

Как делать B2B продукты, **которые покупают не один раз**

Федор Киреев

CPO, Co-founder Хотбот, PAQU



Федор Киреев

- Первый из 6 человек в этой стране сходил в кино с помощью электронного билета в кино и запустил сервис Kinohod.ru
- Похоронили стартап в Германии и поняли, что бывает если делать фичи без исследований.
- Прошел путь от идеи до продажи стратегу своего стартапа. Создали и развиваем лидера рынка в РФ по онлайн продаже отельных услуг – Хотбот.
- Управлял премиум продуктами в ТОП-1 онлайн школе для детей – Skysmart @ Skyeng. Выстроил позиционирование продукта (убрал премиум) и с помощью JTBD увеличил средний чек первой оплаты в 3,5 раза и в 2 раза долю продаж.
- Преподаю в Нетологии, соавтор модуля в курсе Замесина, активно менторю / менторюсь, очень люблю JTBD, психологию и упаковку смыслов, поэтому создал RAQU – ИИ упаковщика для SMB



TG: @kireev

Про что расскажу в ближайшие 30 минут

01

B2B — это не про фичи, а про трансформацию бизнеса клиента

02

Мой любимый фреймворк JTBD, который реально помогает “делать вещи” и большой LTV

03

Как поженить ваши JTBD исследования с продуктом, продажами и маркетингом, чтобы круто продавать

04

Как я использую JTBD в создании нового продукта RAQU и ошибки, которые я ~~делаю~~ делаю

Пару вводных про JTBD

- JTBD (Jobs to Be Done) — это способ смотреть на продукт как на “сотрудника”, которого человек нанимает, чтобы тот выполнил конкретную работу и помог ему продвинуться вперёд.

- Человек не покупает дрель — он “нанимает” её, чтобы любоваться картиной на стене.

Менеджер в отеле не покупает SaaS-платформу — он “нанимает” её, чтобы поднять выручку с доп.услуг на 30 %.

- Задачи на которые нанимают решение не меняются со временем. Меняется решение.







КТО ВАШ КЛИЕНТ?

Oncloud

RIGHTWAY

Sendfile

IAAS Fresh

Norbit CDS

и т.д.

ЧТО ВЫ ПРОДАЕТЕ?

Oncloud

RIGHTWAY

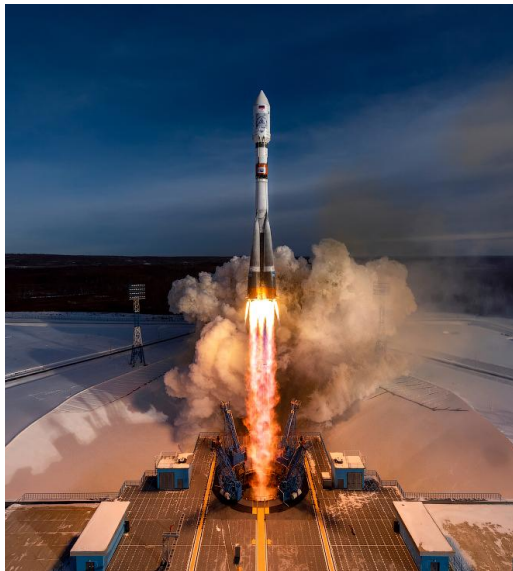
Sendfile

IAAS Fresh

Norbit CDS

и т.д.

КАК ДИЗРАПТИТЬ РЫНОК?



**НЕ ИСКАТЬ ГИПОТЕЗЫ.
ИСКАТЬ ФАКТЫ РЕШЕНИЯ
ЗАДАЧИ И ОПЛАТЫ.**

Практика

**Запилим новый B2B продукт. Идея
– система обучения для сотрудников
ресторанов.**



Делаем JTBD интервью, чтобы **узнать задачи**

- Нужно провести около 10-20 B2B интервью, чтобы узнать всю матрицу задач и понять основные задачи целевой аудитории
- После интервью нужно собрать JTBD canvas, для дальнейшей работы команды продактов, маркетинга и продаж
- JTBD timeline откроет какие этапы проходит лид и какие СТА ему нужны на каждом этапе воронки, в зависимости от его теплоты



1. ОФФЕР (только цитаты)

*«Multiling Service — лучшее решение, чтобы „быстро обучить новичка-мигранта стандартам обслуживания, чтобы вывести его в зал за ≤ 3 дня» и „сэкономить часы наставников, сократить штрафы и удерживать NPS 80+»

2. ПОЧЕМУ ОФФЕР МОЖЕТ НЕ СРАБОТАТЬ (5 гипотез)

HR-директор не верит цифрам «≤ 3 дня» → считает их маркетинговым преувеличением.
Управляющий опасается, что мигранты не пользуются смартфонами/интернетом.
Формулировка «сократить штрафы» не бьёт по болям ресторанов, у которых проверок давно не было.
Владельцы небольших точек считают, что смогут «объяснить устно» и не выдают ROI.
Рестораны с собственной LMS читают оффер как дублирование уже сделанного.

3. ЗАДАЧИ В БЕКЛОГ (усилят оффер)

Записать 60-секундный video-proof «День 1 → День 3: официант уже обслуживает стол» из реального филиала.
Сделать demo-bot без регистрации — показывает курс и тест сразу в Telegram.
Добавить калькулятор ROI (часы наставника × стоимость) на лендинге.
Выпустить пакет «Lite» ≤ 10 сотрудников с фикс. ценой 1 990 Р/мес.
Подключить кейс «импорт-школа» (экспорт курсов в SCORM) для сетей с собственной LMS.

4. РОЛИ ДЛЯ РЕКЛАМЫ

ЛПР	Управляющий партнёр / операционный директор сети
ЛДПР	Тот же управляющий партнёр
ЛВР	HR-директор; шеф-бармен
ЛПУП	Старший смены («заметила, что новички путают соусы...»)
ЛПНО	HR-директор («принесла идею заменить WhatsApp...»)
ЛНКПРВ	Старшие официанты, шеф-повар
ЛКМЗВННС	Бухгалтер
ЛКОРВТР	Управляющий партнёр + HR-директор

5. ТРИГГЕРЫ (цитаты)

Acute — «Потеряли 3 новичков за одну неделю: они ушли после первых смен из-за стресса».
Chronic — «Постоянные жалобы гостей: "Официант не знает соус, медлит с заказом"».
External — «Проверка Роспотребнадзора оштрафовала на 40 000 Р за неверную маркировку блюда».

6. ПРОБЛЕМЫ С ПРЕЖНИМ РЕШЕНИЕМ (цитаты)

Personal — «Я трачу вечера на переводы инструкций в WhatsApp, всё равно всё забывается».
Team — «Старшие официанты жаловались, что объясняют одно и то же по 5 раз за смену».
Business — «Ошибки в заказах +1,5 % к списанию ингредиентов, NPS просел до 72».

7. БАРЬЕРЫ ПЕРЕХОДА (цитаты)

Тип	Цитата
Cognitive	«Скепсис: "Как приложение заменит живой тренинг?"»
Emotional	«Боялся, что мигранты не разберутся в приложении».
Practical	«Не хотел платить за каждого сотрудника при текучке».
Risk Reversal	«14-дневный фримум + тариф "за вакансию, а не за человека"».

8. ИЕРАРХИЯ РАБОТ (цитаты / интерпретации)

Business Big «Сэкономить часы наставников, сократить штрафы и удерживать NPS 80+».
Professional Big «Системно снизить текучесть и нагрузку на наставников».
Social-Image Big «Показать, что наша сеть — современный работодатель, где мигрантов учат на родном языке».
Personal Big «Освободить своё время... и сконцентрироваться на развитии сети».
Emotional Big «Перестать "тушить пожары"... чувствовать контроль и спокойствие».
Future Big Personal «Мог уделить больше внимания новым локациям».
Future Big Team «Команда получает понятный карьерный путь».
Future Big Business «Быстрее масштабируемся в регионы».
Motivation Big «Каждый месяц вижу: онбординг 7 дн → 2,5 дн; текучесть −17 п.п.».
Core Job (practice) «Вывести новичка-мигранта в зал ≤ 3 дня».
Core Job (metaphor) «Запустить официанта как новый смартфон: включил — всё работает».
[интерпретация]
Micro Jobs «выбрать язык курса», «отправить ссылку новичку», «пройти видео + квиз», «1-мин тест в кассе», «отчёт о готовности».
KPI Core Job «Дни до первой смены ≤ 3», «% ошибок новичка < 5 %».

9. КОНКУРЕНТЫ

Использованные «WhatsApp-чаты с PDF, устные стажировки».
Рассмотренные «Teachbase», «ServiceGuru».
УТП Multilingo «5 языков из-коробки + тариф "за вакансию" + тест в кассе».
Критерии выбора «курсы на узбекском/киргизском; оплата без переплаты при текучке; мобильность».
Критерии отказа «У Teachbase нет готовых курсов на нужных языках; ServiceGuru дороже при 7 точках».

10. КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ

Active search «Google» + Telegram-чат «Рестораторы РФ».
Search Web (цитаты) «LMS для ресторанов на узбекском», «обучение официантов мигрантов».
Search Yandex queries [нет данных]
Search Google queries [нет данных]
Search in App «Ничего не искал».
Minus queries Yandex / Google [интерпретация] «скачать бесплатно», «курсы официантов онлайн без регистрации».
Trigger for search «Массовый набор персонала к летнему сезону».
Passive channel «Пост-кейс в Telegram».
Trust channel «Отзывы управляющего сети "Супра"».
Referral channels «Поделится ссылкой... в WhatsApp».

11. ТРИ УРОВНЯ БОЛИ (ТОЧКА А)

Perceived Pain «Раздражало, что каждый новичок задаёт одни и те же вопросы».
Captured Pain «Онбординг 7 дней, списания +8 кг мяса/мес».
Transformation Gap «Казалось, мы не сможем расти: каждый новый филиал = ещё больше хаоса в обучении».

12. ТРИ УРОВНЯ ЦЕННОСТИ (ТОЧКА Б)

Perceived Value «Уже в пробном доступе увидел курс на узбекском — официант засветились глаза».
Captured Value «Онбординг 2,8 дня, текучесть −17 п.п., NPS +8 п.п., штрафы 0».
Transformation Value «Я перешёл из роли "вечный тренер" в роль "бизнес-девелопера"».

13. АНА-МОМЕНТЫ

Trigger Aha «После первого 1-минутного теста в кассе официант ответил правильно на все вопросы».
Aha-moment «Отчёт показал −25 % ошибок и −18 % текучести — понял, что продукт работает».
Barriers to Aha «Сотрудники забывали пароль — решилось SSO через номер телефона».
Pre-Aha «Видео за 3 мин: курс на узбекском, тест — и новичок в зале».

**ПОЛУЧИ СПИСОК ВОПРОСОВ
ДЛЯ В2В И В2С ИНТЕРВЬЮ
НАПИШИ “ВОПРОСЫ”**

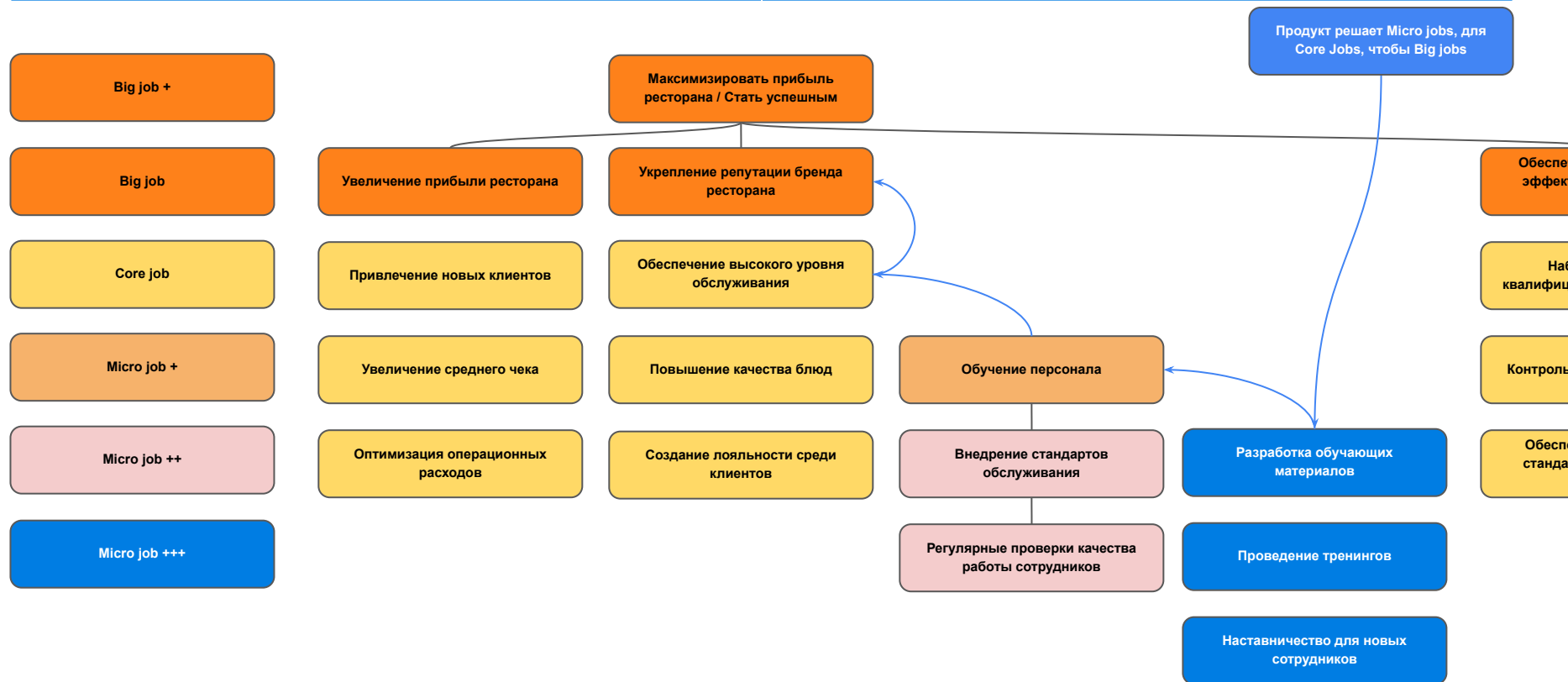
В TG: @KIREEV





Роль: Директор ресторана

Продукт: Онлайн система обучения для сотрудников



ПОЧЕМУ ЗА ЭТО
100% БУДУТ ПЛАТИТЬ?

Пример расходной части бюджета ресторана можно разделить на основные категории, которые охватывают различные аспекты операционной деятельности:

1. Затраты на продукты и напитки

- Продукты питания (овощи, мясо, рыба, молочные продукты и т.д.)
- Напитки (алкогольные и безалкогольные напитки)
- Специи, соусы и приправы
- Расходные материалы для кухни (пищевые пленки, фольга, бумага для выпекания и т.д.)

2. Оплата труда сотрудников

- Зарплаты поваров, официантов, барменов, хостес, уборщиков и других сотрудников
- Налоги и взносы на социальное страхование
- Премии и бонусы
- Оплата сверхурочных работ
- **Обучение и развитие сотрудников**

Есть расходная часть
в бюджете ресторана



3. Аренда и коммунальные платежи

- Арендная плата за помещение
- Коммунальные услуги (электричество, вода, отопление, газ)
- Интернет и телефонная связь
- Плата за вывоз мусора

4. Закупка оборудования и инвентаря

- Кухонное оборудование (печи, плиты, холодильники, миксеры и т.д.)
- Мебель (столы, стулья, барная стойка и т.д.)
- Посуда и столовые приборы (тарелки, чашки, ложки, вилки и т.д.)
- Текущие ремонты и обновления оборудования

5. Маркетинг и реклама

- Онлайн-реклама (социальные сети, Google Ads и т.д.)
- Офлайн-реклама (баннеры, листовки, вывески)
- Программы лояльности и акции
- Ведение сайта и работа с отзывами

ВЫБИРАЕМ 1 СЕГМЕНТ.

Как выбрать клиентский сегмент и не прогадать? **Квал параметры:**

- **Тип и формат ресторана:** средний и крупный ресторан (**30+ посадочных мест**), **сеть ресторанов (2+ локации)**, премиальный или концептуальный формат, где качество сервиса — ключевое УТП, **франшиза**, где важна стандартизация обслуживания
- **Штат и текучесть персонала:** **10+ сотрудников в зале (официанты, хосты, бармены)**, есть высокая текучесть персонала (заметная ротация каждые 3–6 месяцев), **наличие менеджеров смены, управляющего, тренера или HR** внутри
- **Финансовые параметры:** **выручка от 3 млн руб./мес (для Москвы / СПб — от 5 млн руб.)**, есть бюджет на HR/обучение и практика внешнего обучения/консалтинга
- **Стадия зрелости бизнеса:** Ресторан работает **более 1 года**, имеет устоявшиеся бизнес-процессы
- **Менеджмент и мотивация:** собственник не вовлечен в ежедневную операционку, **нанят управляющий**
- **Поведенческие признаки (в триггерах и запросах):** «У нас проблема с качеством обслуживания», «Все делают по-разному», «Не успеваем обучать», «Нужно быстро вводить новичков», интересуются: «А как обучают в других ресторанах?», «Есть что-то готовое для новых сотрудников?», «Как контролировать уровень знаний?»

Смотрим потенциал и анализируем

- TAM: ~96 000 ресторанов, кафе и баров в РФ

SAM (средний и крупный сегмент): 30–50 тыс. ресторанов

Общий персонал: 0,8–1 млн человек

Объём рынка: ~0,8–1,0 млрд ₽/год (при чеке 20–30 тыс. ₽/ресторан в год)

Темп роста: +15–20%/год

Текущность кадров в HoReCa: до 70% → потребность в быстрой адаптации и обучении

3000+ ресторанов уже платят за SaaS-обучение → рынок валидирован



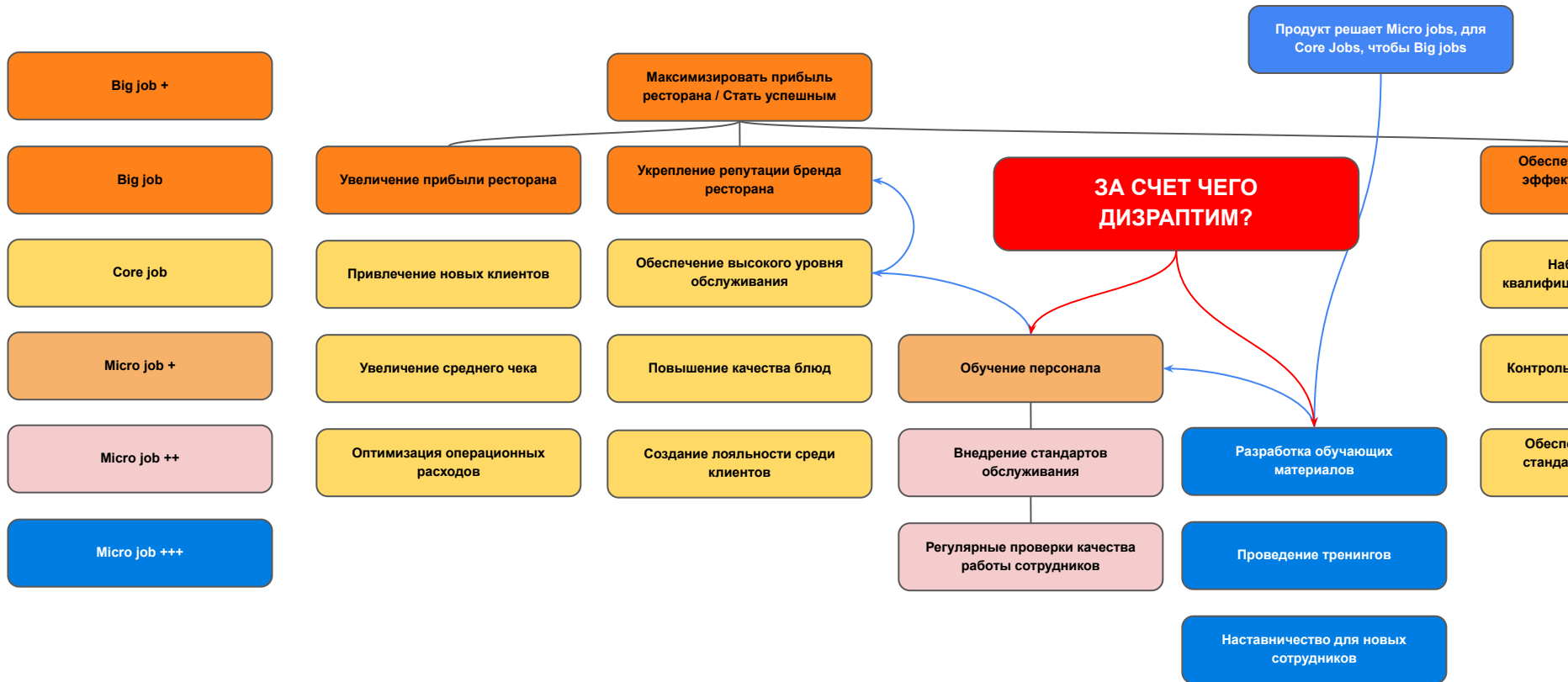
**СЛИШКОМ ШИРОКО.
ДЛЯ ДИЗРАПТА НУЖНО:**

1 СЕГМЕНТ

1 ЗАДАЧА

1 ВОРОНКА

Платформа	Сегмент	Цена	Контент для HoReCa	Клиенты
iSpring Learn	Энтерпрайз	~1000₽/сотр./год	✅ есть	Domino's, Cofix, Dodo
Teachbase	Средний+	от 60₽/мес/сотр.	⚠️ частично	Росинтер, X5 Group
Эквио HoReCa	Средний/сети	Индивидуально	✅ 40+ готовых курсов	Кофемания, региональные сети
ServiceGuru	SMB-рестораны	от 4 000₽/мес	✅ 60+ курсов	FARШ, Novikov Group, Supra



В итоге получаем дизрапт план:

- **Незакрытые задачи:**

Обучение для мигрантов
Интеграции с iiko/r_keeper
Симуляторы меню и сервисных ситуаций
Мобильные микрообучения для «зала»
Геймификация + мотивация в обучении
Отсутствие простых решений для маленьких ресторанов

- **Оцениваем перспективы каждой задачи и находим потенциал в сегменте:**

Целевой сегмент Рестораны (1–20 точек, ≥ 30 посадочных мест) с ≥ 30 % мигрантов среди линейного персонала



Дизрапт: Как понять, за счет чего можно “взломать” рынок?



В итоге получаем дизрапт сегмент:

- Рестораны (1–20 точек, ≥ 30 посадочных мест) с ≥ 30 % мигрантов среди линейного персонала

$\approx 41\,000$ точек с такой долей мигрантов в РФ

20–25 тыс. ресторанов, где штат ≥ 15 человек и оборот ≥ 3 млн ₽/мес

350–450 тыс. сотрудников, ежегодная текучесть 50–70 %

1–1,5 % ФОТ $\Rightarrow$ 12–25 тыс. ₽/год на точку
(потенциал рынка $\approx 0,3$ –0,5 млрд ₽)

Ключевые проблемы сегмента

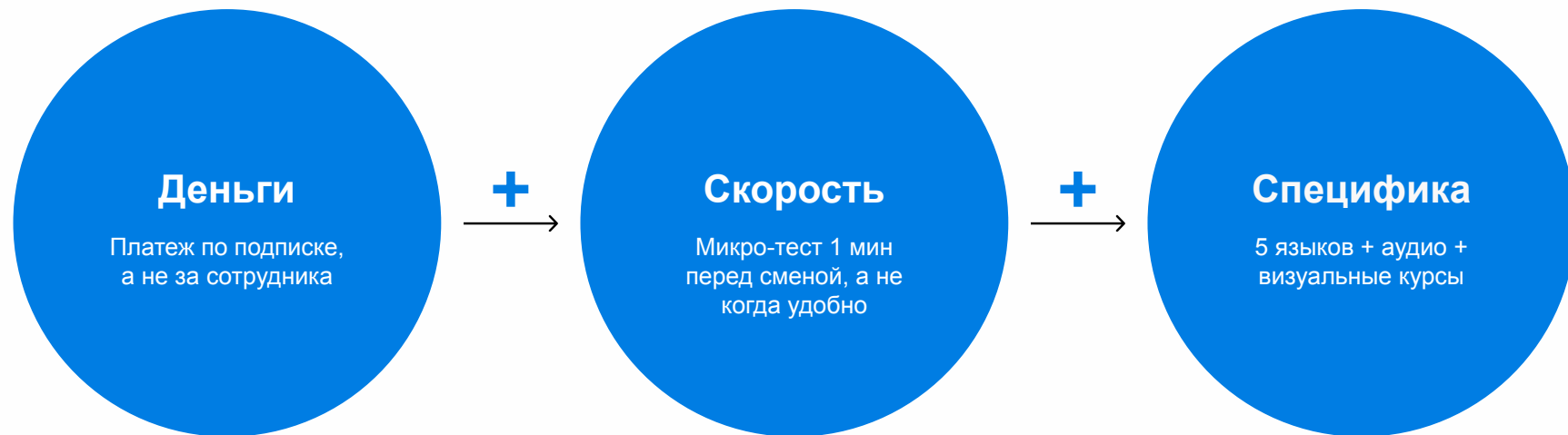
- языковой барьер при вводе новичков
- высокие штрафы и жалобы из-за ошибок
- нагрузка на наставников

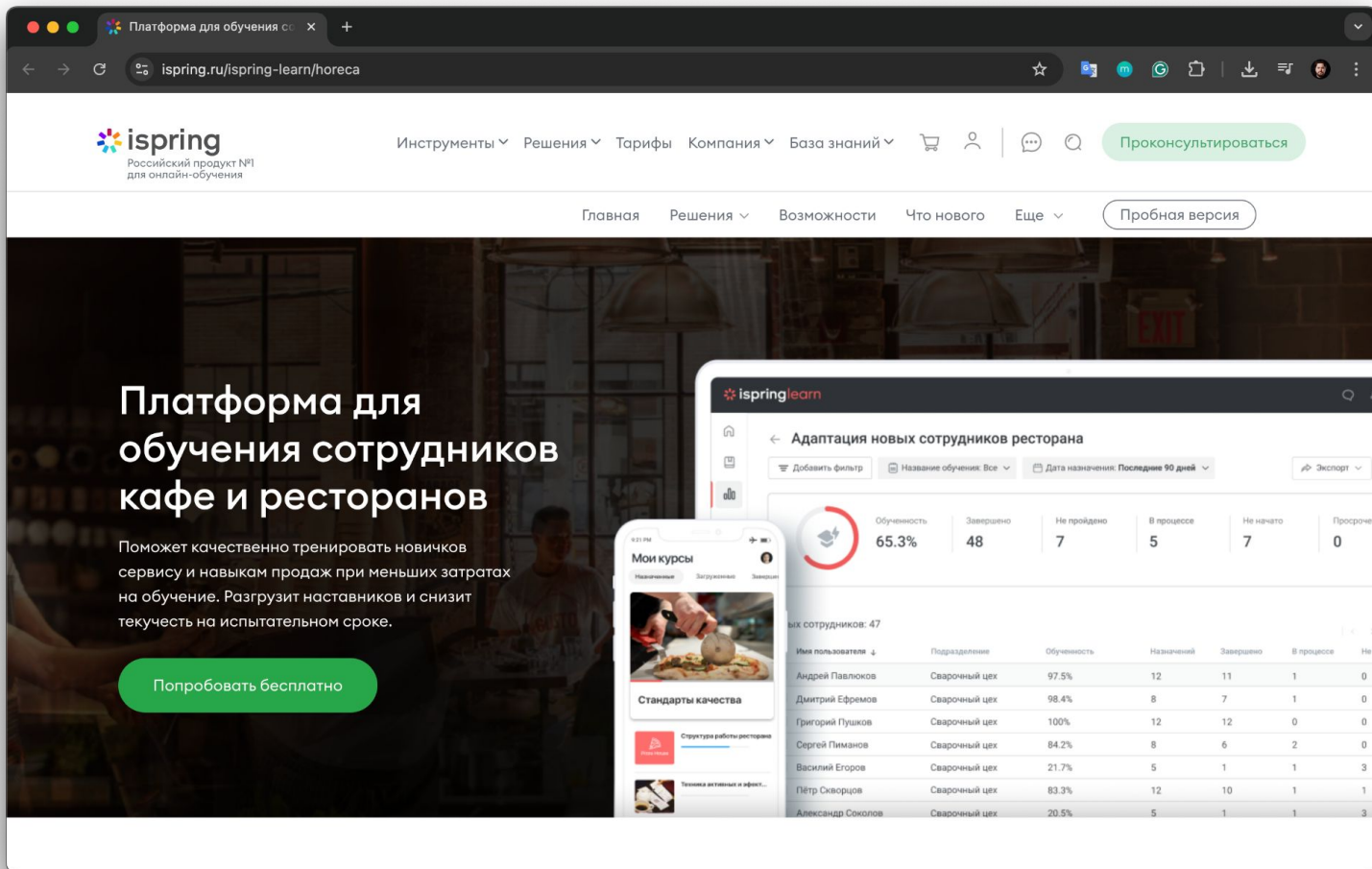


Как будем дизраптить рынок с текущими знаниями?



Как будем дизраптить рынок с текущими знаниями?





Платформа для обучения Te X +

← → ↺ teachbase.ru

🔍 ⭐ 📧 📞 📄 📁 📌 📎 📏 📐 📑 📒 📓 📔 📕 📖 📗 📙 📚 📛 📜 📝 📞 📟 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿

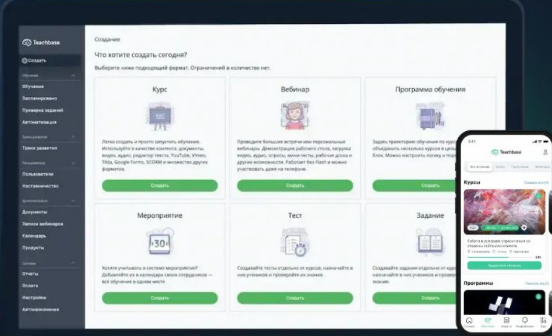
Teachbase

Функционал Решения Тарифы Услуги Кейсы Полезное О нас 8 499 288 25 67 🔍 Попробовать бесплатно Войти

Запустите обучение за 1 день без разработчиков

Teachbase — платформа, которая помогает организовать обучение и онбординг, проверять знания и проводить аттестации, анализировать эффективность обучения сотрудников для улучшения процессов.

Консультация эксперта Попробовать бесплатно





Лидер в сегменте платных прикладных курсов



Топ-35 крупнейших EdTech-компаний России

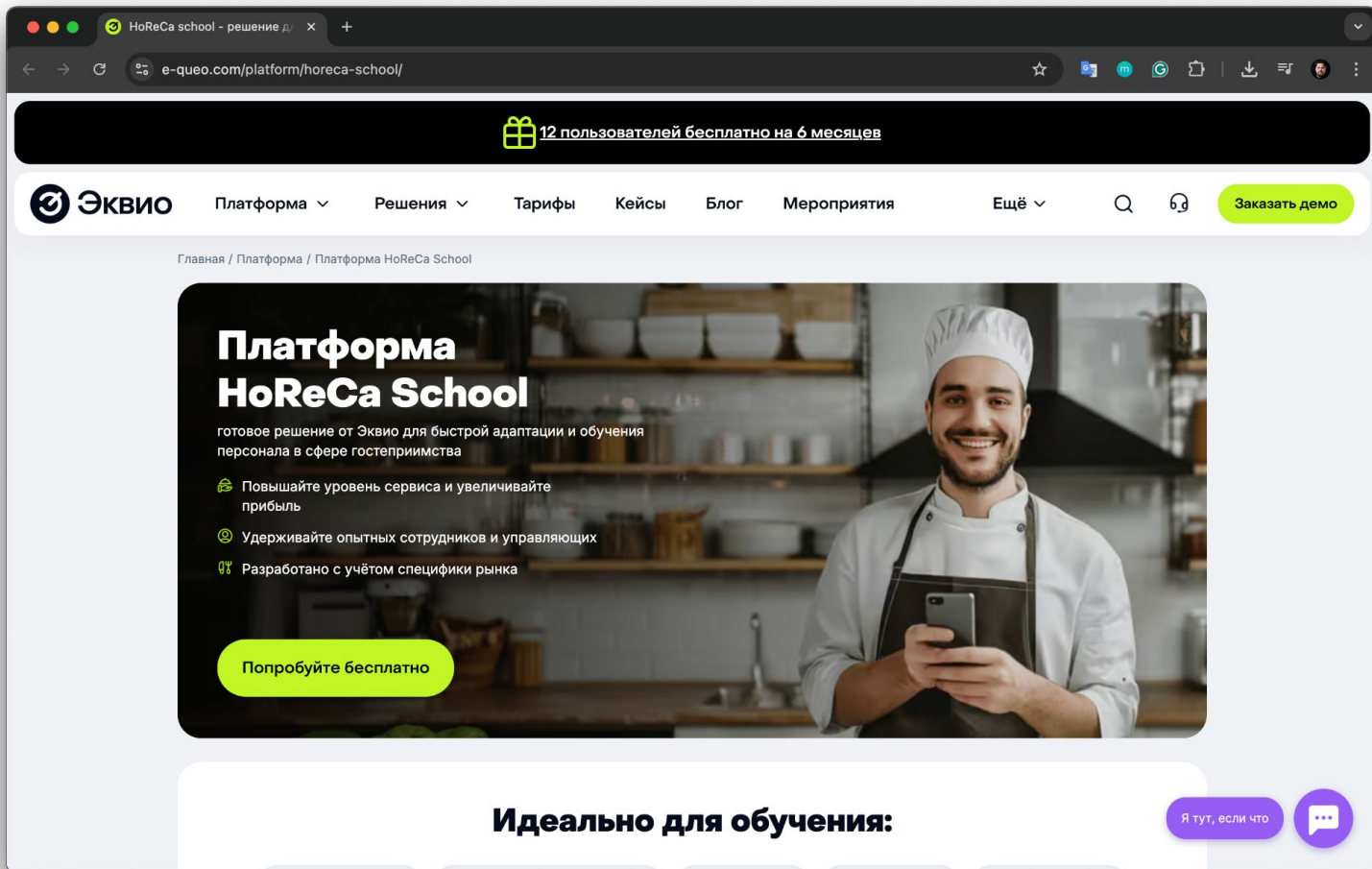


1 место среди корпоративных LMS в рейтинге ASOO.ORG



Решение, **рекомендованное** Яндекс





HR-платформа для мотивации, обучения и заботы

Тысячи ресторанов, отелей, магазинов и других бизнесов всех размеров используют ServiceGuru для обучения и мотивации сотрудников, снижения текучки персонала, улучшения уровня сервиса и увеличения доходов.

Попробовать
бесплатно

Задать любой
вопрос



Системные опросы eNPS

Аналитика Управление Ответы

12 месяцев

Опрошено

300

-10.4%

Период до

399

Период

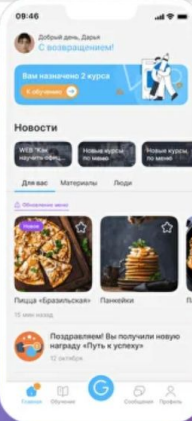
Доли промоутеров, критиков и нейтральных

Промоутеры 90%

Нейтралы 54%

Критики 54%

Без ответа 12%



Расчет индекса eNPS, %
57 = 69.7 - 12.7

Employee Net Promoter Score) • Промоутеры - Критики

тинг ответов

Критик Нейтрал Промоутер

ПРЯМО СЕЙЧАС ПЛАТФОРМОЙ ПОЛЬЗУЮТСЯ

ВЕБИНАР: Как обучение помогает сохранить команду и сервис на пике сезона?

ПОДРОБНЕЕ

Я тут, если что



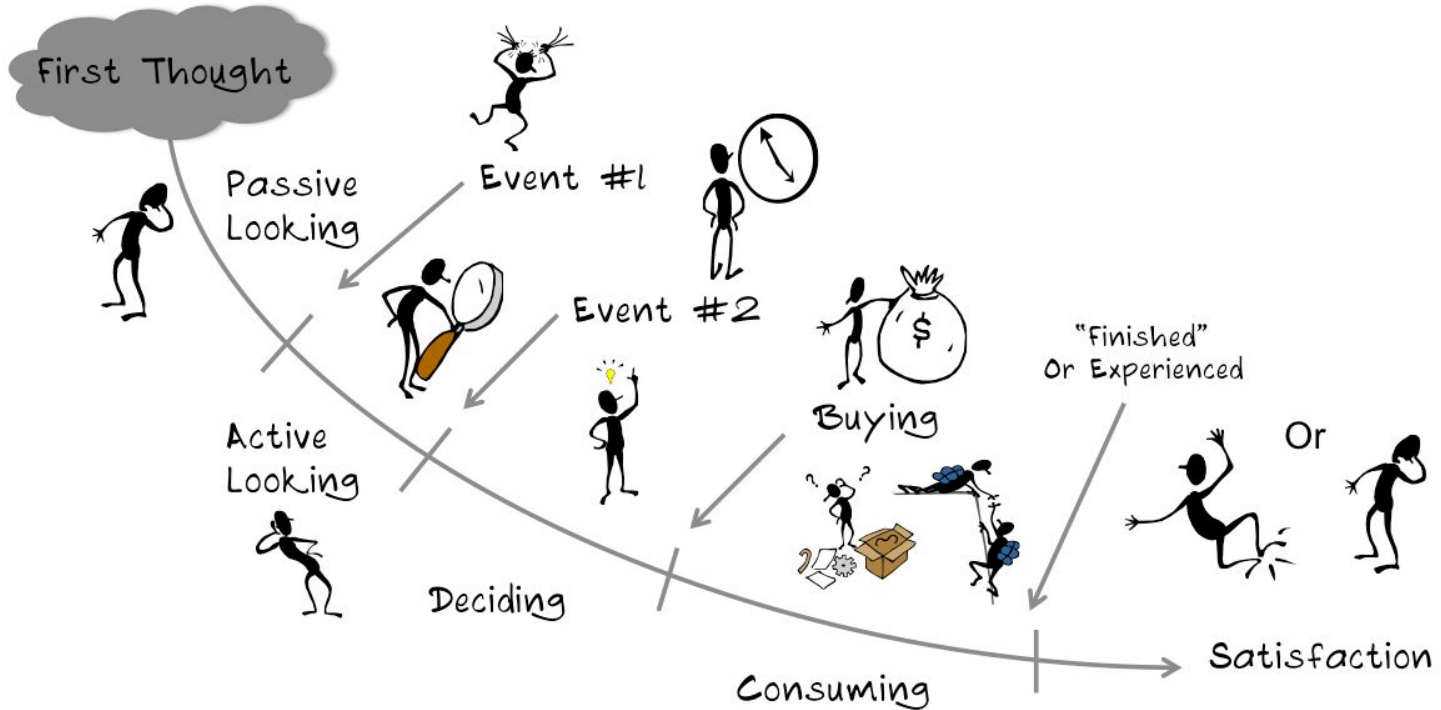
ТЫДЫДЫЩ

НАШЕ КРУТОЕ НАЗВАНИЕ

За 2 дня обучите новичка-мигранта стандартам обслуживания на родном языке, чтобы снизить текучку и штрафы, сохранив качество сервиса при дефиците кадров

**СОБИРАЕМ
ВОРОНКУ ПРОДАЖ НА ОСНОВЕ
JTBD TIMELINE**

THE TIMELINE



Строим воронку продаж на базе JTBD Timeline

- Первый раз подумал
- Пассивный поиск
- Активный поиск
- Принимает решение
- Покупка
- Успех клиента
- Повторная покупка



- **Первый раз подумал:**

Замечает, что новички-мигранты путают меню, гости жалуются, старшие официанты устали обучать.

Внутренняя боль («постоянные жалобы», «текучка 70 %»)

Ага: «Надо что-то менять, иначе не открою новую точку». → Начиная пролистывать чаты, открыт к любым идеям.

- **Пассивный поиск:**

В ленте Telegram-чата «Рестораторы РФ» **видит кейс-картинку: «-22 % текучести мигрантов за 60 дней».**

Канал: пост в отраслевом чате (органический охват).

Ага: «У нас такая же проблема!» → СТА: «Скачать PDF “7 ошибок новичка (RU+UZ)”».

- **Активный поиск:**

Читает PDF, кликает на QR → мини-лендинг (Tilda): 3-мин видео-демо + кнопка «Попробовать 3 дня бесплатно».

Канал: лендинг + Telegram-бот self-service.

Ага: видит курс на узбекском. → СТА: «/start демо-бот» (e-mail + филиал).

- **Принимает решение:**

За 48ч бот автоматически назначает курс, HR получает отчет «Новичок готов к смене».

Канал: in-bot пуш + e-mail.

Ага: «Сэкономили 4 ч наставника = 1 900 ₽». → СТА: «Разблокировать все курсы — 4 990 ₽/мес».

- **Покупка:**

Оплачивает одним кликом прямо в боте (тариф «за вакансию»).

Канал: встроенный пеймент-линк.

Ага: моментальная активация: 5 готовых курсов доступны всей смене.

- **Успех клиента:**

Через неделю бот шлёт отчёт: «Ошибки новичков –40 %, онбординг 7 дн → 2,5 дн». HR задаёт курсы следующему набору.

Канал: Telegram-бот, weekly report.

Ага: «NPS поднялся до 80». → СТА: «Добавить следующий курс».

- **Повторная покупка:**

Через 30 дней: подключает модуль «СанПиН» и вторую точку.

Канал: апсейл-сообщение в боте + реферал «–50 % за друга».

Ага: «На второй точке сразу без проблем — беру пакет на год».

КАК СОБРАТЬ ЛЕНДИНГ НА БАЗЕ JTBD

№	Блок / цель	Что размещаем (контент-ядро из канваса)	СТА / micro-действие
0	Sticky-Header	• Лого Multilingo• Якоря: «Проблема» · «Как работает» · «ROI» · «Кейсы» · «Цены»• Кнопка «Попробовать 3 дня»	«Попробовать 3 дня»
1	Hero + Оффер	Заголовок-цитата (оффер):«Быстро обучите новичка-мигранта стандартам за ≤ 3 дня — и удержите NPS 80+»Пояснение-формула оффера + 5 Micro Jobs (иконки).Фото официанта с бейджем «готов к смене».	Кнопка «Получить бесплатный 3-дневный доступ»
2	“Боль” (Точка А)	Подзаголовок: «Что бесит сегодня?»Три карточки-цитаты:• Perceived Pain — «Каждый новичок задаёт одни и те же вопросы»• Captured Pain — «Онбординг 7 дней, списания +8 кг мяса»• Transformation Gap — «Каждый новый филиал = ещё больше хаоса»	Anchor link «См. решение»
3	Acute / Chronic / External Triggers	Хронология/таймлайн с иконками «⚡»:1) Chronic — «Постоянные жалобы гостей...»2) Acute — «3 новичка ушли за неделю»3) External — «Штраф 40 000 Р от Роспотребнадзора»	—
4	Как Multilingo решает (Core Job)	Step-by-step иллюстрация 5 Micro Jobs:1) Выбираем язык2) Отправляем ссылку3) Видео + квиз4) 1-мин тест в кассе5) Дашборд «готов к смене»	Inline-СТА «Попробовать прямо сейчас» (модал регистрации)
5	ROI и KPI	Большой счётчик/калькулятор:• Онбординг: 7 дн → 2,8 дн• Ошибки –25 %• Текучесть –17 п.п.• NPS +8 п.п.Формула: «1 новичок = экономия 1 900 Р наставника».	Кнопка «Рассчитать экономию»
6	Соц-доказательства / Кейсы	Карусель цитат:• «Отчёт показал –18 % текучести — понял, продукт работает»• Клиент «Супра»: «–22 % текучести мигрантов за 60 дней»• Domino-style (логотипы сетей)	«Смотреть видео-кейс 1 мин»
7	Барьер-бастер FAQ	Accordion с цитатами:• Cognitive — «Как приложение заменит живой тренинг?» → ответ-демо GIF• Emotional — «Боялся, что мигранты не разберутся» → скрин на узбекском• Practical — «Не хочу платить за текучку» → тариф «за вакансию» + 14-дн фри	«Запустить фри-период»
8	Тарифы	Таблица: • «Lite» (до 10 вакансий — 1 990 Р/мес)• «Standard» (по вакансии 4 990 Р/мес)• «Сеть 5+ точек» — кастом, кнопка запроса.Бейдж «1 вакансия — бесплатно 14 дней».	«Оплатить картой» / «Забронировать демо»
9	Путь внедрения (Process Loop)	Инфографика: «Приём на работу → Добавление в график → Авто-курс → Тест → Допуск к смене».	—
10	Future & Motivation (Big Jobs)	Карточки с иконками:• Future Team — карьерный путь• Future Business — «Открывайте филиалы быстрее»• Personal Big — «Управляющий = бизнес-девелопер, а не вечный тренер»• Motivation Big — «Месячный отчёт: –17 п.п. текучести»	«Хочу так же» (скролл к форме)
11	Форма регистрации	Поле e-mail + филиал + кнопка «Получить 3-дня без карты».Снизу мелко: Risk Reversal («Отмена одним кликом до 14 дня, без списаний»).	Primary СТА
12	Футер	Контакты, юридическое, логотипы партнёров (Telegram-чат, HR-агентства), реферальная программа «–50 % за друга».	—

Иерархия JTBD для рестора...

chatgpt.com/c/66ffb727-830c-800f-89ea-e780b9d97a4e

ChatGPT o3

Показатели

Улучшение

Целевой сегмент	Рестораны (1–20 точек, ≥ 30 посадочных мест) с $\geq 30\%$ мигрантов среди линейного персонала
Общее число заведений в РФ	$\approx 41\,000$ точек с такой долей мигрантов
SAM (средние + крупные)	20–25 тыс. ресторанов, где штат ≥ 15 человек и оборот ≥ 3 млн Р/мес
Персонал в сегменте	350–450 тыс. сотрудников, ежегодная текучесть 50–70 %
Бюджет на обучение	1–1,5 % ФОТ $\Rightarrow$ 12–25 тыс. Р/год на точку (потенциал рынка $\approx 0,3$ –0,5 млрд Р)
Ключевые боли	• языковой барьер при вводе новичков • высокие штрафы и жалобы из-за ошибок • нагрузка

Спросите что-нибудь...

Инструменты

ChatGPT может допускать ошибки. Проверьте важную информацию. См. [настройки cookie-файлов](#).

Multilingo Landing React

Остановить

Multilingo

Проблема

Как работает

ROI

Цены

Попробовать 3 дня

Быстро обучите новичка-мигранта стандартам за ≤ 3 дня

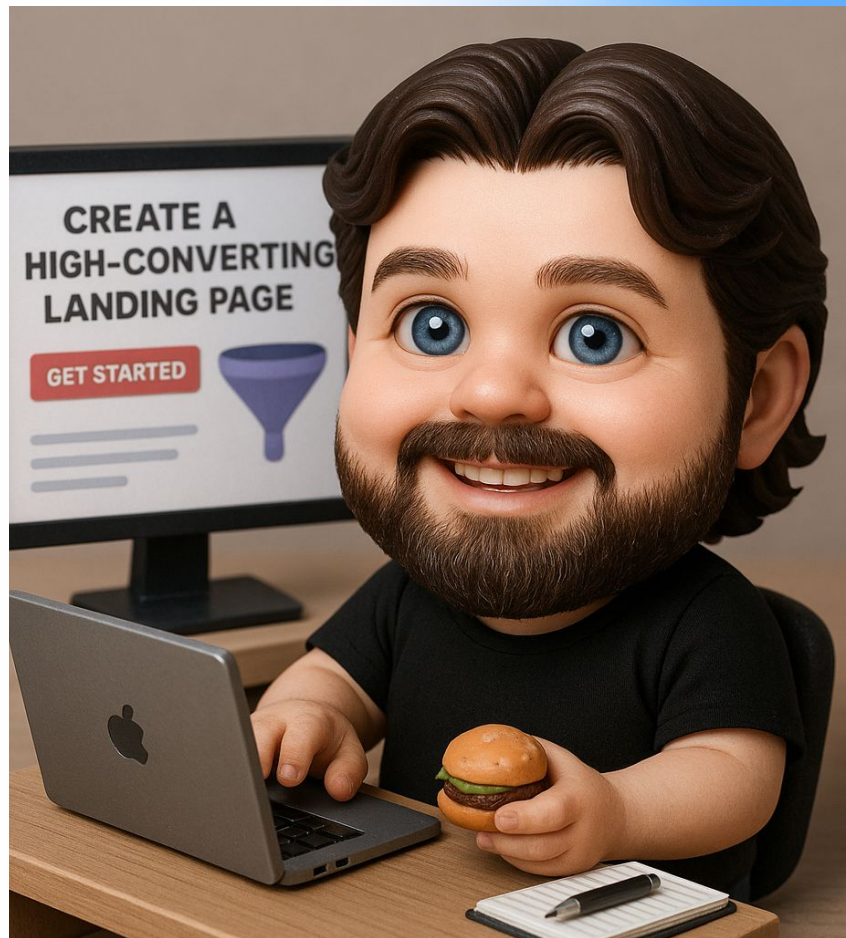
Экономьте часы наставников, сокращайте штрафы и держите NPS выше 80 — всё через один яркий, дружелюбный сервис обучения на пяти языках.

Получить демо

Что бесит сегодня?

Какие блоки используем из JTBD канваса

- 1 Боли / Triggers / Barriers → блоки 2, 3, 7
- 2 Micro Jobs & Core Job → блок 4
- 3 KPI / Captured Value → блок 5
- 4 Social-Image / Personal / Emotional Big Jobs → блок 10
- 5 УТП & Критерии выбора → Hero + блок 7
- 6 Risk Reversal → форма регистрации + FAQ



**В ПРИМЕРЕ НЕТ ДЕМО, НО ВОТ КАК
МЫ ДЕЛАЕМ В ДЕМО В ХОТБОТ
НА БАЗЕ JTBD**

Как мы в Хотбот проводим демо на базе JTBD

- Расписали все функции Хотбота по JTBD
- Создали мастер презентацию с каждой функцией
- Построили четкий скрипт продаж от задачи
- Скормили все знания про Хотбот и конкурентов в GPT
- В момент разговора фиксируем задачу лида
- GPT подбирает нужную комбинацию
- GPT Отрабатывает возражения и сравнения с конкурентами



Sales Tracking - Google Sheets

docs.google.com/spreadsheets/d/1DsX7XjZgLuF0u0FJy7Su1rEQVQ86qwEe5msV0xNEq3w/edit?gid=2132997913#gid=2132997913

Sales Tracking

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

100%

\$ % .0 .00 123 Raleway

B I A

17

Summarize this table

S16	R	S	
16		Описание функционала	Тек
17		1 ✓ Шахматка — модуль управления продажами дополнительных услуг с почасовой, включающий возможность выбора доступных слотов для гостей и инструментов управления расписанием, ценами и загрузкой для сотрудников. Функции: Временная сетка (таймлайн) с возможностью отображения в дневном или недельном виде, Отображение записей услуг - визуальные блоки с названием услуги, именем клиента, продолжительностью и оплатой, Возможность управления в одном окне - создание, редактирование, удаление записи, возможность подробности заказа при клике, свободные слоты, Кросс-продажи (веник к бане), Создание ссылок на оплату для заказов от стойки, Печать расписания на день, Управление ресурсами (люди, помещения, инвентарь) - фио и должности сотрудников, названия помещений/оборудования, описание, Расписание ресурса - возможность устанавливать рабочий график (посменный, понедельный или гибкий), Блокировка времени/дат - обед, технический перерыв, санитарный день, отпуск или больничный, Синхронизация в реальном времени для всех пользователей (если работает несколько администраторов) - все обновления видны всем администраторам, а заказы, созданные от стойки имеют информацию, кто из администраторов их создавал, Фильтрация отображения шахматки по ресурсу, Синхронизация доступности услуг с почасовой в привязке к используемым ресурсам, Настройки разных цен на одну и ту же услугу в разное время в течение дня и в разные дни недели, Выбор подходящих тарифов, доступных слотов и исполнителей при заказе услуги на гостевой витрине, Статистика по заказам услуг сделанным от стойки и с гостевой витрины, Дополняет модуль шахматки возможностью гибко управлять стоимостью услуг в разные сезоны и праздничные даты	Слайд 1 Модуль управления продажами дополнительных слотов для гостей и инструментов Слайд 2 Управляйте продажами и повышайте эффективность Временная сетка (шахматка), кросс-продажи Оптимизируйте загрузку персонала и ресурсы Управление ресурсами (люди, помещения) Зарабатывайте больше с помощью гибкого Динамическое ценообразование (день/ночь) Продавайте услуги 24/7 и разгрузите персонал Онлайн-запись для гостей, самостоятельное бронирование Синхронизируйте команду и избегайте конфликтов Обновления в реальном времени для максимальной доступности Анализируйте спрос и принимайте верные решения Статистика и отчеты по заказам, услугам
		2 ✓ Триггерные рассылки — автоматические письма, синхронизированные с этапами проживания гостя: до заезда, во время, после.	Слайд 1 Персонализация Analyze this data

Подписанные контракты февраль 2025

Причина прихода

1 Новая презентация

Назначение встреч

Сводная ОП

< >

Новая презентация демо - 1 x +

docs.google.com/presentation/d/1JZ3pTqShRebJZ3R-utQo7gXWVvLuLz33WHgtd65/edit

Новая презентация демо ☆ 📄
File Edit View Insert Format Slide Arrange Tools Extensions Help

Menu + - 🔍 Fil - | Tr - | Background Layout Theme Transition

1 Экскурсия в идеальную систему продаж дополнительных услуг отеля

2

3 Про нас

4 Про нас

5

6

7 Точка А Точка Б

8 Вы сталкиваетесь с ситуацией

9 Когда проблема есть?

10 Успешные продажи для отеля на 20% за 3 месяца

11

12

13

14 Тайм-лайн

15 Блокировка даты

16 Динамические цены

17 Тарифы

18

19

20

21

22 Инфо-страницы

23 Афиша мероприятий

24 Заявки от гостей

25

26

27

28 Письма гостю на каждом этапе

29 Настройка времени отправки

30 Персонализация

31 Аналитика

32

33

34

35 Меню чат-бота

Аналитика

Таск-менеджер

Шаблоны задач

Чек-листы

Мобильное приложение

OpenAI

Sales - Новое демо

ChatGPT o3

Share

AM PLUS

New chat

Search chats

Library

Codex

Sora

GPTs

New project

Sales

Новое демо

Chats

Оценка модерации tg ads

HTML таблица для OKR

Аутрич рассылка тема

AIDA для отелей

Оценка рекламного креатива

РСЯ стратегия для HotBot

Выбор креатива для текста

View plans

Unlimited access, team features, and

Задача клиента

Lead Core Job: сделать покупку доп-услуг «в два тапа» для гостя и одновременно дать горничным/администраторам единый экран запросов.

Цель

Lead Point B: $\geq 80\%$ гостей узнают и оформляют услуги онлайн $\rightarrow$ конверсия «просмотр $\rightarrow$ заказ» $\geq 12\% \rightarrow$ выручка от доп-продаж +25 % при полной прозрачности действий персонала.

Общая рекомендация

Для решения задачи подключите модули Hotbot (с KPI для контроля):

Модуль	Что даёт гостю / персоналу	KPI-триггер
Витрина продаж (завтрак, а-ля карт, румсервис, ранний / поздний выезд, прачка, SPA-центр)	Гость бронирует и платит 24 / 7; администратор видит все заказы в одном окне	Просмотр $\rightarrow$ заказ $\geq 12\%$; AOV +15 %
QR-коды + печатные макеты	Точки входа в номера, лифтах, СПА	Охват QR $\geq 80\%$; Scan $\rightarrow$ Order $\geq 10\%$

Ask anything

+

Tools

🎤

🔊

ChatGPT can make mistakes. Check important info. See [Cookie Preferences](#).

OpenAI

Sales - Новое демо

ChatGPT o3

Share

AM PLUS

New chat

Search chats

Library

Codex

Sora

GPTs

New project

Sales

Новое демо

Chats

Оценка модерации tg ads

HTML таблица для OKR

Аутрич рассылка тема

AIDA для отелей

Оценка рекламного креатива

РСЯ стратегия для HotBot

Выбор креатива для текста

View plans

Unlimited access, team features, and

Модуль	Что даёт гостю / персоналу	KPI-триггер
Витрина продаж (завтрак, а-ля карт, румсервис, ранний / поздний выезд, прачка, SPA-центр)	Гость бронирует и платит 24 / 7; администратор видит все заказы в одном окне	Просмотр → заказ ≥ 12 %; AOV +15 %
QR-коды + печатные макеты	Точки входа в номерах, лифтах, СПА	Охват QR ≥ 80 %; Scan → Order ≥ 10 %
Чат-бот 24/7	Гость пишет «постирать рубашку» → бот оформляет заявку; горничная получает push	Автоматизация запросов ≥ 70 %; TTA ≤ 10 сек
Модуль заказа от стойки	Горничная/админ создаёт заказ за 2 клика, всё логируется	Заказов «вне системы» = 0; лог событий 100 %
Шахматка (бассейн, хамам, сауна)	Показывает только свободные слоты, блокирует уборки	Заполняемость слотов ≥ 85 %; овербукинг = 0
Эквайринг 54-ФЗ	Онлайн-оплата картой/СБП, чек гостю	Доля онлайн-платежей ≥ 95 %
Односторонняя PMS-интеграция	Имя/комната подтягиваются; письма с именем ↓	Ручных корректировок = 0

Ask anything

+

Tools

🎤

🔊

ChatGPT can make mistakes. Check important info. See [Cookie Preferences](#).

OpenAI

Sales - Новое демо

ChatGPT o3

Share

AM PLUS

New chat

Search chats

Library

Codex

Sora

GPTs

New project

Sales

Новое демо

Chats

Оценка модерации tg ads

HTML таблица для OKR

Аутрич рассылка тема

AIDA для отелей

Оценка рекламного креатива

РСЯ стратегия для HotBot

Выбор креатива для текста

View plans

Unlimited access, team features, and

10 самых вероятных возражений от операционного директора / маркетолога

№	Возможное возражение	Что на самом деле беспокоит
1	«Гости всё-равно спрашивают на ресепшн, не будут сканировать QR»	Скепсис к digital-поведению 40+ аудитории
2	«Персоналу-то когда изучать новую систему? Мы и так на пределе»	Страх дополнительной нагрузки и сопротивления горничных
3	«Цена подписки съест весь эффект»	Сомнение в быстром ROI и опасение "потратить зря"
4	«Нужны ли нам письма и чат-бот, если услуг не так много?»	Не видит value многоканального продвижения при небольшом портфеле
5	«Секретари групповых выездов не дадут e-mail гостей — как тогда?»	Опасение "слепой зоны" у групп/корпоративных бронирований
6	«Интеграция с нашей PMS затянется, а IT-специалист один»	Страх технических сложностей и длительного запуска
7	«QR-кодами завалят номера, будет визуальный шум»	Риск ухудшить интерьер и гостевой опыт
8	«Онлайн-оплаты = комиссии 6% — а —	Фокус на чистом доходе и опасение скрытых расходов

Ask anything

Tools

ChatGPT can make mistakes. Check important info. See [Cookie Preferences](#).

OpenAI

Sales - Новое демо

ChatGPT o3

latency

CSV

Share

AM PLUS

New chat

Search chats

Library

Codex

Sora

GPTs

New project

Sales

Новое демо

Chats

Оценка модерации tg ads

HTML таблица для OKR

Аутрич рассылка тема

AIDA для отелей

Оценка рекламного креатива

РСЯ стратегия для HotBot

Выбор креатива для текста

View plans

Unlimited access, team features, and

3. Пять лаконичных отличий Hotbot (one-liner-ы для звонка)

1. Канал «до заезда» — Hotbot зарабатывает деньги ещё в дороге, IPTV и 2ROOMZ ждут, пока гость откроет телевизор.

2. Фискальный эквайринг внутри — чек 54-ФЗ за 15 сек, никаких «ляпов» от кассирши.

3. QR-аналитика — видим, что лифтовой QR приносит 17 % выручки, конкуренты не знают источник продаж.

4. Журнал действий персонала — видно, что горничная Мария оформила заказ в 14:32 → воровство «исчезает».

5. Дашборд ROI on-air — директор открывает браузер и видит: «доп-выручка +1,84 млн ₽, SLA 12 мин», без отчётов в Excel.

4. Резюме для лида

«Конкуренты умеют показывать меню; Hotbot у. ↓.ет продать, оформить чек и доказать результат цифрами в реальном времени. Если хотя бы один из пяти Micro Jobs провален — деньги

Ask anything

+ Tools

🎤

ChatGPT can make mistakes. Check important info. See [Cookie Preferences](#).

Структура демо по JTBD в Хотбот

- 1 О компании и почему мы лидеры
- 2 Роль и задача – прямая речь, фиксируем точку АБ
- 3 Показываем как решаем задачу + кейсы
- 4 Закрываем возражения
- 5 Увольняем конкурентов
- 6 Оффере по цене + лестница продаж
+ ограничение по времени + следующий шаг



Спасибо! Ваши вопросы...

Федор Киреев

CPO, Co-founder Хотбот, PAQU

TG: kireev



Пожалуйста, пройдите короткий опрос

