

АЛЬПИНА.ПЛЮС × ЖЕМАЛ ХАМИДУН

ТРАНСКРИПТ

ИИ в обучении команд продаж

2026 · 1 ч 13 мин · Бесплатный вебинар

Расшифровка аудио: Deerpgram Nova-2, русский язык, уверенность распознавания 96.7%.

Абзацев: 47 · **Длительность:** 0 ч 23 мин

00:00:00 Что, все, я дождался 16:02. Давайте стартовать. Сегодня мы с вами поговорим про очень насущную тему, потому что продажи это вообще кровь любого бизнеса. Без продаж все остальное имеет мало смысла в бизнесе. Как говорят в классическом определении, что такое бизнес.

00:00:19 Бизнес создан в том числе для извлечения прибыли, если мы говорим про коммерческую организацию. А без продаж это, наверное, в каком-то смысле невозможно. Поэтому сегодня с вами поговорим, как прокачать отдел продаж при помощи ИИ, разберем некоторые кейсы. Возможно, поседем вопросы, на которые не будет сразу данного ответа, но мы постоянно проводим обучение по теме искусственного интеллекта, поэтому точно вы если уж не сегодня, то в какие-то другие вебинары закроете для себя вопрос. Но мы постараемся максимально подробно всё сегодня изложить.

00:00:56 В общем, сегодня будем рассматривать ИИ как тренера для вашей команды, который терпелив, не устает и доступен 24/7. Заложено у нас сегодня на вебинар около 90 минут, но по факту, я думаю, что мы закончим чуть пораньше, мы будем стараться уложиться в час, потому что знаем, что после часа большая часть начинает переключаться на другие созвоны. Поэтому будем стараться всю содержательную часть уложить в час, а остальное уже ответы на ваши вопросы. В процессе не стесняйтесь задавать вопросы, Пишите, я слежу за чатом, смотрю, что вы пишете, поэтому надеюсь, все будет хорошо. Презентация в пикселях.

00:01:36 Смотрите, тут может быть несколько моментов. Может такое быть из-за того, что у вас интернет-соединение не очень хорошо работает. Если у всех такая проблема, значит что-то с моим интернет-соединением. Напишите, пожалуйста, всем остальным видно буквы? Ну вообще мелко не мелко это уже второй вопрос.

00:01:55 Скорее давай главный вопрос видно или нет. Вот сейчас очень плохо. То, что мне показывает вроде в демонстрации хорошо, четкости нет, а у меня ок, видно. Да, смотрите, у кого видимо плохо, возможно, я не знаю, с какого устройства вы смотрите с телефона или с компьютера. Если с телефона, посмотрите, проверьте, что у вас выключены разные сервисы, которые меняют IP-адрес.

00:02:25 Вы знаете, всё, что мы используем с вами для доступа к разным зарубежным сервисам. Если у вас это включено, то, пожалуйста, выключите на период вебинара, потому что оно может тормозить и сильно сажать ваш канал,

потому что у нас сервера в России, соответственно, все эти сервисы могут мешать вам получать качественную видео картинку. Пожалуйста, проверьте это. Ну и если вы с компьютера, возможно, у вас тоже включено в браузере или где-то ещё. В общем, отключите все обходы блокировок.

00:02:58

Надеюсь, что все будет хорошо. В крайнем случае, запись точно будет, презентация тоже будет доступна. Поэтому надеюсь, что все будет хорошо у вас дальше. Мы сейчас разберем с вами в первом блоке промптинг для продаж, посмотрим, как правильно промптить и потом применим это в том числе к теме отделов продаж. Во втором блоке посмотрим с вами на ИИ-симулятор переговоров, то есть создаём виртуального клиента в Alpine GPT, несколько типов разных клиентов, дальше тренируемся отрабатывать возражения в реальном времени и смотрим, как ИИ дает нам разбор ошибок, обратную связь и так далее, и как это можно масштабировать на весь отдел.

00:03:45

Дальше попробуем с вами в блоке 3 поработать с анализом звонков и скриптами. Я вам покажу некоторые возможности по транскрибации, которые у нас есть, и как это можно применять, в том числе, к продажам. Ну и вообще в целом поговорим с вами про систему обучения SEE, какой-то план запуска обучения для отделов продаж. Почему я могу с вами поделиться вообще всем этим, связанным с искусственным интеллектом и не только? Я в Альпине отвечаю за развитие цифровых продуктов в роли директора по цифровым продуктам, Много преподаю всего, что связано с искусственным интеллектом, заканчиваю магистратуру Физтеха, там же являюсь научным руководителем, 1 из на кафедре технологического предпринимательства МФТИ, много в разных стартап-акселераторах участвую.

00:04:29

В Alpine я запускал продукт Alpine GPT, который мы изначально делали для внутреннего рынка нашего, скажем так, издательского, для наших внутренних целей. А потом он стал уже коммерческим продуктом, который мы сейчас активно выводим на рынок и помогаем компаниям использовать нейросети в своей работе. Ну и, конечно же, меня тоже не миновала участь который раз про это говорю. Я тоже завел свой канал, поэтому буду рад вас там видеть ламповое пространство, где мы обзреваем всё, что связано с искусственным интеллектом. Поэтому велкам на борт.

00:05:02

Буду рад вас тоже там видеть. Если что пишете, я там все сообщения вижу, тоже лично отвечаю. Боли обучения продавцов обычно какие встречаются. Я вообще сам тоже много работал в продажах. Первая часть моего карьерного пути была связана с продажами.

00:05:19

И всё это, я понаслышке знаю, во-первых, тренеры довольно дорогие, то есть корпоративные тренинги стоят от 300 до 800 1000, а может быть и больше в некоторых случаях. Эффект размывается, потому что многие вещи нужно через практику. То есть мы получаем какую-то теорию, даже если мы в симуляторах что-то отрабатываем таких вот игровых, это быстро исчезает. Поэтому нужен какой-то более долгосрочный эффект. Не все, что есть, применяется.

00:05:52

Большая часть забывается по факту. Практики между тренингами чаще всего нет. Новички могут долго выходить на план, потому что новый сейлз пришёл, пока он погрузится в специфику продукта, специфику компании, проходит от 3 до 6 месяцев адаптации в зависимости от сложности продукта и бизнеса. Скрипты вообще не знаю, работают ли где-то, наверное, еще работают, но в целом рынок очень меняется, пробиваться через работу со скриптами все сложнее и сложнее. Вот, ну и вообще много других проблем, которые связаны с обучением продавцов.

00:06:30

И конечно же, он может помогать, потому что он может выступать в роли такого тренера для продаж. То есть он может помогать вам с симуляцией переговоров, то есть моделировать разных клиентов, в том числе вы можете дать и ваш профиль клиента, и он соответственно тогда будет из этой роли действовать. Продавец по сути тренируется в безопасной среде отрабатывать возражения клиентов и выступает таким покупателем. Sales может тренироваться в любое время, когда ему удобно, и потом еще получать обратную связь. Также ИИ помогает анализировать звонки.

00:07:12

Вы можете загрузить запись или транскрипт, и ИИ дает конкретные рекомендации, где потеряли клиента, что можно сказать иначе и так далее. ИИ может помогать вам хорошо генерировать скрипты, то есть персонализированные скрипты под ваш продукт, под сегмент, тип клиента, делает это очень быстро. И ответы на возражения. То есть можно заранее создать базу ответов, типичные возражения клиентов для вашей ниши, и это все можно очень быстро обновлять. То есть мы даем сейлзу инструмент, который доступен ему всегда, всегда у него под рукой, и он на этом инструменте может оттачивать свои навыки продаж и таким образом улучшать собственно свои показатели.

00:07:53

В результате мы получаем как бы такого продавца, который тренируется постоянно и растет гораздо быстрее. Теперь давайте с вами поговорим, как же все это правильно приготовить. Если это наш Основы промптинга. Без них было бы странно начинать сразу же практику, а мы в практику обязательно с вами придем и сегодня успеем руками все это делать. Но прежде чем мы туда пойдем, давайте с вами разберемся, как же задать правильно.

- 00:08:23** Не сердчайте. С нами могут быть люди, которые первый раз вообще прикоснулись к теме искусственного интеллекта. Архитектура эффективного промпта выглядит следующим образом. Есть роль, и мы можем погружать искусственный интеллект в разные роли. Кто должен ответить?
- 00:08:46** Обычно можно себе, когда мы пытаемся понять какую роль использовать, мы себе можем следующим образом сформулировать вопрос: кто из людей лучше всего справился бы с этой задачей? Ну или в случае с продажами, кто должен ответить нам на наш вопрос. Таким образом мы погружаем искусственный интеллект в какую-то ролевую модель, и он будет из этой роли соответственно нам отвечать. Дальше контекст. Какая ситуация и данные?
- 00:09:17** Мы должны максимально погрузить искусственный интеллект в специфику, вокруг которой происходит наше общение. Например, может быть, это экономический кризис или конкретный тип продукта компании или её ситуация. То есть можно себе такую аналогию провести. Искусственный интеллект в этом смысле как очень-очень умный стажер. Представьте, что вам такого стажера дали, но он не в контексте вашей ситуации, и вам нужно ему детально объяснить, чтобы он понял, что делать дальше.
- 00:09:51** Задача. Что именно нужно сделать? Это тоже важно правильно четко сформулировать. От формулировки задачи зависит то, как поймет ее и, соответственно, какой результат он вам принесет. Ограничения это такая, скажем так, не всегда нужная деталь но иногда бывает полезно например формат длина стиль то есть может быть у вас неформальный стиль общения с клиентами ну тогда вы так и напишите да в неформальном стиле напишите да там дружеский, но без панибратства.
- 00:10:25** Или может быть длина. Например, может быть вы ограничены технически количеством символов при отправке какого-то сообщения, допустим. Тогда вам нужно указать конкретно не больше сколько символов, ну и так далее. То есть, вы обязательно должны сформулировать ограничения. И примеры: образец результата.
- 00:10:45** То есть, вы можете показать идеальный результат, который вы считаете эталонным, и его использовать дальше как пример. И сделает по его аналогии. Плохой промпт был бы написать скрипт продаж. И в некоторых случаях напишет, но у вас нет контекста о продукте, неясен тип клиента, непонятен этап воронки и в общем-то почти ничего не понятно. Современные модели уже скорее всего на такой промт вам не ответят сразу же ответом на задачу, а скорее всего зададут вам уточняющий вопрос.

00:11:22

Мы можем даже это проверить, и давайте мы сходим с вами в Alpina GPT и зададим вопрос. Например, напиши скрипт продаж. Ну и возможно сейчас моделька сразу же пишет. Но здесь естественно много заглушек: Добрый день, мы клиенты, то есть это все не контекстно зависимо. Скорее всего он попадет во что-то очень-очень стандартное, какой-то скрипт продаж, который среднестатистический всегда где-то использовался.

00:11:59

Но если нам нужно под нашу задачу, под наш продукт, то тогда нам нужно использовать что-то подобное. И посмотрите как выглядит второй промпт: ты опытный менеджер по b2b продажам, продаем и i-платформу, клиент HR-директор 500+ сотрудников, скрипт первого звонка после входящей заявки, деловой тон, 3-5 открытых вопросов, ответы на 3 типичных возражения и в результате мы получаем более точный скрипт первого раза. Если посмотреть на первый, он очень шаблонный, А теперь давайте попробуем второй промпт введем, и я вам тоже этот промпт сюда скину. Вдруг он вам пригодится, можно его под себя адаптировать. Естественно, контекст, роль и все остальное.

00:12:46

Вот скрипт первого звонка, опытный менеджер по B2B продажам, клиент HR директор компании 500+ сотрудников, контекст. Вот Приветствие и валидация. Деловой, но дружелюбный тон. Добрый день, меня зовут, я представляю, вижу, что вы оставили заявку на сайте по поводу нашей платформы. Удобно ли вам выделить 5 минут, чтобы я мог коротко сказать, как наша платформа может быть полезна вашей HR-стратегии, ответить на первый вопрос.

00:13:16

Послушаем ответ, если нет, попытаемся договориться о другом времени. Не понимаю, когда вам было бы удобнее созвониться. Выявление потребностей 3-5 открытых вопросов. Отлично. Я могу предложить вам наиболее релевантную информацию, показать, как наша платформа может быть максимально эффективна именно для вашей компании, позвольте задать вам пару вопросов.

00:13:37

Ну и так далее. То есть здесь какой-то скрипт, мы можем почитать его, можем, например, понять, что это слишком шаблонно. И тогда главная ошибка, которая часто бывает при взаимодействии с ИИ мы получаем какой-то ответ от ИИ и считаем, что это финальная точка и больше ничего не делаем. И согласно исследованиям компании Antropic, которая выпускает модель Cloud, буквально недавно они выпустили отчет о том, что люди часто применяют искусственный интеллект неправильно именно в этой части. То есть, вы получили ответ и дальше не продолжили диалог с моделью.

- 00:14:12** Вся фишка достижения качественных результатов заключается в диалоге. Когда человек вам что-то приносит, вы с ним тоже ведете диалог, когда он какую-то задачу для вас выполняет. Вот к ИИ нужно относиться в этом смысле точно так же. Он вам выполнил задачу, а вы увидели какую-то шероховатость. Тогда вы говорите сделай текст более неформальным, теплым, но без панибратства.
- 00:14:42** И смотрим на то, как изменится текст. Сейчас у меня используется модель Gemini 25 flash, но вообще можно использовать и разные другие модели, которые здесь есть списке, их можно выбирать. Доступ к платформе я тоже вам дам, чтобы у вас была возможность тоже это все попробовать. Сейчас мы дойдем до этого шага, когда разберемся с промтами. Вот что он говорит скрипт первого звонка: Добрый день!
- 00:15:12** На связи! Имя из компании. Очень здорово, что оставили у нас заявку по поводу нашей платформы. Спасибо за проявленный интерес. Сейчас вам удобно уделить 5-7 минут, чтобы я коротко рассказал, как мы можем быть полезны вашей HR-стратегии и ответил на первые вопросы.
- 00:15:27** Уже более такой неформальный текст. Отлично, чтобы я точно понял, чем наша платформа будет самой полезной именно для вашей компании и команды, давайте поговорим о ваших приоритетах. Можно задать несколько вопросов. Ну и дальше вопросы, которые есть. И вот этот текст уже гораздо более цельный и в общем-то наверное не такой формальный, после которого хочется там положить трубку, как было в первом варианте.
- 00:15:55** То есть мы можем таким образом формировать скрипт. Давайте с вами двинемся дальше. Мы еще сейчас по навыкам промптинга пройдемся и пойдём с вами прямо в практические кейсы. Какие еще есть техники промптинга? Пошаговое рассуждение, например, для каких-то сложных задач, например, для анализа сделок.
- 00:16:15** Мы просим и рассуждать пошагово, а не давать готовый ответ. Это сильно повышает качество анализа, особенно в сложных ситуациях, каких-то продажах и не только в продаже. Когда можно применять: анализ проигранной сделки, подготовка стратегии переговоров, квалификация лида по критериям, разбор сложного возражений и так далее. И здесь промпт, который можно использовать. Проанализируй эту сделку пошагово: сделка, корп.
- 00:16:42** Подписка, 500 лицензий, клиент, производство, 2000 человек, статус выбирает между нами и конкурентами. Шаги определи ключевые потребности, наши сильные стороны, вероятные возражения, стратегия

закрытия, 3 аргумента для финальной встречи. И тогда мы будем видеть, как шаг за шагом ИИ выполняет нашу задачу. Вот тоже делюсь с вами этим промптом. Можно забрать его и под себя адаптировать, под свои вопросы.

00:17:10

Есть еще 1 техника, называется FewShot Learning, и это обучение ИИ на примерах ваших лучших продавцов. То есть, мы даем и 2-3 примера эталонных ответов, и он генерирует новые в том же стиле. Это очень хорошо подходит для стандартизации коммуникаций внутри отдела продаж. И когда у вас есть, например, какие-то звездные сейлзы, можно взять и условно скопировать их манеру коммуникации, то есть дать остальным менеджерам по продажам возможность смоделировать как бы под себя ответы в стиле этих продавцов. Можно сделать единый стиль коммерческих предложений, шаблоны follow-а писем, унификация квалификации лидов и так далее.

00:17:55

Пример промпта, как это может выглядеть. Генерируя ответы в стиле наших лучших менеджеров. Пример 1 возражение нет бюджета, ответ понимаю, а если решение окупится за 2 месяца? Ну и так далее. То есть каждый пример помогает дальше и генерировать что-то в том же самом стиле.

00:18:14

Давайте я вам сейчас тоже его скину. Этот пускай он сохранится и надеюсь, вам будет полезен. Так, двигаемся дальше. Ролевой промптинг, в целом, мы его уже частично проговорили, это назначение роли для точных ответов ИИ. Мы задаем роль с опытом экспертизы, это повышает релевантность ответов для продаж.

00:18:41

Это может быть клиент-скептик для тренировки, РОП с 15-летним опытом, бизнес-аналитик, копирайтер и так далее. И, например, вот такой промпт, который тоже можно использовать: Ты опытный руководитель отдела продаж с 15-летним стажем b2b SaaS, выращиваешь звездных продавцов, менеджер отправил КП, клиент неделю молчит. Какие ошибки мог допустить, как правильно сделать follow-up, 3 варианта сообщения для возврата, какие метрики отслеживать. И, например, мы можем пойти и тоже посмотреть, как этот промпт работает. Давайте возьмём новый чат, создадим и используем, например, модель Coockla Dorus и посмотрим, что нейросеть нам выдаст.

00:19:27

Анализ ситуации. Клиент молчит после КП, неделя тишины это красный флаг, но не приговор. Давай разберем по полочкам. По полочкам. Какие ошибки мог допустить менеджер?

00:19:35

На этапе звонка не выявил реальную боль, отправил КП в пустоту клиент не видит ценности, не квалифицировал ЛПР разговаривал с человеком без бюджета полномочий, не узнал сроки и бюджет, КП могло не попасть в рамки, не назначил следующий шаг и отправлю КП посмотреть, путь никуда,

говорил, а не слушал, клиент не почувствовал, что его поняли. На этапе КП шаблонная без привязки к словам клиента, слишком много опций, паралич выбора, нет дедлайна ограничений, нет срочности, отправил и забыл, не проверил доставку, не предупредил. Главная ошибка не договорился о конкретной дате следующего контакта до отправки КП. Вот это, кстати, очень хорошая мысль вообще в целом для всех, кто занимается продажами. То есть нужно всегда договориться о следующем шаге.

00:20:24 Дальше. Как правильно делать follow-up? Золотое правило. Структура касаний. День 1 после отправки, подтверждение, получение, плюс вопрос.

00:20:33 День 3 ценность, кейс, инсайд по теме клиента. День 7 прямой вопрос о статусе. День 10 альтернативный канал Звонок LinkedIn. День 14 закрывающее сообщение. Важные принципы меняй канал, если писал в почту, попробуй мессенджер или звонок, меняй формат, текст, голосовое видеосообщение и так далее.

00:20:52 В общем-то, очень хорошая обратная связь, которую можно дальше применять в своей работе. Вот это по сути вот как бы 1 промпт, мы получили ряд сайтов, которые можем дальше использовать. И каждый менеджер по продажам, кто имеет доступ к искусственному интеллекту, может таким образом взаимодействовать с ИИ и анализировать свою собственную работу. То есть не обязательно, что это всегда должен делать за него РОП. Это может делать абсолютно любой сейлз.

00:21:20 Дальше важная часть техник промптинга. Сейчас мы теоретическую базу с вами рассматриваем, сейчас перейдем к практическим разным кейсам, хотя и здесь мы тоже некоторую практику делаем. Контекст-инжиниринг это, наверное, сейчас самая ключевая техника. По сути, правильный контекст позволяет получить наиболее качественные ответы. То есть, ИИ знает как бы всё обо всём, но ничего конкретно о вас, вашей ситуации, вашей задаче, продукте и так далее.

00:21:48 Чем больше вы даете контекста, тем лучше. О чем вы говорите в рамках контекста? О компании, чем занимаетесь, ОТП, о продукте, ключевые фишки, цены, о клиенте, сегмент, размер боли и так далее, ситуации, этап воронки, история и о цели, чего вы хотите добиться. То есть вот это все помогает ИИ получить правильный контекст. Например, Alpina GPT 30+ нейросетей, рублевая оплата 6000+ юзеров.

00:22:15 Контекст клиента: розница, 3000 человек, 200 в продажах, ЛПР коммерческий директор, боль, текучка, плюс долгий онбординг 4 месяца. Пить на 5 слайдов, как сократить онбординг с 4 до 15 месяцев. Вот в целом

хороший контекст, который можно дальше использовать. И в этом месте мы с вами дошли вплотную до практики для того, чтобы вместе с вами дальше поработать внутри платформы, чтобы у вас была возможность вместе со мной все эти промты повторять. Если вы уже подключены к Alpīn GPT, то все прекрасно и вам ничего дополнительно не нужно делать.

00:22:51

Если вы не подключены, то вы можете перейти вот на этот сайт и дальше сейчас я вам покажу, как использовать промокод AINSales, который даст вам 7 дней от реального доступа плюс 1000 альпина токенов, которые вы сможете потратить на любые ваши задачи. Там у нас собраны все самые современные модели искусственного интеллекта, которые вообще только есть. От лучших провайдеров в мире, от Google, от компании. Компания OpenAI, которая делает модели G5. Все, что я делаю, я как раз делал Alpīn GPT.

00:23:37

Здесь есть модели превращения аудио в текст, есть модели, которые наоборот озвучивают ваш текст, и аватар