

10 ошибок в коммуникациях, из-за которых бизнес теряет до 90% клиентов

Чек-лист для самопроверки
предпринимателей и маркетологов

Читаем — и считаем баллы

8-10 баллов	пара правок и всё ок
3-7 баллов	большой потенциал роста
0-3 балла	теряете до 90% клиентов

Маркетинг эмоций и смыслов
by @staostin_creator

1. Говорите о себе, а не о клиенте

Посчитайте, сколько в ваших коммуникациях, сайтах, письмах и постах слов «мы/наш/компания» и «вы/ваш/для вас»

Плохо

Мы лидеры рынка с 15-летним опытом, наши услуги самые качественные

Хорошо

Ваш бизнес получит 30% роста продаж за 3 месяца. Без рисков и переплат

Как исправить?

Говорите о проблемах клиентов. Сделайте так, чтобы клиенты их вспомнили, осознали и почувствовали — и тогда они сами попросят у вас решение.

Проверяем свои коммуникации

Всё чётко
1 балл

Есть что улучшить
0,5 балла

Срочно менять
0 баллов

2. Нет конкретной проблемы

Покажите главную страницу незнакомому человеку на 3 секунды. Спросите: «Какую проблему решает эта компания?»

 **Плохо**

Инновационная SaaS платформа для цифровой автоматизации бизнеса

 **Хорошо**

Ваши сотрудники тратят 3 часа в день на рутину? Автоматизируем за 2 недели

Как исправить?

Первая строчка = конкретная боль + обещание решения + срок.

Проверяем свои коммуникации

Всё чётко
1 балл

Есть что улучшить
0,5 балла

Срочно менять
0 баллов

3. Абстракции без доказательств

Во всех коммуникациях найдите слова «лучший», «качественный», «надёжный», «профессиональный». Нашли? Удалите.

Плохо

Высокое качество обслуживания и индивидуальный подход к каждому клиенту

Хорошо

93% клиентов продлевают контракт. Средний срок решения задачи — 24 часа

Как исправить?

Каждое преимущество = конкретная цифра или доказательство. Если хвалимся, то подкрепляем фактами.

Проверяем свои коммуникации

Всё чётко
1 балл

Есть что улучшить
0,5 балла

Срочно менять
0 баллов

4. Слишком много шагов и этапов

Золотое правило интернета: чем больше действий, тем меньше конверсия. Сделайте воронку как можно короче — увеличите конверсию в 2-3 раза.

Плохо

Длинный сайт, регистрация, оставить заявку, дождаться звонка, заполнить анкету, подписаться на рассылку, перейти в соцсети

Хорошо

Клиент решает на сайте одну задачу одной кнопкой

Как исправить?

Удаляем этапы воронки, совмещаем, делаем короче тексты, сайты, письма. Убираем лишнее. Стараемся дать клиенту что-то ценное сразу, а не через кучу этапов и действий.

Проверяем свои коммуникации

Всё чётко
1 балл

Есть что улучшить
0,5 балла

Срочно менять
0 баллов

5. Нет гарантий

Чтобы поверить в ценность вашего оффера, клиенту нужно быть уверенным, что он минимально рискует. Не все могут дать гарантию результата, вместо этого можно обещать прогнозируемое улучшение результата, конкретный навык или детально объяснить методику, способ достижения результата.

Плохо

Сделаем чётко нашей секретной технологией, но гарантий дать не можем, тк 50% результата зависит от вас

Хорошо

Изучу путь клиента, найду слабые места, перепишу офферы, заголовки и тексты писем — через месяц конверсия должна вырасти на 30%

Как исправить?

Надо сформулировать, что вы на самом деле готовы обещать людям.

Проверяем свои коммуникации

Всё чётко	Есть что улучшить	Срочно менять
1 балл	0,5 балла	0 баллов

6. Много целевых действий сразу

Главное правило хорошей воронки с большой конверсией: одна коммуникация — одно действие.

Плохо

Получите бесплатный чек-лист, кстати, а тут посмотрите наше видео, и вот тут оставьте заявку, мы вам позвоним, а тут позвоните сами...

Хорошо

На сайте продаём только видео

В видео предлагаем только чек-лист

В чек-листе предлагаем оставить заявку

Как исправить?

Находим коммуникации, где просим от клиента больше одного действия, удаляем всё, кроме важного.

Проверяем свои коммуникации

Всё чётко
1 балл

Есть что улучшить
0,5 балла

Срочно менять
0 баллов

7. Перегруз инфы, текста, данных

Ваш клиент должен понять что вы делаете, почему вы крутые и что делать дальше за 10 секунд.

Плохо

15 преимуществ
5 тарифов
Мелкий текст
Звездочки, сноски
Нет наглядных картинок
Соцсети
Блог
Заявка
Лид-магниты

Хорошо

1 главная выгода
3 доказательства
1 действие

Как исправить?

Ну правда, не может ВСЁ быть таким важным. Удаляйте лишнее, самым легче дышать станет.

Проверяем свои коммуникации

Всё чётко
1 балл

Есть что улучшить
0,5 балла

Срочно менять
0 баллов

8. Нет социальных доказательств

Где ваши отзывы, клиенты, цифры, кейсы?

 **Плохо**

Только описание услуг
без примеров работ

Непонятные картинки
и цифры, скриншоты
без контекста

 **Хорошо**

За 2025 год помогли
53 компаниям привлечь
100 000 лидов

Как исправить?

Минимум 2-3 вида доказательств под каждый кейс, если возможно. Если нет — стараемся сделать так, чтобы стало возможным.

Проверяем свои коммуникации

Всё чётко
1 балл

Есть что улучшить
0,5 балла

Срочно менять
0 баллов

9. Нет эмоций и визуализации

Люди принимают решения эмоциями. И только потом оправдывают их логикой и выгодой. Подкрепляйте факты наглядными примерами, чтобы нарисовать картинку и вызвать эмоции.

Плохо

Наш новый смартфон оснащен процессором A17 Bionic и 12 ГБ ОЗУ

Хорошо

Бывало, что телефон завис и заporол важный звонок? Больше такого не будет. Внутри этого смартфона мощнейший процессор A17 Bionic

Как исправить?

Любой ваш оффер, заголовок слоган обязан быть легко визуализируемым, проверяемым и уникальным, чтобы никто из конкурентов не мог его повторить.

Проверяем свои коммуникации

Всё чётко
1 балл

Есть что улучшить
0,5 балла

Срочно менять
0 баллов

10. Нет ценности

Формула ценности: результат мечты, скорость достижения, риски и усилия. Если всё совпадает с желаниями — клиент заплатит любую цену.

Плохо

Получите тело мечты всего за 1 месяц!

Хорошо

Получите тело мечты за месяц, тратя по 10 минут в день, изменив всего 1 пищевую привычку без риска для здоровья

Как исправить?

Оцените свои продукты и услуги по этой формуле и найдите вариант, где даёте клиенту результат его мечты максимально быстро, легко и без риска. Тогда сможете продавать дорого даже бесплатное.

Ведь двигаться по улице — бесплатно. Но люди платят за такси, чтобы передвигаться быстрее.

Проверяем свои коммуникации

Всё чётко
1 балл

Есть что улучшить
0,5 балла

Срочно менять
0 баллов

Считаем результаты

8-10 баллов

У вас хорошие показатели, можно доработать узкие места и увеличить конверсию на 15-20%. Если же баллов много, но конверсия плохая — считайте ещё раз, возможно, где-то себя обманули.

3-7 баллов

Потенциал роста минимум на 30-50% конверсии. Это в 2-3 раза больше прибыль.

0-3 балла

Вы занимаетесь благотворительностью. Это похвально, но если нужны деньги — надо срочно чинить воронку.

Почему конверсия так важна?

Простая математика, представим магазин:

$$\begin{array}{ccccccc} 10 \text{ клиентов} & \times & 3 \text{ покупки} & \times & \text{На сумму} & \times & 30 \text{ дней} \\ \text{в день} & & \text{каждый} & & 30 \text{ рублей} & & \text{поряд} & = & 27\,000 \\ & & & & & & & & \text{рублей в} \\ & & & & & & & & \text{месяц} \end{array}$$

Но сделайте **+30%** к трём этапам:

$$\begin{array}{ccccccc} \rightarrow 13 \text{ клиентов} & \times & 4 \text{ покупки} & \times & \text{На сумму} & \times & 30 \text{ дней} \\ \text{в день} & & \text{каждый} & & 40 \text{ рублей} & & \text{поряд} & = & 62\,400 \\ & & & & & & & & \text{рублей в} \\ & & & & & & & & \text{месяц} \end{array}$$

$$+30\% \text{ конверсии} = \frac{62\,400}{27\,000} = \text{в } \mathbf{2,3} \text{ раза больше прибыли}$$

Если нужна ПОМОЩЬ

Приходите на аудит воронки и коммуникаций

1. Изучу все ваши точки контакта с клиентами: соцсети, письма, сайты, скрипты, презентации. И воронки конкурентов
2. Найду проблемы, из-за которых вы теряете клиентов, деньги, продажи, снижаете LTV
3. Объясню что сделать, чтобы увеличить конверсию: где поправить копирайтинг, как сократить путь клиента, где изменить оффер, как усилить ценность
4. Запишу для вас видео с разбором в прямом эфире, чтобы можно было сохранить, показать сотрудникам или подрядчикам
5. Проведём созвон, где отвечу на любые ваши вопросы

Результат: у вас на руках конкретный план, чтобы сразу сэкономить сотни тысяч рублей, а через полгода заработать дополнительные миллионы.