KZSALESHUB · КНИГА

ИИ для продаж

Как продавцу B2B IT работать с искусственным интеллектом: от подготовки к встрече до агентов и личной базы знаний — по задачам, а не по сервисам.

Издание 2.0 · октябрь 2026 · kzsaleshub.com

Содержание

Пролог. Задачи важнее инструментов 3

Глава 1. Где ИИ помогает продавцу 4

Глава 2. Исследование и подготовка 6

Глава 3. Поиск клиентов и данные 8

Глава 4. Персонализация и письма 10

Глава 5. Встречи и CRM 11

Глава 6. Прогноз и аналитика 12

Глава 7. Риски и правила 13

Глава 8. Как внедрить в команде 14

Глава 9. ИИ-агенты в продажах: что можно доверить машине 15

Глава 10. Предложения и ответы на тендерные запросы 16

Глава 11. Обучение и коучинг с ИИ 17

Глава 12. Языки региона: русский, казахский, узбекский 18

Глава 13. ИИ в руках руководителя продаж 19

Глава 14. Сквозной пример: неделя продавца с ИИ 20

Глава 15. Личная система продавца с ИИ 21

Глава 16. Что останется за человеком 22

Приложение А. Шаблон регламента использования ИИ в отделе продаж 23

Приложение Б. Двенадцать запросов для ключевых задач 24

Приложение В. Чек-лист проверки результата ИИ 26

Приложение Г. Словарь 27

Приложение Д. Проверьте себя 28

Об издании 31

Как читать эту книгу. Главы 1–8 — задачи продавца, где помогает ИИ: подготовка, поиск клиентов, письма, встречи и CRM, прогноз, риски, внедрение. Главы 9–16 — следующий уровень: агенты, ответы на тендеры, обучение, языки региона, ИИ для руководителя, сквозная неделя продавца, личная система и то, что останется за человеком. В приложениях — шаблон регламента, двенадцать запросов, чек-лист проверки, словарь и тест. В книге нет названий конкретных сервисов: они меняются быстрее, чем принципы.

Пролог. Задачи важнее инструментов

Первое издание было списком сервисов. Такие списки устаревают быстрее, чем их успевают прочитать: инструменты появляются, сливаются, меняют цены и исчезают. Второе издание устроено иначе — по задачам продавца. Для каждой задачи: что ИИ делает хорошо, где ошибается, как выбрать инструмент и как проверить результат. Конкретные сервисы подбирайте сами под эти критерии — и пересматривайте выбор раз в полгода.



Схема 1. Рабочий цикл: факты даёт человек, черновик — ИИ, ответственность остаётся за человеком

Глава 1. Где ИИ помогает продавцу

Задача	Что делает ИИ	Где осторожно
Исследование клиента	Собирает и сжимает открытую информацию о компании и отрасли	Проверяйте факты по первоисточнику
Поиск и обогащение контактов	Находит компании по профилю, дополняет карточки	Законность обработки персональных данных
Персонализация писем	Черновики под роль и ситуацию клиента	Шаблонный тон, выдуманные факты
Подготовка к встрече	Вопросы, гипотезы о боли, карта ролей	Гипотезы нужно проверять у клиента
Записи и итоги встреч	Расшифровка, резюме, договорённости	Согласие участников на запись
Работа с CRM	Заполнение полей, напоминания, сигналы риска	Качество зависит от качества данных
Прогноз	Оценка вероятности по истории сделок	Мало данных — слабый прогноз
Обучение	Ролевые тренировки, разбор звонков	Не заменяет живого наставника

Как выбрать, с чего начать

Оцените каждую задачу по двум осям: сколько времени она забирает и насколько опасна ошибка ИИ. Начинайте с задач, где времени уходит

много, а ошибку легко заметить и исправить: подготовка к встрече, черновики писем, резюме звонков. Задачи с высокой ценой ошибки — прогноз, коммерческое предложение, ответы о безопасности — оставляйте на потом и всегда с проверкой человеком.

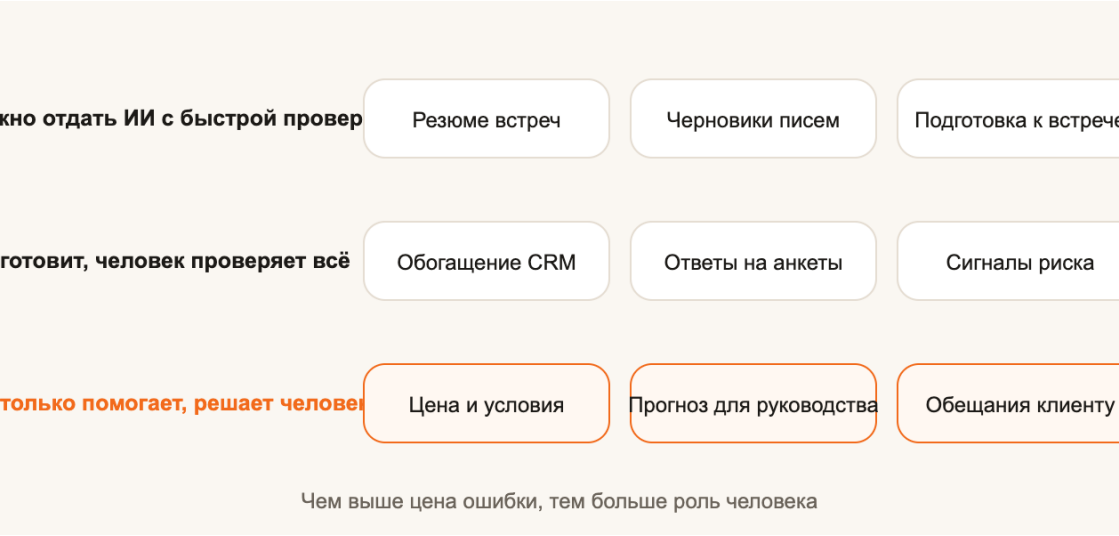

Схема 2. Задачи продавца по цене ошибки ИИ

Глава 2. Исследование и подготовка

Самый быстрый выигрыш — подготовка к встрече. Ассистент за минуты собирает то, на что раньше уходил час: чем живёт компания, что происходило в отрасли, какие вопросы задать. Хороший запрос включает роль собеседника, вашу гипотезу и формат ответа.

Пример запроса: «Я готовлюсь к встрече с ИТ-директором банка среднего размера. Мы продаём резервное копирование. Предложи пять гипотез о его текущих проблемах и по два вопроса, чтобы проверить каждую. Не придумывай факты о компании.»

Больше шаблонов — в книге промты для продаж.

Подготовка к встрече за 15 минут

Шаг	Что сделать	Время
1	Собрать открытые факты: сайт, отчётность, новости, вакансии	5 мин
2	Попросить ИИ сжать факты и выделить три-пять гипотез о проблемах	3 мин
3	Сформулировать вопросы для проверки гипотез	3 мин
4	Проверить ключевые факты по первоисточникам	4 мин

Ещё два запроса, которые хорошо работают:

Правило. Всё, что ИИ сообщает о конкретной компании, считайте гипотезой, пока не проверили сами.

Глава 3. Поиск клиентов и данные

Сервисы поиска лидов помогают найти компании, похожие на ваших лучших клиентов, и людей в нужных ролях. Ценность не в объёме базы, а в точности: лучше сто компаний, которые точно соответствуют профилю идеального клиента, чем десять тысяч случайных контактов.

Критерий выбора	Что проверить
Покрытие региона	Есть ли данные по компаниям Казахстана и Центральной Азии
Актуальность	Как часто обновляются данные
Законность	Источники данных и соответствие требованиям о персональных данных
Интеграция	Передаёт ли данные в вашу CRM без ручной работы
Пробный период	Можно ли проверить на своём сегменте

Сигналы готовности к покупке

ИИ особенно полезен в поиске событий, после которых у компании появляется потребность: смена руководителя, новый проект, расширение, инцидент, изменение регулирования, массовый найм специалистов определённого профиля. Настройте регулярный обзор таких сигналов по списку целевых аккаунтов и связывайте их с гипотезой: «новый ИТ-директор — пересмотр поставщиков в первые полгода».

Сигнал	Возможная гипотеза

Сигнал	Возможная гипотеза
Новый руководитель ИТ или безопасности	Пересмотр архитектуры и поставщиков
Вакансии по новой технологии	Начинается проект внедрения
Открытие филиалов или площадок	Нужны инфраструктура, связь, безопасность
Публичный инцидент в отрасли	Рост внимания к защите и восстановлению
Новое требование регулятора	Проекты соответствия с жёстким сроком

Глава 4. Персонализация и письма

ИИ хорошо пишет первые черновики, но плохо знает вашего клиента. Рабочая схема: вы даёте факты и цель, ИИ — структуру и формулировки, вы — финальную правку. Признаки письма, которое никто не правил: общие слова, чрезмерная вежливость, выдуманные «я видел вашу новость о…».

- Одно письмо — одна мысль и один вопрос.
- Конкретика о клиенте должна быть проверенной.
- Тон — как у живого человека, а не как у рекламы.

Пример: до и после правки

Черновик без правки: «Уважаемый Иван! Надеюсь, у вас всё отлично. Я заметил, что ваша компания является лидером отрасли. Мы предлагаем инновационное решение, которое поможет вам вывести бизнес на новый уровень…»

После правки: «Иван, добрый день. Вы открыли две новые площадки в этом году — обычно после этого резервное копирование удалённых объектов становится отдельной задачей. Мы помогли похожей компании сократить время восстановления площадки до нескольких часов. Удобно обсудить 20 минут на следующей неделе?»

Разница: один проверенный факт, одна гипотеза о проблеме, один результат, один вопрос. ИИ помог со структурой, а факты и смысл дал продавец.

Глава 5. Встречи и CRM

Ассистенты записи встреч экономят время на заметках и помогают не терять договорённости. Важно: предупреждайте участников о записи и получайте согласие, храните записи в рабочих системах, а не в личных аккаунтах. Итог встречи от ИИ — черновик: проверьте, что договорённости записаны точно, прежде чем отправлять клиенту.

В CRM ИИ полезен как помощник по гигиене данных: напоминает о сделках без движения, подсвечивает риски, предлагает следующий шаг. Но если продавцы не ведут CRM, никакой ИИ не исправит прогноз.

После встречи: от расшифровки к следующему шагу

Что получить от ИИ	Как проверить
Резюме встречи в пять строк	Совпадает ли с вашим пониманием
Список договорённостей с ответственными и сроками	Нет ли выдуманных обязательств
Обновление полей сделки в CRM	Этап, дата, участники, следующий шаг
Черновик письма с итогами	Тон, точность, отсутствие лишних обещаний
Риски сделки	Что не прозвучало: бюджет, решение, сроки

Связанный инструмент: совместный план действий — ИИ может собрать его черновик по итогам встречи.

Глава 6. Прогноз и аналитика

Модели прогноза учатся на истории ваших сделок. Им нужны данные: достаточно закрытых сделок, честные этапы, причины проигрышей. Начните с простого — сравнения фактической конверсии по этапам с прогнозом продавцов. Расхождения покажут, где прогноз завышен, без всякой нейросети. Подробнее: покрытие воронки.

Сигналы риска в сделке

Даже без сложной модели ИИ может подсвечивать риски по простым правилам и тексту переписки:

- Нет контакта с клиентом больше двух недель.
- Дата закрытия переносилась несколько раз.
- В сделке один контакт, нет лица, принимающего решение.
- В переписке появились слова «пауза», «пересмотр», «бюджет урезан».
- Конкурент упоминается всё чаще.

Важно, чтобы сигналы вели к действию: разговор с руководителем, звонок клиенту, пересмотр этапа.

Глава 7. Риски и правила

Риск	Правило
Утечка данных клиента	Не загружать конфиденциальные документы в сервисы без договора о защите данных
Выдуманные факты	Проверять всё, что попадёт клиенту
Персональные данные	Соблюдать требования закона о персональных данных и согласие на обработку
Одинаковые письма	Финальная правка человеком
Зависимость от одного сервиса	Хранить данные в своей CRM, а не только в инструменте

Хорошая практика — короткий регламент для команды: какие инструменты разрешены, какие данные в них можно загружать, кто отвечает за проверку.

Короткий регламент: что в него включить

Шаблон регламента — в приложении А. Минимум, который должен быть у любой команды: список разрешённых инструментов, правила загрузки данных клиентов, требование проверки фактов, правила записи встреч и ответственный за обновление регламента.

Глава 8. Как внедрить в команде

1. **Выберите одну задачу**, на которую уходит больше всего времени — например, подготовку к встречам.
2. **Проведите пилот на двух-трёх продавцах** в течение месяца, замерьте время до и после.
3. **Соберите лучшие запросы** в общую библиотеку.
4. **Пропишите правила** работы с данными.
5. **Масштабируйте** на команду и переходите к следующей задаче.

Как измерить эффект

Метрика	Как измерять
Время на подготовку к встрече	Замер до и после у пилотной группы
Время от встречи до письма с итогами	Отметки в CRM
Доля ответов на первые письма	Сравнение с прошлым периодом
Полнота CRM	Доля сделок с заполненными ключевыми полями
Удовлетворённость продавцов	Короткий опрос раз в месяц

Не обещайте рост выручки в первый месяц: эффект ИИ сначала виден во времени и качестве работы, и только потом — в результатах.

Глава 9. ИИ-агенты в продажах: что можно доверить машине

Ассистент отвечает на ваш запрос. Агент действует сам: выполняет последовательность шагов, обращается к системам, принимает простые решения. В продажах агенты уже берут на себя исследование аккаунтов, первичную квалификацию входящих запросов, обновление CRM и подготовку черновиков. Чем больше самостоятельности, тем важнее границы.

Задача	Уровень самостоятельности	Где человек обязателен
Исследование списка компаний	Высокий	Выбор итоговых целевых аккаунтов
Ответ на входящий запрос с сайта	Средний	Квалификация крупных и нестандартных запросов
Обновление CRM по итогам встречи	Средний	Подтверждение этапа и даты
Первые письма потенциальным клиентам	Низкий	Каждое письмо проверяет продавец
Коммерческое предложение и цена	Только черновик	Всё содержание и условия

Главное правило: агент не должен давать клиенту обещаний от имени компании. Если клиент общается с ботом, он должен об этом знать. Подробнее: паттерны ИИ-агентов, человек в контуре.

Глава 10. Предложения и ответы на тендерные запросы

Ответы на запросы предложений и анкеты безопасности — одна из самых трудоёмких задач пресейла. Большая часть вопросов повторяется. ИИ с поиском по базе ваших проверенных ответов (RAG) сокращает время подготовки в разы, но только если база поддерживается в порядке.

- Соберите библиотеку одобренных ответов: продукт, безопасность, поддержка, условия.
- Назначьте владельцев разделов и дату последней проверки каждого ответа.
- Используйте ИИ для подбора и адаптации ответов, а не для их сочинения.
- Отмечайте вопросы, на которые нет одобренного ответа, — их проверяет эксперт.
- После каждого тендера пополняйте библиотеку.

Подробнее: RAG, победные темы RFP.

Глава 11. Обучение и коучинг с ИИ

ИИ может играть роль клиента в ролевой тренировке: скептичного финансового директора, требовательного специалиста по безопасности, закупщика, который давит на цену. Продавец тренируется без риска, а затем получает разбор. Записи реальных звонков ИИ может разбирать по чек-листу: доля речи продавца, заданные вопросы, следующий шаг.

Формат	Как использовать
Ролевая тренировка	Сценарий: роль клиента, его цели, возражения; разбор после диалога
Разбор звонка	Чек-лист: открытые вопросы, слушание, следующий шаг
Подготовка к сложной встрече	Отработка трёх самых трудных вопросов
Онбординг	Вопросы-ответы по продукту и процессу продаж

Ограничение: ИИ не заменяет наставника. Он хорош для тренировки навыков, но опыт чтения ситуации и политики внутри клиента передаётся от человека к человеку.

Глава 12. Языки региона: русский, казахский, узбекский

Глобальные модели лучше всего работают на английском, хорошо — на русском, заметно слабее — на казахском, узбекском и кыргызском. Для продавца это значит: письма и материалы на государственном языке требуют проверки носителем, а инструменты записи и расшифровки встреч нужно проверить на смешанной речи, когда участники переходят с языка на язык.

- Проверяйте качество на собственных примерах, а не по описанию инструмента.
- Для важных документов на государственном языке привлекайте носителя языка.
- Создайте глоссарий терминов продукта на нужных языках и передавайте его ИИ.
- Помните о сосуществовании кириллицы и латиницы.

Подробнее: ИИ для языков Центральной Азии.

Глава 13. ИИ в руках руководителя продаж

Руководитель получает от ИИ не меньше, чем продавец. Разбор воронки, подготовка к еженедельной встрече, поиск сделок с признаками риска, анализ причин побед и поражений, подготовка индивидуальных встреч с продавцами.

Задача руководителя	Как помогает ИИ
Еженедельный разбор воронки	Список сделок с рисками и вопросы к продавцам
Анализ побед и поражений	Сводка причин по текстам отчётов о сделках
Индивидуальные встречи	Сводка по сделкам и активности продавца
Планирование	Сценарии выполнения плана по разным вероятностям
Коучинг	Разбор звонков по чек-листу

Предупреждение. Не используйте ИИ как инструмент скрытого контроля. Если команда узнает, что её звонки анализируются без объяснения целей, доверие пострадает сильнее, чем выиграет производительность.

Глава 14. Сквозной пример: неделя продавца с ИИ

День	Задача	Роль ИИ	Роль продавца
Понедельник	Обзор сигналов по 30 целевым аккаунтам	Собирает события и предлагает гипотезы	Выбирает пять аккаунтов для контакта
Вторник	Первые письма	Черновики под каждую гипотезу	Проверяет факты, правит тон, отправляет
Среда	Две встречи	Подготовка, затем резюме и договорённости	Ведёт разговор, подтверждает итоги
Четверг	Ответ на анкету безопасности	Подбирает ответы из библиотеки	Проверяет, отдаёт эксперту новые вопросы
Пятница	Обновление воронки и подготовка к разбору	Подсвечивает риски и пробелы в CRM	Обновляет этапы, готовит вопросы руководителю

Итог недели: больше времени на разговоры с клиентами, меньше — на заметки и поиск информации. Решения, отношения и ответственность остаются за человеком.

Глава 15. Личная система продавца с ИИ

Самый большой эффект дают не отдельные запросы, а привычки и собственная база знаний, которую ИИ может использовать. Продавец, который год собирает свои лучшие материалы, получает помощника, знающего его рынок, продукт и стиль.

Элемент	Что собирать
Библиотека запросов	Запросы, которые дали хороший результат, с пометкой, для какой задачи
Факты о продукте	Проверенные описания, ограничения, ответы на частые вопросы
Истории клиентов	Обезличенные кейсы с проблемой, решением и результатом
Лучшие письма	Письма, на которые отвечали, — как образцы стиля
Возражения	Возражения и ответы, которые сработали

Ритм: пять минут в конце дня — пополнить библиотеку; полчаса в конце недели — разобрать, что сработало. Через несколько месяцев качество черновиков заметно растёт, потому что ИИ получает ваш контекст, а не общий.

Практический шаг. Создайте документ «Мои лучшие материалы» и добавьте в него сегодня одно письмо, один ответ на возражение и один запрос.

Глава 16. Что останется за человеком

ИИ ускоряет подготовку, письма и рутину, но не заменяет доверие, понимание политики внутри клиента и умение вести переговоры. Чем больше рутины забирает ИИ, тем больше времени у продавца на то, что умеют только люди: слушать, задавать неудобные вопросы и брать ответственность за результат клиента.

Дальше по теме: промты для продаж, AI OS, техники продаж в IT.

Приложение А. Шаблон регламента использования ИИ в отделе продаж

Раздел	Содержание
Разрешённые инструменты	Список с назначением; кто одобряет новые
Данные	Что можно загружать: открытые сведения, обезличенные заметки. Что нельзя: договоры, персональные данные, внутренние документы клиента — кроме инструментов с договором о защите данных
Проверка	Всё, что уходит клиенту, проверяет продавец; цифры и факты — по первоисточнику
Записи встреч	Только с согласия участников, хранение в рабочих системах
Прозрачность	Боты и агенты не выдают себя за людей
Ответственность	Владелец регламента, дата пересмотра, канал вопросов

Приложение Б. Двенадцать запросов для ключевых задач

Задача	Запрос
Гипотезы о проблемах	«Вот факты о компании и роль собеседника. Предложи пять гипотез о проблемах и по два вопроса для проверки. Отметь предположения»
Карта ролей	«По описанию сделки перечисли роли, которые обычно участвуют в решении, и что важно каждой»
Первое письмо	«Напиши письмо до 80 слов: один факт, одна гипотеза, один результат клиента, один вопрос. Без общих слов»
Ответ на возражение	«Клиент сказал: …. Предложи три уточняющих вопроса, прежде чем отвечать»
План встречи	«Составь план встречи на 30 минут: цель, вопросы, возможные возражения, следующий шаг»
Итоги встречи	«По расшифровке составь резюме в пять строк и список договорённостей с ответственными и сроками. Ничего не добавляй от себя»
Совместный план	«По договорённостям составь черновик совместного плана действий до подписания»

Задача	Запрос
Обновление CRM	«Предложи значения полей сделки по итогам встречи и отметь, что не прозвучало»
Анализ рисков	«По истории сделки перечисли признаки риска и что сделать на этой неделе»
Ответ на анкету	«Подбери ответы из нашей библиотеки на вопросы анкеты. Если ответа нет — так и напиши»
Ролевая тренировка	«Сыграй роль финансового директора, который сомневается в окупаемости. Задавай жёсткие вопросы, после 10 реплик дай разбор»
Разбор поражения	«По отчёту о проигранной сделке выдели три вероятные причины и что можно было сделать иначе»

Больше шаблонов — в книге промты для продаж.

Приложение В. Чек-лист проверки результата ИИ

- Все факты о клиенте проверены по первоисточнику.
- Цифры, кейсы и названия клиентов существуют и разрешены к упоминанию.
- Нет обещаний, которые компания не может выполнить.
- Тон соответствует вашему, а не рекламному.
- Нет конфиденциальных данных других клиентов.
- Текст на государственном языке проверен носителем.
- Следующий шаг сформулирован конкретно.

Приложение Г. Словарь

Термин	Значение
Ассистент	ИИ, который отвечает на запросы человека
Агент	ИИ, который самостоятельно выполняет последовательность действий
Галлюцинация	Правдоподобный, но выдуманный ответ модели
RAG	Поиск по вашим документам перед генерацией ответа
Контекст	Информация, которую модель учитывает в запросе
Человек в контуре	Обязательная проверка или решение человека в процессе
Сигнал намерения	Событие, указывающее на возможную потребность клиента

Приложение Д. Проверьте себя

1. С каких задач лучше начинать внедрение ИИ в продажах?

- С прогноза для руководства
- С задач, где тратится много времени, а ошибку легко заметить
- С ценообразования

Правильно: С задач, где тратится много времени, а ошибку легко заметить.

2. Как относиться к фактам о компании, которые сообщил ИИ?

- Как к гипотезе, пока не проверены
- Как к проверенной информации
- Как к мнению клиента

Правильно: Как к гипотезе, пока не проверены.

3. Что главное в первом письме, подготовленном с ИИ?

- Как можно больше преимуществ продукта и описание всех возможностей компании
- Подробная история компании
- Один проверенный факт, гипотеза и вопрос

Правильно: Один проверенный факт, гипотеза и вопрос.

4. Что обязательно при записи встречи ассистентом?

- Согласие участников на запись
- Запись в личный аккаунт продавца для удобства
- Отправка расшифровки всем коллегам

Правильно: Согласие участников на запись.

5. Почему прогноз ИИ может быть слабым?

- ИИ не умеет считать
- Мало данных и нечестные этапы в CRM

- Прогноз нельзя автоматизировать

Правильно: Мало данных и нечестные этапы в CRM.

6. Что можно доверить агенту с высокой самостоятельностью?

- Коммерческое предложение и цену
- Обещания клиенту
- Исследование списка компаний

Правильно: Исследование списка компаний.

7. Как ИИ лучше использовать при ответах на анкеты безопасности?

- Подбирать ответы из одобренной библиотеки
- Сочинять новые ответы, чтобы сэкономить время экспертов
- Отвечать «да» на все вопросы

Правильно: Подбирать ответы из одобренной библиотеки.

8. Что важно при работе с текстами на государственном языке?

- Проверка носителем языка
- Перевод только через один сервис
- Отказ от государственного языка

Правильно: Проверка носителем языка.

9. Как измерять эффект ИИ в первый месяц?

- Только по росту выручки
- По времени и качеству работы
- По числу установленных сервисов

Правильно: По времени и качеству работы.

10. Чем агент отличается от ассистента?

- Агент всегда точнее ассистента и не требует проверки
- Агент самостоятельно выполняет последовательность действий
- Ничем

Правильно: Агент самостоятельно выполняет последовательность действий.

Об издании

Издание	Описание
2.0	Флагманская версия: 16 глав, подготовка за 15 минут, сигналы намерения, пример письма до и после правки, работа после встречи, сигналы риска, метрики внедрения, агенты, тендерные ответы, обучение, языки региона, ИИ для руководителя, сквозная неделя, личная система продавца, 2 схемы, регламент, 12 запросов, чек-лист, словарь и тест
1.1	Версия по задачам продавца в 9 разделах
1.0	Список сервисов

Книга бесплатна. Её можно читать онлайн и скачать в PDF и EPUB.