

Stomdv

Отчет по звонкам: 25.05.2025



Сводная статистика

Период анализа	16.05.2025 - 21.05.2025
Общее количество звонков	24
Входящие звонки	20
Исходящие звонки	4
Средняя длительность звонка	1:08
Общая длительность всех звонков	27:23
Конверсия в запись	25%
FG% звонков	41%
Средняя скорость обработки	1.88 мин

Справка по метрикам отчёта:

FG% — средний балл по всем оценкам звонков (0-10, умноженный на 10).

Конверсия — доля звонков, завершившихся записью.

Оценки по критериям — баллы по ключевым этапам разговора (см. таблицы ниже).

Тип звонка — классификация: первичка, вторичка, подтверждение и др.

Администратор — сотрудник, принявший звонок.

Таблица администраторов

Администратор	Звонков	FG %
Неизвестный	13	29%
Крыжановская Дарья	4	70%
Спирина Мария	3	31%
Клюянова Алина	2	94%
Пушкарёва Татьяна	2	66%

Сводная таблица оценок по неделям

Тип звонка: первичка (часть 1)

(часть 1)	Приветствие	Имя пациента	Потребность	Презентация услуги	Презентация клиники	Презентация врача	Запись	Адрес клиники
19-21 мая	6.9	1.0	5.9	1.2	0.1	0.9	3.2	0.0
26-21 мая	6.8	2.4	6.1	3.2	0.1	0.9	4.8	0.0

Тип звонка: первичка (часть 2)

(часть 2)	Паспорт	Цена ОТ	Экспертность	Следующий шаг	Записался на прием	Эмоциональный окрас	Речь	Инициатива
19-21 мая	0.8	1.6	2.0	1.8	1.3	5.8	7.2	3.1
26-21 мая	2.6	3.5	3.1	3.8	2.5	6.4	7.1	4.1

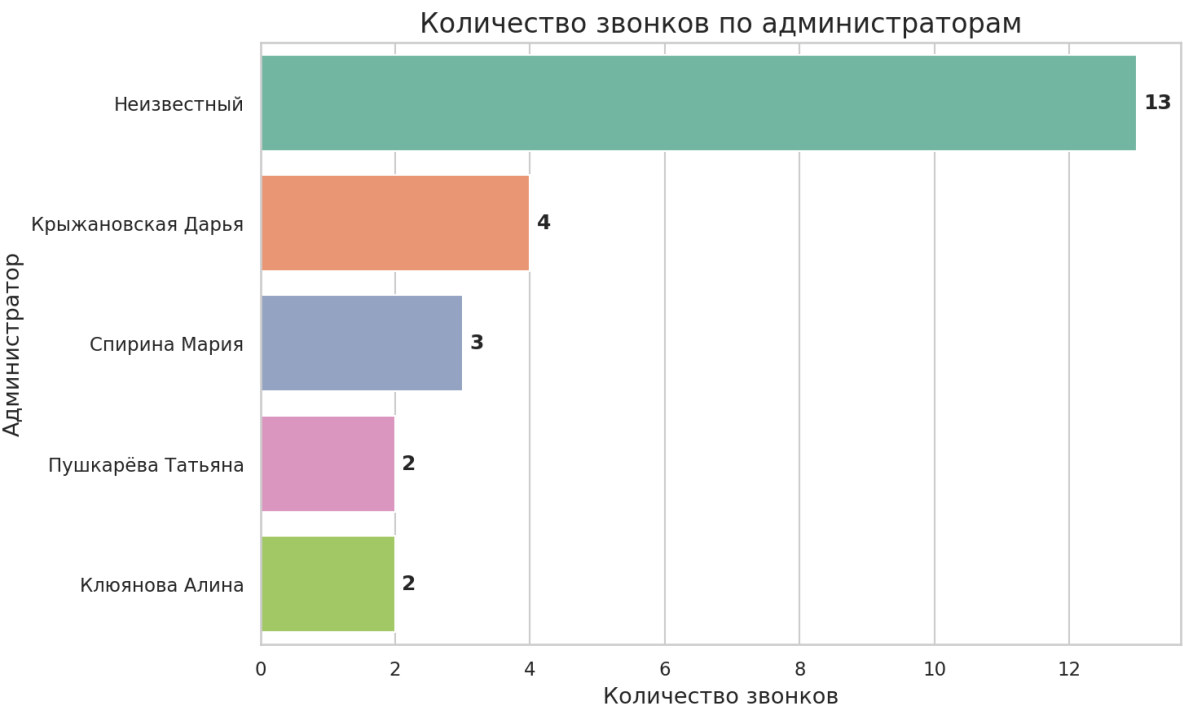
Тип звонка: вторичка

	Приветствие	Имя пациента	Уточнение вопроса	Экспертность	Следующий шаг	Эмоциональный окрас	Речь
19-21 мая	7.5	9.0	8.5	8.5	9.5	6.5	8.5
26-21 мая	9.0	10.0	10.0	9.0	10.0	9.0	9.0

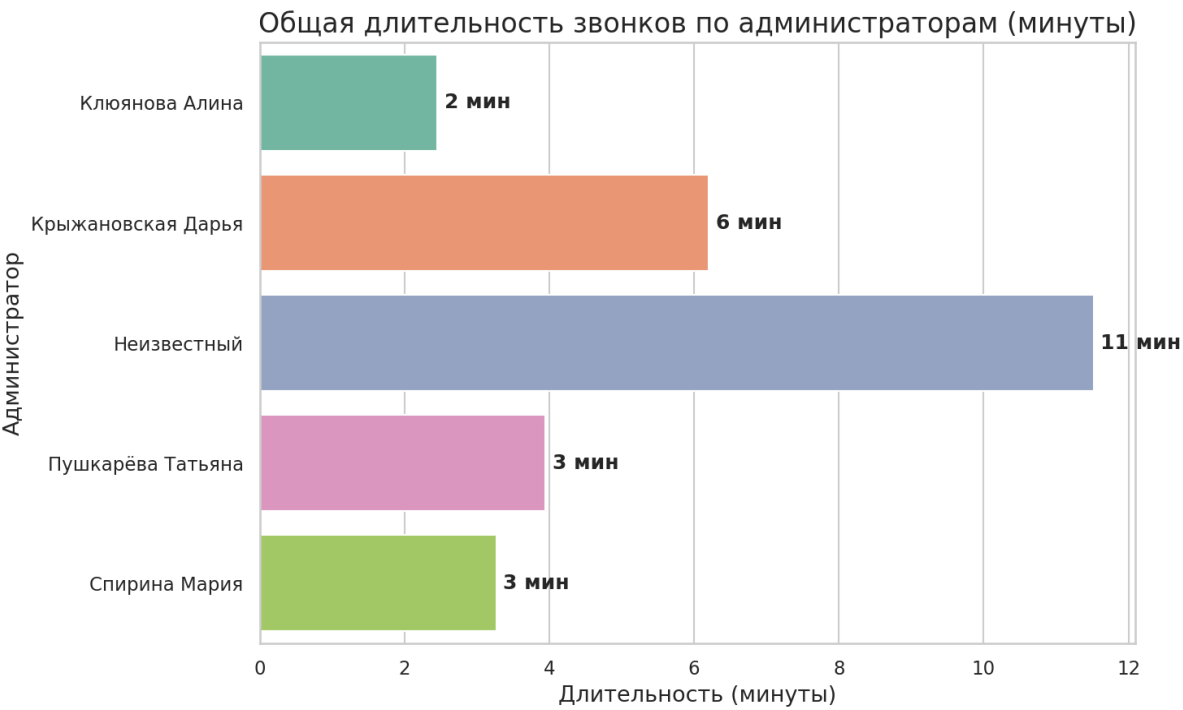
Тип звонка: перезвон

	Приветствие	Имя пациента	Обращение	Отработка возражений	Следующий шаг	Инициатива	Адрес паспорт	Речь
19-21 мая	7.0	9.0	8.0	6.0	5.0	6.0	0.0	9.0
26-21 мая	7.0	8.0	6.0	8.0	2.0	6.0	0.0	7.0

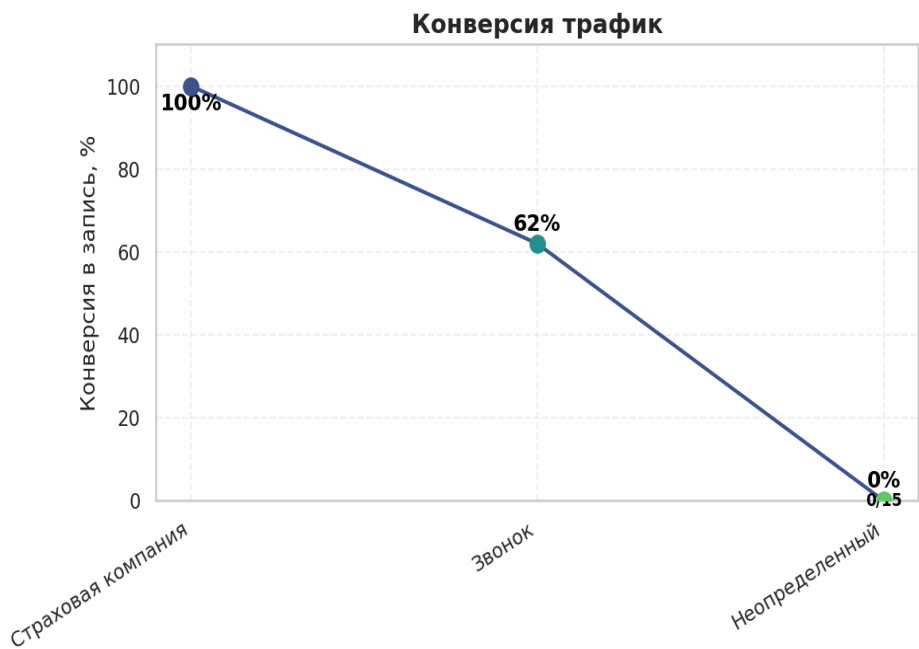
Количество звонков по администраторам



Длительность звонков по администраторам



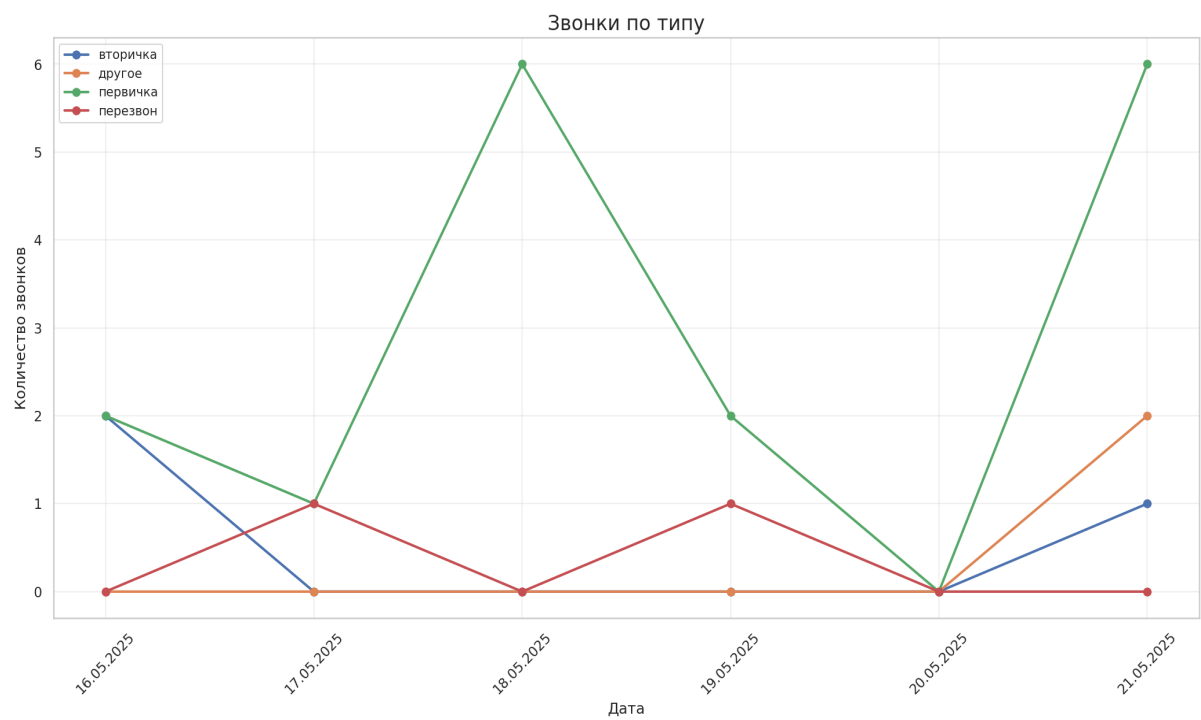
Конверсия трафик



Конверсия тип звонка



Звонки по типу

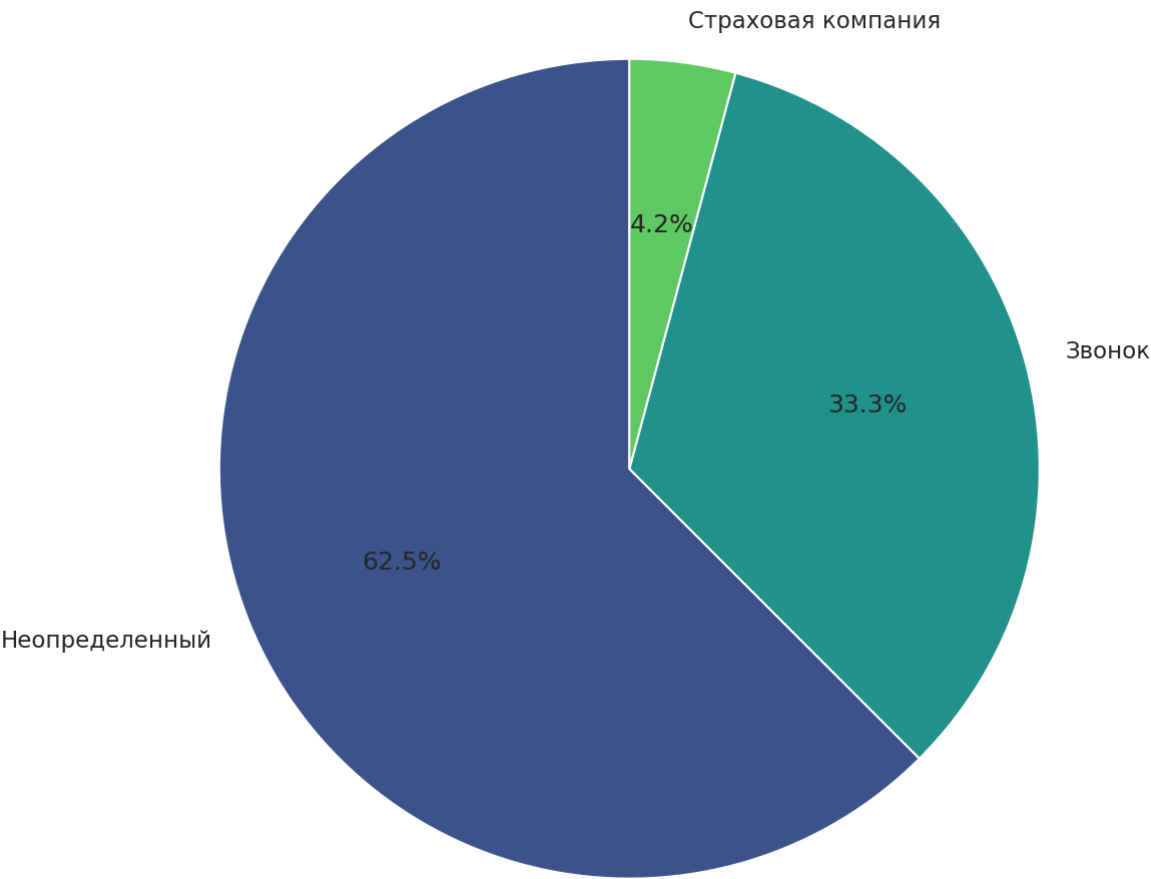


Динамика звонков по источникам трафика

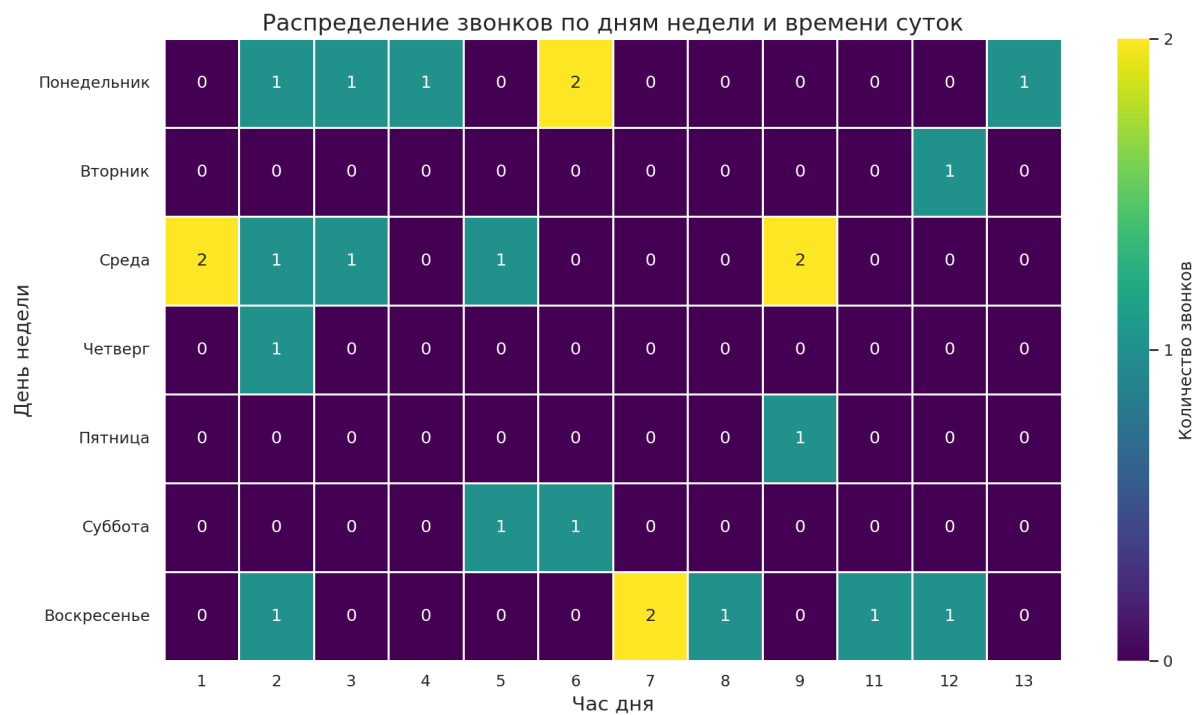


Распределение звонков по источникам трафика

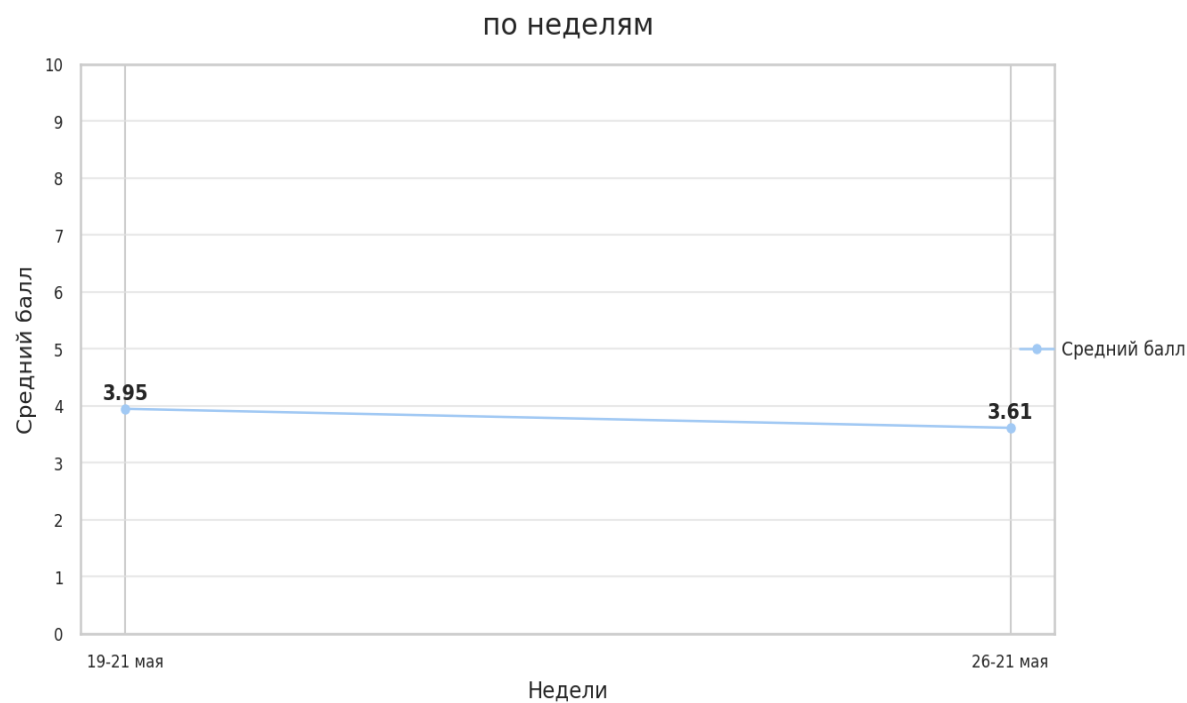
Распределение звонков по источникам трафика



Тепловая карта звонков по дням недели и времени суток



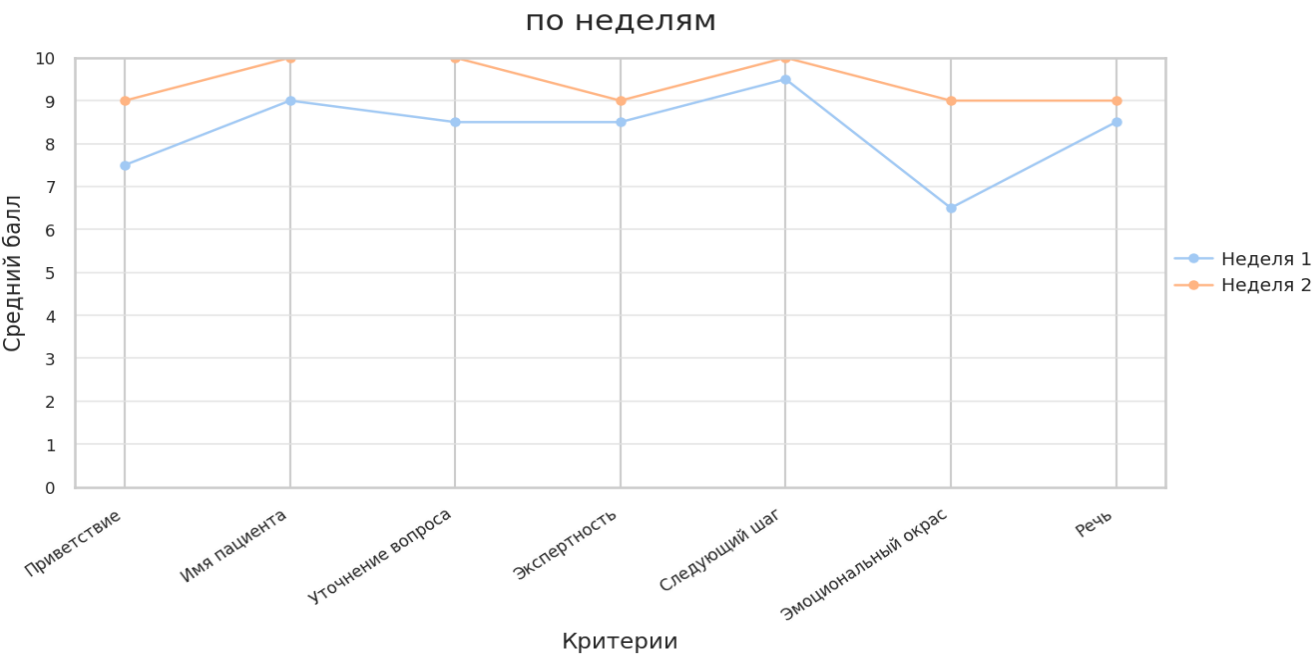
Оценки по неделям



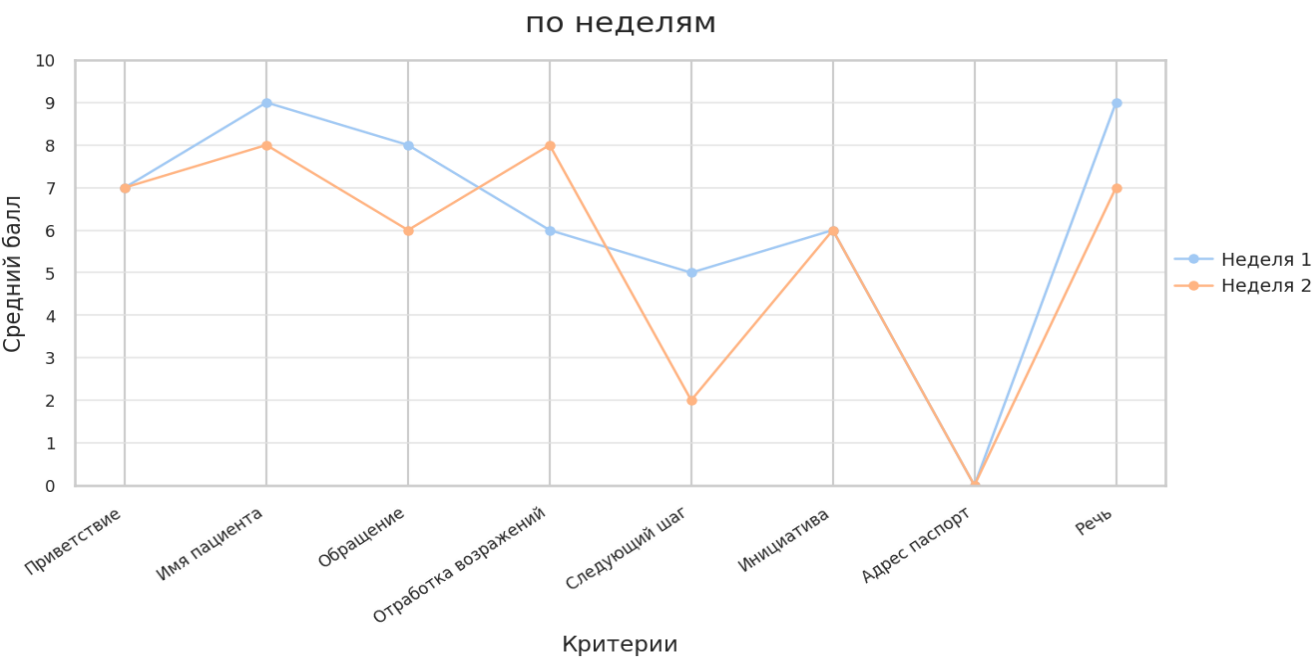
Оценки по неделям — Первичка



Оценки по неделям — Вторичка



Оценки по неделям — Перезвон



Рекомендации для администраторов

Администратор	Транскрибация	Запись	Рекомендации
Клюянова Алина	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79014502067_20250522_123119.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMzY3NjU1NTMwMDow/NDZMTI1NDQx?userId=9996990&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Уточнять время суток для приветствия в зависимости от времени звонка. • Более подробно рассказывать о процедуре чистки для повышения экспертности и доверия клиента. • Поддерживать более живой и менее формальный тон, чтобы усилить эмоциональный контакт.
Клюянова Алина	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79014502067_20250522_123120.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMjg1Nzk2Mjg0OTow/NDZMTI1NDQx?userId=9996990&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить корректную запись и сохранение звонков для возможности анализа. • Обучить менеджеров приветствию и представлению себя и компании. • Обеспечить менеджерам доступ к информации для понимания и решения запросов клиентов. • Поддерживать доброжелательный и профессиональный тон общения. • Проводить регулярный контроль качества звонков.
Крыжановская Дарья	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79139547977_20250522_011126.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMzY2ODgzMDMzMDow/NDZMTI1NDQy?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Добавить более теплое и живое приветствие с улыбкой в голосе для улучшения эмоционального контакта. • Уточнять пожелания клиента по времени более подробно, чтобы предложить максимально удобный вариант. • Работать над уверенностью и плавностью речи, чтобы избежать пауз и неуверенности. • Поддерживать более дружелюбный и эмоционально позитивный тон на протяжении всего звонка.
Крыжановская Дарья	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79139547977_20250522_011127.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMzYzODI2MDA3NDow/NDZMTI1NDQx?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Сделать приветствие более живым и теплым, добавить элемент персонализации. • Добавить больше эмпатии и улыбки в голос для улучшения эмоционального контакта. • Более четко и уверенно формулировать информацию о расписании, чтобы избежать пауз и сомнений.
Крыжановская Дарья	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79139547977_20250522_011129.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMzU1OTg3NDk3NTow/NDZMTI1NDQy?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Добавить презентацию услуг и процесса лечения для повышения информативности. • Включать информацию о преимуществах и возможностях клиники. • Рассказывать о квалификации и опыте врачей более подробно. • Обязательно озвучивать цены или хотя бы ориентировочную стоимость. • Предоставлять информацию о местоположении клиники и ориентиры. • Уточнять и предлагать напоминания о визите или последующие контакты. • Улучшить персонализацию приветствия, сразу называя свое имя.
Крыжановская Дарья	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79137824695_20250522_011130.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MT0xMDE3ODMyNzoyMzY5MzY3MzMTk5Mzow/NDZMTI1NDQy?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Уточнять и подтверждать личность клиента более явно. • Предлагать конкретные варианты решения или помощь при возникших возражениях. • Проявлять больше инициативы для активного продвижения к записи или следующему шагу. • Избегать путаницы с именами сотрудников, четко представляться. • Если требуется, напоминать о документах и адресе клиники.

Администратор	Транскрибация	Запись	Рекомендации
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79134819196_20250522_011125.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY1MzE5MjYyMTow/NDAzMtI1NDQy?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Обязательно представляться по имени для установления доверия. • Уточнять имя клиента для персонализации общения. • Задавать уточняющие вопросы по потребностям клиента. • Представлять услуги и преимущества клиники. • Рассказывать о квалификации врачей для повышения доверия. • Предлагать варианты записи и подтверждать время. • Объяснять расположение клиники и давать ориентиры. • Информировать о необходимости паспорта и целях его использования. • Озвучивать цены в правильный момент разговора. • Демонстрировать экспертность и компетентные ответы. • Обозначать следующий шаг и информировать о напоминаниях. • Активно управлять диалогом и направлять клиента к записи. • Поддерживать доброжелательный и заинтересованный тон.
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79130093284_20250522_011131.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY1ODk3ODczMjow/NDAMtI1NDQy?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Обязательно спрашивать имя пациента и обращаться по имени. • Более подробно уточнять потребности клиента, задавать дополнительные вопросы. • Рассказывать клиенту о процессе оказания услуги и преимуществах клиники. • Подчеркивать квалификацию и опыт врача. • Предлагать конкретные варианты записи и подтверждать время. • Объяснять необходимость паспорта для оформления. • Озвучивать цену после презентации услуги, четко и уверенно. • Проявлять инициативу, управлять диалогом, направлять к цели. • Использовать более дружелюбный и живой тон, говорить с улыбкой в голосе. • Предоставлять информацию о расположении клиники и ориентиры.
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79137409699_20250522_011133.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY2NDIzMDYzNTow/NDAzMtI1NDQx?userId=9996990&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • При приветствии обязательно называть название клиники и представляться по имени. • Спрашивать имя клиента и обращаться к нему по имени для установления контакта. • Уточнять потребности клиента более подробно, задавая дополнительные вопросы. • Презентовать услуги и процесс оказания, рассказывать о преимуществах клиники и врачей. • Активно предлагать альтернативные варианты записи, если желаемое время занято. • Объяснять необходимость документов и озвучивать цены в правильный момент. • Заканчивать звонок с четким обозначением следующих шагов и подтверждением записи. • Говорить с улыбкой в голосе и поддерживать доброжелательный тон. • Проявлять инициативу и уверенно управлять диалогом.

Администратор	Транскрибация	Запись	Рекомендации
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79537919235_20250522_011135.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY2NDQ5MDQ0Mzow/NDzMTI1NDQy?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Спрашивать имя пациента и клиента для персонализации общения. • Уточнять потребности клиента более подробно, задавая дополнительные вопросы. • Рассказывать о услугах, процессе приема и преимуществах клиники. • Представлять квалификацию врачей для повышения доверия. • Предлагать варианты записи и подтверждать время приема. • Объяснять расположение клиники и давать ориентиры. • Запрашивать паспорт и объяснять необходимость для оформления. • Озвучивать цены в подходящий момент разговора. • Демонстрировать экспертность и компетентность по вопросам клиента. • Обозначать следующий шаг и информировать о напоминаниях или перезвонах. • Поддерживать доброжелательный и эмпатичный тон с улыбкой в голосе. • Активно управлять диалогом, направляя разговор к цели.
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79139568303_20250522_011136.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY2NDczNTY2OTow/NDzMTI1NDQx?userId=9996990&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Обязательно представляться по имени и спрашивать имя клиента/пациента. • Активно уточнять потребности клиента и задавать дополнительные вопросы. • Презентовать услуги, возможности клиники и квалификацию врачей. • Предлагать варианты записи и подтверждать время приема. • Объяснять клиенту дальнейшие шаги и поддерживать эмоциональный контакт. • Проявлять инициативу и управлять диалогом для достижения результата. • Озвучивать цены и условия, если это уместно в разговоре. • Давать информацию об адресе и необходимых документах для оформления.
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79833114323_20250522_011137.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY2NTc5ODU4Mjow/NDzMTI1NDQx?userId=9996990&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Спрашивать имя клиента и пациента для персонализации общения. • Задавать уточняющие вопросы по запросу для выявления потребностей. • Предлагать варианты записи и подтверждать время приема. • Рассказывать о преимуществах клиники и квалификации врачей. • Озвучивать стоимость услуг в подходящий момент. • Объяснять необходимость документов (паспорт) для оформления. • Проявлять инициативу, направлять разговор к цели. • Поддерживать более теплый и дружелюбный тон с улыбкой в голосе. • Информировать о дальнейших шагах, напоминаниях и возможных перезвонах.
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79130019268_20250522_011139.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY2NjlyNTUzMTow/NDzMTI1NDQy?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Спрашивать имя клиента и обращаться по имени для персонализации общения. • Задавать уточняющие вопросы по проблеме клиента для лучшего понимания потребностей. • Рассказывать о преимуществах клиники и квалификации врачей для повышения доверия. • Предлагать конкретные варианты времени для записи и подтверждать запись. • Информировать клиента об адресе и ориентировках клиники. • Объяснять необходимость паспорта для оформления, если это требуется. • Проявлять больше инициативы в управлении диалогом и предлагать следующий шаг (например, напоминание или перезвон).

Администратор	Транскрибация	Запись	Рекомендации
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79130053915_20250522_123108.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY2ODA1MTk3ODow/NDAzMTI1NDQy?userId=9996798&accountId=31253618&download=true	<ul style="list-style-type: none"> • Чётче и громче называть название клиники для лучшего восприятия. • Обозначать цель звонка более явно, чтобы клиент понимал, зачем перезванивают. • Предлагать конкретные следующие шаги (например, запись на приём, консультацию). • Проявлять инициативу для закрепления результата разговора. • При необходимости напоминать о документах и адресе клиники. • Сократить речевые паузы и слова-паразиты для более профессионального звучания.
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79232538680_20250522_123110.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY2Nzk0NjAwNjow/NDAzMTI1NDQy?userId=9996798&accountId=31253618&download=true	<ul style="list-style-type: none"> • Представиться и называть название клиники в начале звонка. • Спрашивать и использовать имя клиента для персонализации общения. • Активно выяснять потребности клиента с помощью уточняющих вопросов. • Представлять услуги клиники и возможности врачей более подробно. • Подчеркивать квалификацию и опыт врачей для повышения доверия. • Обязательно предлагать варианты записи и фиксировать договоренности. • Озвучивать адрес клиники и давать ориентиры для удобства клиента. • Объяснять необходимость документов (например, паспорта) для оформления. • Информировать о стоимости услуг в подходящий момент. • Проявлять инициативу и уверенно вести диалог к цели — записи на прием. • Поддерживать доброжелательный и позитивный эмоциональный тон. • Обозначать следующий шаг и информировать о напоминаниях или перезвонах.
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/73833065320_20250522_123112.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY2OTQxMDAyNDow/NDAAzMTI1NDQy?userId=9996798&accountId=31253618&download=true	<ul style="list-style-type: none"> • Обязательно спрашивать и использовать имя клиента для персонализации общения. • Более активно уточнять потребности клиента и задавать уточняющие вопросы. • Включать в разговор презентацию клиники и врачей для повышения доверия. • Предлагать конкретные варианты записи и подтверждать время приема. • Объяснять необходимость паспорта для оформления и просить его заранее. • Уточнять и корректировать информацию о цене, если клиент ссылается на другие источники. • Проявлять инициативу в организации следующего шага, например, предлагать перезвонить или отправить напоминание. • Добавлять эмоциональный окрас, говорить с улыбкой в голосе для создания теплой атмосферы.

Администратор	Транскрибация	Запись	Рекомендации
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79537854358_20250522_123115.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY4ODkyOTE3Njow/NDazMTI1NDQx?userId=9996990&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Запрашивать и использовать имя клиента для персонализации общения. • Более подробно уточнять потребности клиента и задавать дополнительные вопросы. • Рассказывать о процессе и содержании услуги, чтобы повысить доверие. • Включать презентацию клиники и врачей, подчеркивая их преимущества и квалификацию. • Предлагать конкретные варианты записи и фиксировать договоренности. • Обязательно озвучивать стоимость услуги в подходящий момент. • Объяснять необходимость документов (например, паспорта) для оформления. • Давать информацию об адресе и ориентиры для удобства клиента. • Активнее управлять диалогом, проявлять инициативу и поддерживать эмоциональный контакт. • Поддерживать дружелюбный и теплый тон, чтобы повысить лояльность клиента.
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79236421351_20250522_123116.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY4ODk2MzlxNzow/NDazMTI1NDQx?userId=9996990&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Спрашивать и использовать имя клиента для персонализации общения. • Более подробно рассказывать о процессе и услугах, чтобы повысить экспертность. • Подчеркивать преимущества клиники и квалификацию врачей для повышения доверия. • Активнее предлагать альтернативные варианты записи, если ближайшее время неудобно. • Объяснять необходимость документов (паспорт) при записи. • Обозначать следующий шаг, например, напоминание о визите или перезвон. • Проявлять инициативу в управлении диалогом и направлять клиента к записи. • Включать информацию об адресе и ориентиры для удобства клиента.
Неизвестный	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79529317252_20250522_123123.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY5Mzg2NzAxNjow/NDazMTI1NDQy?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Избегать посторонних шумов в начале звонка для создания профессионального впечатления. • Обязательно спрашивать имя клиента и пациента, использовать его в разговоре. • Задавать уточняющие вопросы для более точного понимания потребностей клиента. • Предоставлять полную и структурированную информацию о процессе лечения и услугах клиники. • Рассказывать о преимуществах клиники и квалификации врачей для повышения доверия. • Предлагать конкретные варианты времени для записи и фиксировать договоренности. • Обязательно информировать клиента о местоположении клиники и необходимых документах. • Четко и своевременно озвучивать цены, включая цену 'от', после презентации услуги. • Проявлять инициативу в управлении диалогом, направлять разговор к цели записи. • Поддерживать позитивный и доброжелательный тон, говорить с улыбкой в голосе.

Администратор	Транскрибация	Запись	Рекомендации
Пушкарёва Татьяна	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79134708343_20250522_174340.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY4ODkyMDQ3MDow/NDAAzMTI1NDQy?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Добавить презентацию клиники с акцентом на преимущества и ценности. • Расширить презентацию услуги, подробно рассказывать о процессе и что входит в консультацию. • Улучшить презентацию врача, подчеркнуть его квалификацию и опыт. • Включить информацию об адресе клиники и ориентиры для удобства клиента. • Ввести упоминание о последующих шагах, например, напоминание о визите или перезвон. • Четче озвучивать цену с указанием, что это цена 'от'.
Пушкарёва Татьяна	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79134708343_20250522_123114.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMTc4NzAwNDQxNzow/NDAAzMTI1NDQy?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить корректную запись звонков для последующего анализа. • Проверять доступность файлов с записями перед проведением оценки. • В случае технических проблем информировать клиента и повторно инициировать звонок.
Спирина Мария	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79958929803_20250522_011132.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY2MzYzMDI3NDow/NDAAzMTI1NDQy?userId=9996798&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Спрашивать и использовать имя клиента для персонализации общения. • Более подробно уточнять потребности клиента, задавая дополнительные вопросы. • Рассказывать о услугах, процессе приема и преимуществах клиники. • Предлагать альтернативные варианты записи, даже если нет свободных мест сегодня. • Информировать о цене и необходимости документов заранее. • Поддерживать более дружелюбный и позитивный тон, говорить с улыбкой в голосе. • Проявлять инициативу в управлении разговором и предлагать следующие шаги. • Обязательно фиксировать договоренности и подтверждать запись.
Спирина Мария	https://api.mlab-ellectronics.ru/api/transcriptions/79237323222_20250522_123118.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY4OTE0NjUyNTow/NDAAzMTI1NDQx?userId=9996990&accountId;=31253618&download;=true	<ul style="list-style-type: none"> • Улучшить приветствие, сделать его более четким и структурированным. • Включить презентацию услуг и преимуществ клиники в разговор. • Рассказывать о квалификации врачей для повышения доверия клиента. • Обязательно озвучивать стоимость услуг, даже если это ориентировочная цена. • Добавить информацию о расположении клиники и ориентиры. • Повысить уверенность менеджера, избегать суетливости и повторов. • Более активно задавать уточняющие вопросы по потребностям клиента. • Ввести этап информирования о следующих шагах, включая напоминания о визите.

Администратор	Транскрибация	Запись	Рекомендации
Спирина Мария	https://api.mlab-electronics.ru/api/transcriptions/79139221854_20250522_123122.txt/download	https://amocrm.mango-office.ru/calls/recording/download/31253618/MToxMDE3ODMyNzoyMzY4OTUwMDI4Njow/NDAzMtI1NDQx?userId=9996990&accountId=31253618&download=true	<ul style="list-style-type: none"> • Улучшить качество звука и убрать посторонние шумы во время звонков. • Обязательно спрашивать имя клиента и обращаться к нему по имени. • Активно выяснять потребности клиента, задавая уточняющие вопросы. • Представлять услуги клиники, рассказывать о преимуществах и возможностях. • Рассказывать о врачах, их квалификации и специализации для повышения доверия. • Предлагать варианты записи на прием и фиксировать договоренности. • Объяснять расположение клиники и давать ориентиры. • Информировать о необходимости паспорта и целях его использования. • Озвучивать цены в правильный момент разговора. • Проявлять инициативу и управлять диалогом, направляя его к записи. • Поддерживать доброжелательный и позитивный тон, говорить с улыбкой в голосе. • Обозначать следующие шаги и сообщать о напоминаниях или перезвонах.

Не удалось создать таблицу общих рекомендаций