Никита Малов.

Основатель и управляющий партнёр
аналитической компании ДОВОД

ОБРАЗЕЦ · ОТЧЁТ АУДИТА МАРКЕТИНГА И ПРОДАЖ

Где мебельная компания теряет 2 млн ₽ выручки в месяц

Мебель на заказ: цех и два салона, 40 сотрудников, город до 2 млн жителей. Реклама в Яндекс Директе, ВКонтакте и на Авито, продажи через замерщиков.

Компания не названа по NDA*. Формат и порядок разделов — как в настоящем отчёте.

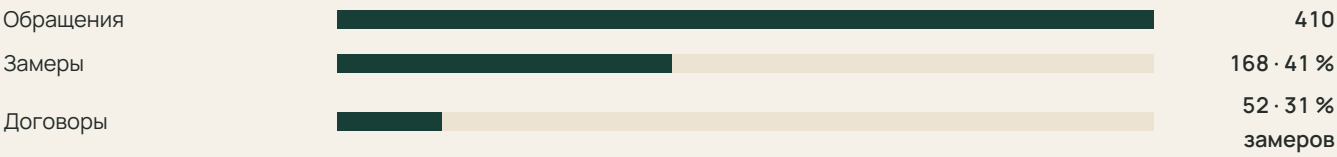
ГЛАВНОЕ НА ОДНОЙ СТРАНИЦЕ

Около 2 млн ₽ выручки и 130 000 ₽ рекламы в месяц компания теряет в трёх местах: пропущенные звонки, замеры без следующего шага и запросы в Директе, которые не приводят покупателей.

- Первые три правки не требуют денег и людей: правила перезвона, обязательная дата следующего контакта после замера, минус-слова в Директе.
- Авито приводит договор за 40 000 ₽, втрое дороже Директа. Канал держим только на проверке новых объявлений.
- У 23 из 52 договоров в CRM нет источника, поэтому реклама пока управляется вслепую.

640 000 ₽	410	52	9,67 млн ₽
реклама в месяц: Директ, ВКонтакте, Авито	обращений в месяц: звонки, формы, мессенджеры	договора в месяц при среднем чеке 186 000 ₽	выручка в месяц от новых покупателей

Воронка: где уходят люди



Сильные компании нашей выборки переводят в договор 40–45 % замеров, здесь — 31 %, то есть на 15–24 договора в месяц меньше. До трети разрыва дают замеры без следующего контакта (потеря 2), остальное — разговор без вилки цены.

Найденные потери

№	ГДЕ ТЕРЯЕМ	ЧТО НАШЛИ	В МЕСЯЦ
1	Пропущенные звонки	В салонах не берут трубку в 60 звонках из 260 (23 %). В течение часа перезвонили 17 людям, остальным 43 — позже или никогда. Дозвонись до них так же, как до остальных, вышло бы ещё около 5 договоров.	≈ 1 млн ₽ выручки
2	Замеры без следующего шага	57 замеров из 168 (34 %) закончились словами «подумаем» без даты следующего контакта, и никому из этих людей потом не позвонили. Вернуть каждого десятого — 5–6 договоров.	≈ 1 млн ₽ выручки

№	ГДЕ ТЕРЯЕМ	ЧТО НАШЛИ	В МЕСЯЦ
3	Запросы Директа без покупателей	31 % бюджета Директа уходит на запросы вроде «мебель своими руками», «шкаф купе икеа», «кухня чертёж бесплатно». За месяц они дали 9 обращений и ни одного договора.	130 000 ₽ рекламы
4	Авито	80 000 ₽ в месяц, 38 обращений, 2 договора: договор за 40 000 ₽ при 13 548 ₽ в Директе и 15 556 ₽ во ВКонтакте.	до 50 000 ₽ рекламы
5	Сайт в поиске	7 из 10 главных запросов вроде «кухни на заказ» и «шкаф купе на заказ» не попадают даже в первые 30 позиций: под все виды мебели одна страница.	оценим в плане сайта
6	Источник договора	У 23 из 52 договоров в CRM не записан источник. Источники для этого отчёта восстановили вручную по телефонии и переписке.	—

Рубли выручки считаем по нынешним долям компании: 12,7 % обращений становятся договором, средний чек 186 000 ₽.

Продажи глазами покупателя

12 тайных звонков в салоны

- В 7 звонках менеджер не спросил имя и телефон, перезвонить было некому.
- В 5 звонках не предложили замер, хотя покупатель спрашивал про сроки.
- На вопрос «сколько стоит кухня 3 метра» вилку цены назвали только в 2 звонках из 12.

Заявки с сайта и мессенджеров

- На форму сайта отвечают в среднем через 3 ч 10 мин, лучшие в нише — за 15 минут.
- Заявки из мессенджеров попадают в CRM руками, 14 из 60 за месяц туда не попали вовсе.
- Сообщения после 20:00 ждут ответа до утра, а так приходит каждое пятое обращение из мессенджеров.

Что делаем: 30, 60 и 90 дней

СРОК	ЧТО ДЕЛАЕМ	КТО
30 дней	Минус-слова и перенос 130 000 ₽ в кампании, которые дают договоры. Пропущенный звонок сразу падает в чат салона, перезвон — за 15 минут. Без даты следующего контакта CRM не закрывает замер. Авито — проверка новых объявлений на 30 000 ₽.	Маркетолог, руководитель продаж
60 дней	Сквозная аналитика: телефония, CRM и рекламные кабинеты в одном отчёте. Сценарий разговора замерщика с вилкой цены. Обзвон 57 замеров, оставшихся без следующего шага.	Наша команда и руководитель продаж
90 дней	План сайта и первые страницы под кухни, шкафы-купе и гардеробные. Еженедельный отчёт собственнику: деньги, договоры, решения.	Наша команда

Как проверяли. Телефония за четыре недели (260 звонков), 60 прослушанных разговоров, 12 тайных звонков, CRM за шесть месяцев, три рекламных кабинета, выдача Яндекса по 40 запросам, сайты пяти конкурентов. Выгрузки к каждой цифре — в приложении к отчёту.

Обсудим вашу задачу?

Напишите в WhatsApp: сообщение уже набрано, останется нажать «Отправить». Можно и в Telegram или через форму на сайте, там же написано, как устроена работа.

Написать в WhatsApp

Telegram @malovnik

Подробнее на nikexpert.ru

* NDA — соглашение о неразглашении. Компанию не называем. Чувствительные данные и всё, что оговорено с руководством компании, наружу не выходят.