лица CEO

Практика и опыт ГК ССК



Каждый разговор, каждое касание с клиентом или его агентом по мере движения по воронке — это источник конверсии

Пример:

Наша AI - система изучила реальные коммуникации ССК с клиентами.

Две трети лидов уходят — но не потому что продукт не устроил.

Потому что мы не видим мотивы клиента

«На каждом этапе воронки клиент говорил что-то важное о себе»

Ошибки в звонках

Потеряно (21.6%)

«Кладбище» мессенджера

Мессенджер (43.2%)

- └ продолжение (21.6%)
- └ встреча (10.8%)
- └ бронь (2.7%)

Ключ к конверсии лежит через понимание профиля клиента

Мультиагентная AI - система анализирует клиента по методологии JTBD через призму мотивов, например: функционального, эмоционального, социального. Из этого рождаются сегменты, которые ведут себя в воронке принципиально по-разному

Пример — сегмент «Переезд к морю». Один клиент — три причины покупки.

Клиентская сегментация по JTBD (детально)

Сегмент 1: Переезд к морю

Лидов: 6 (16.2%) · Звонки: #02, #16, #17, #19, #24, #36

^ [Отправить](#)

Функциональная джоба

Купить квартиру в тёплом регионе для постоянного проживания (переезд из другого города/страны).

Эмоциональная джоба

Начать новую жизнь. Уйти от надоевшего климата, рутины, среды. «Заслужили красивую жизнь у моря.»

Социальная джоба

Показать семье/окружению, что сделали правильный жизненный выбор.

Типичный профиль

Живёт далеко (Уфа, Пермь, Греция, другие регионы). Звонок длинный (среднее 12.5 мин) — много рассказывают о жизни. Горизонт: 6–18 месяцев, часто привязан к продаже текущей недвижимости. Нужно «посоветоваться» с семьёй. Активно сравнивает регионы (Крым vs Анапа vs Сочи).

Характерные цитаты

- «Здесь в Уфе, конечно, ничего хорошего нет» (#02, Евгения)
- «Бассейн мне не нужен, если есть море в двух шагах» (#17, Елена Сергеевна)
- «Я хочу для начала приехать и посмотреть, потом уже будем считать» (#19, Александр)

Барьеры

Продажа текущего жилья (главный), согласование с семьёй, географическая удалённость, длинный горизонт решения.

Switching context

Push

Надоел климат / город / рутина

Pull

Море, тёплый климат, инфраструктура

Anxiety

«А вдруг квартиру не продам», «а вдруг разочаруемся»

Inertia

Привычное жильё, устроенная жизнь, дети в школах

Мультиагентная AI-система слышит каждого клиента из позиции CEO

У него не «работа», а «возможности». Не «как проще», а «как довести каждого до сделки»

Что слышит менеджер

«Я пока прицениваюсь»

→ не готов, не трогаем

«Скину на WhatsApp»

→ ок, отправил

1:58, клиент с наличными

→ короткий звонок, неинтересно

Что видит AI

Сегмент «Разведка»: push слабый, inertia макс., anxiety высокая

→ нужен рефрейминг цены, а не дожим

Барьер: «тяжело на слух воспринимать»

→ нужен PDF-расчёт + видеовстреча

Сегмент «Конкретная покупка»: деньги, готовность, 0 вопросов от менеджера

→ чистая потеря

Смотрит на воронку с позиции реальных клиентских профилей

AI анализирует речь клиента и выявляет 3 ключевых фактора, которые менеджер часто упускает:

1 Скрытый мотив

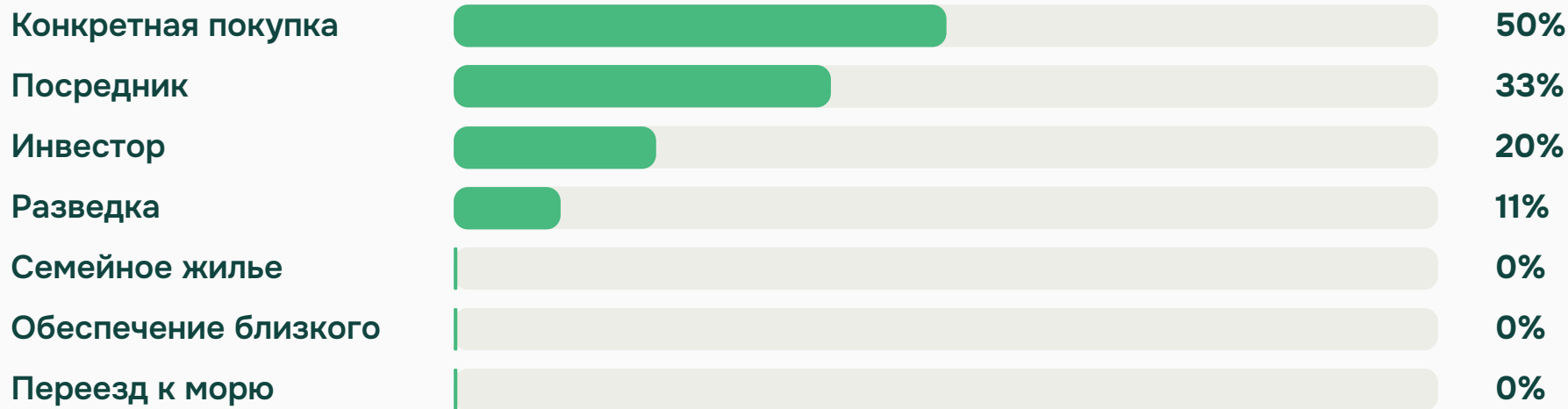
2 Барьер к покупке

3 Конкретный следующий шаг

Сегмент	Доля	Суть мотива
Разведка	24.3%	«Просто смотрю»
Переезд к морю	16.2%	«Начать новую жизнь»
Инвестор-рантье	13.5%	«Деньги должны работать»
Обеспечить близкого	13.5%	«Родительский долг»
Семейное жилье	13.5%	«Дать детям нормальное детство»
Конкретная покупка	10.8%	«Хватит выбирать – пора покупать»
Посредник	8.1%	«Найти объект для клиента»

Оценивает конверсию с позиции реальных клиентских профилей













Один менеджер. Разные сегменты. Конверсия от 0% до 50%



Менеджер не создает спрос — он фиксирует готовность. Но если не знаешь сегмент — не знаешь, что фиксировать.

Работает с клиентом лично и персонально

Каждое сообщение привязано к конкретному барьеру, озвученному клиентом в разговоре и учитывает ваши корпоративные особенности

Сегмент	№	Лид	Барьер	Сообщение	Отправить
Переезд к морю	#02	Евгения (Уфа)	Нужно продать квартиру в Уфе (~4 млн) для первоначального взноса.	Евгения, добрый день! Это [менеджер] из Застройщик МКД. Вы упоминали, что планируете продать квартиру в Уфе перед переездом. У нас есть программа с отсрочкой первоначального взноса на 6 месяцев — как раз на время продажи. Также ваша сестра могла бы оформить семейную ипотеку под 3,5% — это значительно снизит платёж. Подготовила два расчёта — с обычной ипотекой и через сестру. Удобно будет посмотреть вместе за 15 минут по видео?	   
Переезд к морю	#24	Ольга Александровна	Продажа квартиры в процессе, «начинаем изучать», двушки оказались дорогими.	Ольга Александровна, добрый день! Это [менеджер] из Застройщик МКД. Вы рассматривали двухкомнатные, но цены оказались высокими. Хочу обратить внимание на ЖК Песчаная — дом уже сдан, 2-комнатные до 9 млн. Это ближе к вашему бюджету, и не нужно ждать сдачи. Как продвигается продажа квартиры? Если появились покупатели — могу подобрать варианты под конкретную сумму первоначального взноса.	   
Инвестор-рантье	#08	Юрий (СПб)	Не понял, что выгоднее — ипотека или копить. «Тяжело на слух воспринимать.»	Юрий, добрый день! Это [менеджер] из Застройщик МКД. Вы говорили, что хотите сравнить варианты в письменном виде. Подготовил расчёт: ипотека сейчас vs накопление 2 года — с учётом роста цен и доходности вкладов. Всё в PDF, с графиками. Отправлю в Telegram — посмотрите в удобное время. Если будут вопросы по цифрам — готов разобрать за 15 минут по видео.	   

Создает креативы и улучшает продукт из речи клиента

Гипотезы креативов

Из разговоров можно извлечь язык, которым клиенты описывают свои потребности. Это основа для рекламных креативов, которые «попадают» в мотивацию каждого сегмента. Ниже — креативы, привязанные к клиентской сегментации по JTBD.

Сегменты и эмоции соответствуют разделу [Клиентская сегментация по JTBD](#).

Выгрузить креативы:

PDF

Excel

Word

Отдельный отчёт

Сегмент 1: «Переезд к морю» (16% потока)

Главная эмоция: Усталость от текущей жизни + мечта о «другой жизни у моря».

#	Креатив (заголовок)	Тело	Почему работает
1	«Здесь ничего хорошего нет»	Евгения из Уфы тоже так думала. Сейчас она выбирает квартиру в 15 минутах от моря.	Дословная цитата клиента (#02) — узнаваемость
2	Бассейн не нужен, если море в двух шагах	Квартиры от [цена] в пешей доступности от пляжа. Без бассейна — потому что зачем?	Цитата #17 — отсекает «понты», продаёт реальную близость к морю
3	Продайте квартиру — а мы подождём	Программа с отсрочкой ПВ на 6 месяцев. Не нужно торопиться с продажей.	Главный барьер сегмента — продажа текущего жилья. Креатив снимает его
4	Муж сказал «нет». Жена открыла планировку.	Покажите ему расчёт: платёж от [сумма]/мес. при семейной ипотеке 3,5%. Факты убедительнее слов.	Барьер «посоветоваться с мужем» — креатив превращает проблему в действие

Сегмент 2: «Инвестор-рантье» (13.5% потока)

Главная эмоция: Контроль над капиталом. «Деньги должны работать.»

Весь цикл движения клиентов по воронке должен стать основой для анализа продукта, содержания для маркетинга и усиления продаж

JTBD рамка

Анализ функционального, эмоционального и социального мотивов клиента.

Мультиагентная AI-система

Сбор данных из каждого разговора в режиме реального времени

CRM-стратегия

Поведение между касаниями (менеджеры получают план, что им делать с клиентом в crm)

Результат

Видим человека от лица CEO, а не «лид в CRM»

Тысячи звонков → 7+ сегментов → Персональные сообщения → Персональные креативы → 5 признаков идеального лида

Наша мультиагентная AI-система это ноу-хау на рынке продаж МКД

- Начинаем с тех данных, которые у вас уже все есть
- Весь инфраструктурный слой берем на себя - подключение к вашей CRM, очистка данных и интеграция с записями звонков

Автономные AI-агенты работают совместно:

сопоставляют мотивацию клиента с воронкой и источниками трафика, строят сегментацию – и на ее основе собирают готовые продукты для маркетинга, продаж и продукта.



Наша миссия рост прямых продаж и контроль агентского канала

Рост конверсии

+ 3-5 п.п. к конверсии

Персональная коммуникация.
+ 24 сделки/год (от 800 лидов).

Возврат лидов

5-15% возврат «мертвых»

Реактивация базы.
CAC = 0.

Стоимость лида

-20-30% CPL

Экономия бюджета.
Креативы только для целевых.

Агентский канал

**Снижение доли
агентских продаж**

Рейтинг и материалы. +1-2 п.п. конверсии.

ССК

Lead2Key

Мы отличаемся от остальных
так же, как отличаются глаголы
«послушать» и «услышать»

Артем Станишевский

+7 (904) 780-07-80

stanishevskyartem@yandex.ru



@Artem_Lead2Key