



Где учебный центр может терять клиентов?

Долгий ответ, сложная запись, лишний звонок — иногда этого достаточно, чтобы выбрать конкурента.

Проверьте 25 точек клиентского пути и найдите слабые места.

Как пользоваться чек-листом

- ✓ Ответьте на 25 вопросов и поставьте галочку напротив «Да» или «Нет».
- ✓ За каждый ответ «Да» начислите 1 балл, за «Нет» — 0.
- ✓ Сложите баллы и узнайте результат.

1 / До первого обращения

- | | | | |
|---|---|-----------------------------|------------------------------|
| 1 | Легко найти актуальные цены на сайте или в соцсетях? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 2 | Можно посмотреть расписание без обращения к администратору? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 3 | Понятно, какой результат даст обучение? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 4 | Доступна онлайн-запись на первое занятие? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 5 | Заранее известны условия оплаты, переносов и заморозки? | Да ☐ | Нет ☐ |

2 / Первое общение

- | | | | |
|----|---|-----------------------------|------------------------------|
| 6 | Ответ на обращение приходит в течение часа? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 7 | Заявки из разных каналов не теряются? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 8 | Легко найти историю предыдущего общения? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 9 | Важные договоренности сохраняются в карточке клиента? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 10 | Предпочтительный канал связи для клиента всегда где-то фиксируется? | Да ☐ | Нет ☐ |

3 / Запись и оплата

- | | | | |
|----|---|-----------------------------|------------------------------|
| 11 | Можно выбрать подходящее занятие без помощи администратора? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 12 | Доступна онлайн-оплата в центре? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 13 | Просто перенести занятие при заблаговременном предупреждении? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 14 | Легко узнать, сколько занятий осталось в абонементе? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 15 | Перед занятием отправляется напоминание? | Да ☐ | Нет ☐ |

Этот процесс можно автоматизировать с помощью Параплан CRM

4 / Во время обучения

- | | | | |
|----|---|-----------------------------|------------------------------|
| 16 | В личном кабинете есть основная информация об обучении? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 17 | Остаток занятий клиент может проверить самостоятельно? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 18 | Домашние задания и материалы собраны в одном месте? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 19 | Обратная связь о прогрессе поступает регулярно? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 20 | Организационные вопросы решаются без лишних звонков? | Да ☐ | Нет ☐ |

5 / Продление и возвращение

- | | | | |
|----|---|-----------------------------|------------------------------|
| 21 | Фиксируются причины отказа от продления абонемента? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 22 | Видна вся история покупок и абонементов клиента? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 23 | Длительное отсутствие ученика удается вовремя заметить? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 24 | С ушедшими клиентами поддерживается связь? | Да ☐ | Нет ☐ |
| 25 | Персональные предложения учитывают историю клиента? | Да ☐ | Нет ☐ |

Результат

Ваше количество баллов

0–7 баллов

Есть слабые места, на которых вы можете терять клиентов. Начните исправлять их с ответов «Нет»

8–15 баллов

Многое уже работает, но есть заметные зоны роста

16–20 баллов

Клиентский путь выстроен хорошо, но отдельные процессы можно улучшить.

21–25 баллов

Отличный результат! Основные процессы работают стабильно.



Есть над чем поработать?

Запишитесь на консультацию. Наш специалист поможет разобрать проблемные места и подобрать решение под процессы вашего учебного центра.

Записаться на консультацию

