Первые 30 дней агента: задания, обратная связь и контроль прогресса

Составьте маршрут адаптации, в котором понятно, что делает новичок и какую поддержку обеспечивает наставник.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Четыре недели с заданиями, заполненный пример, карта самостоятельности, сценарий разбора и рабочие листы. Отдельный чек-лист — для подготовки и проверки каждого упражнения.

Собственный инструмент Нейросистемы риелтора. Артём и агентство вымышлены. Это не программа Александра Кущака и не подтверждение квалификации для любых операций.

Артём: первый ограниченный процесс

Новичку выдали базу и папку обучения, но задания, образец результата и доступная помощь не определены.

Участник	Первая задача	Что не поручено
Артём, новый агент	Точно зафиксировать запрос покупателя	Вести весь цикл сделки
Наставник	Показать пример и проверить повтор	Оценивать характер
Руководитель	Обеспечить доступ и время разбора	Требовать неизвестные правила

Подготовьте исходные данные

• Выберите одну типовую задачу и укажите границы: что сотрудник делает сам, что согласует, когда останавливается.

• Подготовьте вымышленный запрос, образец карточки и критерии точности. Известные сведения отделите от вопросов.

• Назначьте наставника, окно разбора, канал помощи и замену на время его отсутствия. Убедитесь, что нужные доступы работают.

• Определите, как хранится результат упражнения и кто меняет статус самостоятельности. Дата в календаре не заменяет проверку.

Задание, наблюдение и повтор

1. Опишите результат одной задачи

Вместо «изучить CRM» задайте учебную карточку запроса: факты, неизвестное и следующий шаг. Покажите образец.

Готово: Новичок понимает, что предъявить на проверке.

Не делайте так: Дать только ссылку на большую папку.

2. Проведите наблюдение с вопросами

Попросите найти в примере уточнение задачи, открытые вопросы и продолжение. Сравните запись сотрудника с исходником.

Готово: Обнаружено и исправлено конкретное расхождение.

Не делайте так: Принять ответ «всё понял» за навык.

3. Повторите действие в учебной ситуации

Наставник играет покупателя по заранее заданным условиям. После первого раунда исправьте одну ошибку и повторите.

Готово: В новом выполнении видно нужное действие.

Не делайте так: Менять условия, чтобы поймать новичка.

Что нужно получить перед продолжением

Поддержка, самостоятельность и развитие

4. Поручите ограниченную работу с поддержкой

Назначьте границы, предварительную проверку и доступного помощника. Отдельно фиксируйте препятствия компании и ошибки действия.

Готово: Поддержка доступна до рискованного обещания.

Не делайте так: Объявить самостоятельность без образца и помощи.

5. Проверьте основания для самостоятельности

Сопоставьте выполненные примеры с критериями. Для каждой задачи запишите свой статус и пределы. При новых условиях верните поддержку.

Готово: Статус опирается на результат, а не стаж.

Не делайте так: Распространить один успех на всю профессию.

6. Согласуйте следующий учебный цикл

Запишите наблюдение, исправление, ответственного и время повтора. Уберите препятствия, за которые отвечает руководитель.

Готово: Следующий разбор имеет предмет и дату.

Не делайте так: Завершить общим советом быть увереннее.

Что проверить после выполнения

Четыре недели на одной задаче

Вымышленный Артём учится фиксировать запрос покупателя. Недели условные: сложность задачи и наблюдаемый результат могут потребовать другого темпа.

Период	Задание	Что предъявить	Поддержка
Неделя 1	Разобрать пример	Карточка и расхождения	Образец наставника
Неделя 2	Учебный разговор	Запись после повтора	Одна точная правка
Неделя 3	Ограниченная задача	Черновик до отправки	Предварительная сверка
Неделя 4	Проверка по критериям	Примеры выполнения	Решение по каждой задаче

На четвёртой неделе Артём может самостоятельно фиксировать типовой запрос, но обсуждать необычные условия с наставником. Это разные задачи и разные статусы.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Новичок слабый, мало уверенности	В сообщении появился не согласованный срок. На повторе отделяем предложение от договорённости.
Прошёл месяц, пусть работает сам	Есть проверенные примеры конкретной задачи; границы и канал помощи записаны.

Выберите действие по ситуации

Что наблюдаем	Следующее действие	Чья ответственность
Нет понятного образца	Подготовить пример	Наставник
Ошибка в смысле запроса	Повторить с обратной связью	Агент и наставник
Нет нужного доступа	Восстановить условия	Руководитель
Новый сложный случай	Вернуть поддержку	Агент сообщает, наставник решает

Уточните перед решением

1. Что именно сотрудник должен показать после упражнения?
2. Какая помощь будет доступна в момент затруднения?
3. Какие примеры подтверждают самостоятельность именно по этой задаче?

18 проверок адаптации

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

До старта

- [ ] **Задача.** Одна и конкретная. Если нет: сузьте объём.
- [ ] **Границы.** Записаны. Если нет: разведите действия.
- [ ] **Образец.** Доступен и актуален. Если нет: подготовьте.
- [ ] **Данные.** Подходят для тренировки. Если нет: создайте учебные.
- [ ] **Наставник.** Назначен. Если нет: определите человека.
- [ ] **Время.** Разбор в расписании. Если нет: выделите окно.

Во время обучения

- [ ] **Наблюдение.** Есть вопрос. Если нет: задайте ориентир.
- [ ] **Повтор.** После одной правки. Если нет: сформулируйте её.
- [ ] **Критерии.** Наблюдаемые. Если нет: уберите оценки характера.
- [ ] **Помощь.** Доступна. Если нет: назначьте замену.
- [ ] **Препятствия.** Отделены от ошибок. Если нет: запишите владельца.
- [ ] **История.** Примеры сохранены. Если нет: зафиксируйте результат.

Перед расширением задачи

- [ ] **Основания.** Показаны по критериям. Если нет: повторите упражнение.
- [ ] **Статус.** Отдельный для задачи. Если нет: разделите навыки.
- [ ] **Пределы.** Известны новичку. Если нет: согласуйте.
- [ ] **Сложный случай.** Есть путь передачи. Если нет: определите маршрут.
- [ ] **Следующий шаг.** Назначен. Если нет: запишите задание.
- [ ] **Ответственность.** Есть у обеих сторон. Если нет: разведите роли.

Маршрут на первый месяц

На каждую неделю задайте проверяемое действие. Если результат не получен, уточните причину и продолжите тренировку; календарь не выдаёт самостоятельность.

Код задачи: _____ Дата: _____

Задача недели	Образец / данные	Результат / критерий	Помощь / разбор

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Карта самостоятельности по задачам

Возможные статусы: наблюдает; тренируется; выполняет с проверкой; самостоятельно в согласованных границах. Не присваивайте один статус всей работе.

Конкретная задача	Статус сейчас	Основание / пример	Пределы / помощь

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Только папка обучения. Нужны задача и образец..

Нет наставника. Обеспечьте поддержку..

Оценка характера. Замените наблюдением..

День 30 = готовность. Проверьте конкретный навык..

Ошибка условий. Назначьте ответственного за процесс..

Согласуйте следующий шаг

Что сказать новому сотруднику

«На этой неделе отрабатываем одну задачу. Вот образец, критерии и время разбора. Если появится случай за границами задания, передай его наставнику по этому порядку».

Первое действие после чтения

Выберите одну задачу нового агента, заполните первую строку маршрута и назначьте ближайшее упражнение вместе с разбором.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Чему учить агента в первую очередь?

Пройдите диагностическую карту для риелторов на примере его рабочего процесса. Выберите конкретный пробел: обращение, материал, последующий контакт — и превратите его в учебную задачу.

Выбрать задачу для развития →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

ЦКР «Сияние»: профиль Александра Владимировича Кущака, управление персоналом и обучение агентства недвижимости

Первые две недели: готовые задания

Пример для Артёма. Используйте вымышленные сведения и адаптируйте трудность под опыт сотрудника.

Учебный запрос

«Нужна двухкомнатная квартира. Район выбираем. Хотим удобную дорогу на работу. Возможность покупки ещё уточняем». Не дописывайте бюджет, готовность к показу и одобрение финансирования.

Наблюдение

Наставник показывает, как уточнить смысл удобной дороги. Артём отмечает вопрос, ответ и изменение записи. Итог — различие между фактом и предположением.

Карточка

Задача: двухкомнатная квартира. Известно: район не выбран. Открыто: маршрут, ограничения, возможность покупки. Следующий шаг: уточнить недостающее, не обещая варианты заранее.

Первый раунд

Артём проводит учебный разговор. Наставник отвечает только в пределах сценария. Наблюдайте, задаёт ли агент уточнение до предложения объекта.

Повтор

Исправьте один пропущенный вопрос. Повторите с теми же условиями и проверьте, попал ли ответ в карточку. Уверенный тон без точности не завершает упражнение.

Недели третья и четвёртая: границы

Переход к работе требует доступной помощи и ясного решения по каждой задаче.

Действие Артёма	Режим	Основание проверки
Записать типовой запрос	Сам после подтверждения навыка	Точность карточки
Написать итог клиенту	С предварительной сверкой	Факты и продолжение
Обсудить необычные условия	С наставником	Границы полномочий
Обещать неизвестный срок	Не обещать; уточнить	Подтверждённая возможность

Передача вопроса

Артём передаёт задачу, известные факты, неизвестное и свой вариант следующего действия. Наставник отвечает по существу либо определяет, кого подключить.

Условие расширения

Руководитель заранее задаёт критерии и число разных примеров по сложности задачи. Этот гайд не устанавливает универсальный проходной балл.

Возврат к поддержке

Новый тип запроса или обнаруженная ошибка меняют режим работы. Обращение за помощью в заранее оговорённой ситуации — часть правильного действия.

Сценарий обратной связи наставника

Обсуждайте действие, его значение и следующий повтор. Сохраните выполненный пример до правки.

Наблюдение

«В итоговом сообщении появился срок, которого клиент не называл». Покажите конкретный фрагмент вместо оценки личности.

Значение

«Клиент может понять это как уже согласованную дату». Объясните рабочее последствие, не предсказывая катастрофу.

Новое действие

«Сформулируй срок как наше предложение и укажи, где получим подтверждение». Дайте сотруднику переписать самому.

Проверка

Сравните исходник и новую версию по одному критерию: предложение отделено от договорённости. Запишите, когда увидите следующее выполнение.

Условия агентства

Если пример устарел или помощь была недоступна, руководитель устраняет препятствие. Это отдельное действие с отдельной ответственностью.

ИИ для упражнений

Попросите модель создать вымышленный запрос и отдельно известные сведения, открытые вопросы и лист наблюдения. Проверьте непротиворечивость. Окончательное решение о самостоятельности принимает наставник по наблюдаемой работе.