Итоги для руководителя

период 2026-08-05 — 2026-08-26

Откуда данные в этом отчёте
Отдел вымышленной кофейни «Заря»: пять менеджеров, 49 разобранных переписок за три недели. Имена и диалоги придуманы — настоящие показывать нельзя, это переписка менеджеров с клиентами наших заказчиков. Расчёты настоящие: их сделал боевой контролёр.

СРЕДНИЙ БАЛЛ	ПЕРВЫЙ ОТВЕТ	БЕЗ ОТВЕТА
3.9/5	**11 мин**	**5**
49 диалогов	медиана по каналам	из 49 обращений

Коротко

- Средний балл команды: 3.9/5 (49 диалогов)
- Первый ответ клиенту: 11 мин (медиана)
- Остались без ответа: 5 из 49
- Слабее всех: Сергей Ковалёв — 3.35/5

Оценки по менеджерам

Менеджер	Средний балл	Диалогов	Требуют улучшения
Сергей Ковалёв	3.35	6	2 (33%)
Павел Штерн	3.51	11	6 (54%)
Ольга Кравец	3.87	12	5 (42%)
Дмитрий Рогов	4.4	10	0 (0%)
Анна Мельник	4.61	10	2 (20%)

Кому помочь в первую очередь: Сергей Ковалёв — 3.35/5, слабых диалогов 2 из 6.

Разборы слабых реплик

Сергей Ковалёв · 2026-08-07 · балл реплики 2.3
Сказал: «Здравствуйте. Уточню и вернусь.»
Надо было: Дайте ориентир сразу и назовите срок: «Уточню у бариста в течение 10 минут, ориентир — 12 000 ₽ на 30 человек».

Павел Штерн · 2026-08-20 · балл реплики 2.6
Сказал: «Не знаю, надо спросить у управляющего.»
Надо было: Не показывайте клиенту внутреннюю кухню: «Уточню за пару минут и сразу напишу».

Павел Штерн · 2026-08-14 · балл реплики 2.9
Сказал: «Цены есть на сайте.»
Надо было: Назовите цену прямо в переписке и предложите следующий шаг: «Кофе с собой от 150 ₽, завтраки от 220 ₽. Забронировать столик?»

Павел Штерн · 2026-08-21 · балл реплики 3.0
Сказал: «Не знаю, надо спросить у управляющего.»
Надо было: Не показывайте клиенту внутреннюю кухню: «Уточню за пару минут и сразу напишу».

Ольга Кравец · 2026-08-13 · балл реплики 3.1
Сказал: «Позвоните нам, так удобнее.»
Надо было: Отвечайте в том канале, где пишет клиент: перевод на звонок теряет половину обращений.

Отчёт собран ИИ-контролёром AI-Maximum по переписке менеджеров. Те же итоги приходят руководителю письмом каждый понедельник.