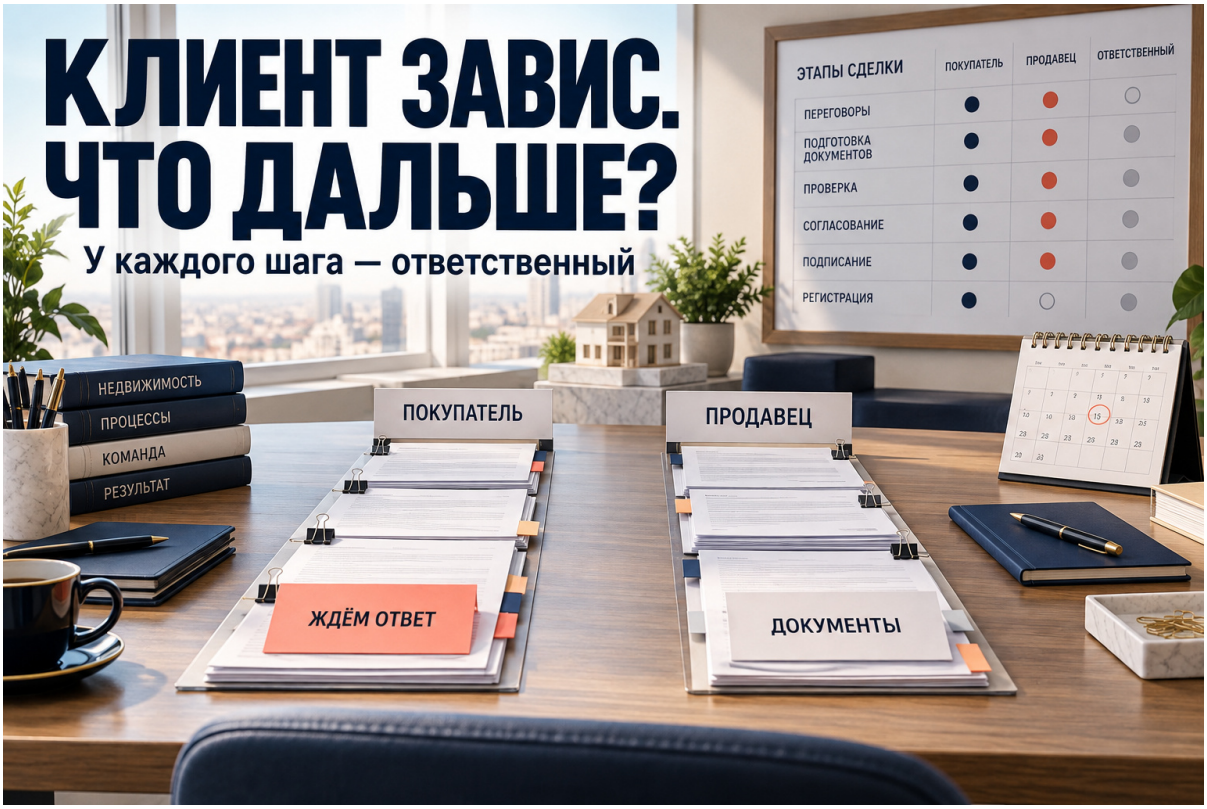
Цикл сделки под контролем: карта статусов и повторных действий

Превратите «ждём» в понятное поручение с ответственным, условием продолжения и проверкой.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Две заполненные клиентские линии, таблица зависимостей, очередь ближайших действий и промпт проверки. Отдельный чек-лист помогает разобрать активные карточки.

Самостоятельный инструмент Нейросистемы риелтора. Антон, Елена и их ситуации вымышлены. Карта не пересказывает курс Андрея Курча и не устанавливает юридическую готовность сделки.

Антон и Елена: две клиентские линии

Покупатель, продавец и агент ждут разных ответов, а у общей задачи нет понятного продолжения.

Линия	Что известно	Что открыто
Антон	Сообщил о подаче заявки	Результат не получен
Елена	Часть сведений передана	Оставшийся перечень
Специалист	Работает со своей задачей	Достаточность сведений
Агент	Координирует действия	Общий следующий шаг

Подготовьте исходные данные

• Соберите последнюю подтверждённую договорённость по каждой активной задаче. Отделите сказанное клиентом от своего предположения.

• Выпишите внешние ответы, от которых зависит продолжение: сведения участника, решение организации, результат работы специалиста.

• Уточните ответственных и согласованные окна связи. Не назначайте сроки за людей, которые их не подтвердили.

• Подготовьте место хранения истории и документов. Для рабочей карты достаточно кода, статуса и ссылки, без копирования личных данных во все отчёты.

Из статуса в конкретную задачу

1. Опишите текущее состояние

Запишите последнее подтверждённое событие. Разделите «передано», «получено» и «проверено». Общее название этапа дополните фактическим состоянием.

Готово: Понятно, что уже произошло.

Не делайте так: Считать отправленный запрос готовым результатом.

2. Назовите следующий результат

Укажите, что необходимо получить для продолжения. Если ответ зависит от внешнего участника, отдельно назначьте своё действие по уточнению.

Готово: Ожидание превращено в конкретную задачу.

Не делайте так: Пообещать дату ответа банка от имени банка.

3. Разведите роли и зависимости

Для каждой линии назначьте ответственного и условие перехода. Запишите: чтобы сделать Б, нужен результат А. Не закрывайте зависимость другой стороны автоматически.

Готово: Видно, какой ответ удерживает общий план.

Не делайте так: Считать готовность продавца готовностью покупателя.

Что нужно получить перед продолжением

Контакт, очередь и история

4. Согласуйте контакт с поводом

Укажите предмет, способ и время связи. Контакт нужен для уточнения, передачи результата или решения открытого вопроса. Просьбу о паузе сохраните отдельно.

Готово: Клиент знает, зачем и когда вы вернётесь.

Не делайте так: Повторять «что решили?» без новой задачи.

5. Разберите очередь и задержки

Сверьте наступившие действия: выполнены, актуальны или изменились условия. Отдельно отражайте задержку своего поручения и неполученный внешний ответ.

Готово: Каждая открытая задача имеет продолжение.

Не делайте так: Переносить дату без причины и записи результата.

6. Закройте действие, сохраните историю

Зафиксируйте результат и создайте следующее поручение. При передаче коллеге получите подтверждение принятой задачи. При отказе завершите ненужные напоминания.

Готово: История не потеряна при смене ответственного.

Не делайте так: Переписать старую строку вместо фиксации события.

Что проверить после выполнения

Что делает каждая сторона

Вымышленная координация двух сторон. Указанные ниже окна — условные договорённости для примера, а не реальные сроки банка или специалиста.

Линия	Следующее действие	Кто	Контроль
Покупатель	Сообщить о полученном ответе	Антон	После получения
Покупатель	Уточнить текущий статус	Агент	Согласованное окно
Продавец	Уточнить остаток перечня	Елена	Оговорённый контакт
Общий план	Сверить открытые условия	Агент	После двух ответов

Подтверждение одной линии не закрывает другую. Пока нужного ответа нет, состояние остаётся открытым; агент контролирует свою связь и координацию.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Ждём ипотеку	Ответ по заявке пока не получен. Антон сообщит после получения; агент уточнит статус в согласованное окно.
Документы готовы	Часть сведений передана. Специалист ещё уточняет достаточность; открытый перечень запрашивает Елена.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Что записать	Продолжение
Ответ не пришёл	Фактическое ожидание	Свой контроль статуса
Клиент взял паузу	Повод и условия возврата	Согласованная связь
Задача выполнена	Полученный результат	Новое поручение
Пришёл коллега	Последняя договорённость	Подтверждение приёмки

Уточните перед решением

1. Кто отвечает за получение нужного результата, а кто только за уточнение статуса?
2. Какое условие должно выполниться до следующего общего шага?
3. Чем подтвердится, что действие завершено и продолжение принято?

18 проверок продолжения работы

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

Факты и зависимости

- [ ] **Состояние.** Подтверждено событием. Если нет: сверьте историю.
- [ ] **Передача.** Не названа получением. Если нет: разведите статусы.
- [ ] **Линии.** Покупатель и продавец разделены. Если нет: создайте две записи.
- [ ] **Результат.** Ясно что требуется. Если нет: уточните предмет.
- [ ] **Условие.** Переход зависит от факта. Если нет: назовите основание.
- [ ] **Неизвестное.** Сохранено открытым. Если нет: уберите догадку.

Действие и контакт

- [ ] **Ответственный.** Назван конкретно. Если нет: согласуйте роль.
- [ ] **Срок.** Не обещан за внешнего участника. Если нет: задайте свой контроль.
- [ ] **Повод.** Понятна цель контакта. Если нет: сформулируйте вопрос.
- [ ] **Канал.** Согласован с клиентом. Если нет: уточните удобство.
- [ ] **Пауза.** Условия возвращения сохранены. Если нет: обновите очередь.
- [ ] **Задержка.** Причина отражена. Если нет: не переносите молча.

История и передача

- [ ] **Итог.** Сохранён после действия. Если нет: добавьте результат.
- [ ] **Новая задача.** Создана отдельно. Если нет: не стирайте прошлое.
- [ ] **Отказ.** Лишние напоминания закрыты. Если нет: остановите очередь.
- [ ] **Коллега.** Принял конкретное поручение. Если нет: получите подтверждение.
- [ ] **Данные.** Нет лишних копий документов. Если нет: оставьте ссылку.
- [ ] **ИИ.** Пропуски проверены человеком. Если нет: сверьте карточку.

Карта пяти активных задач

Заполните пять активных задач. Общий статус «ждём» раскройте через результат, ответственного и собственную проверку.

Код задачи: _____ Дата: _____

Код / состояние	Нужный результат	Кто / контроль	Условие продолжения

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Таблица зависимостей

Не путайте получение ответа и оценку его достаточности. Условие перехода согласуйте с ответственным за соответствующую часть работы.

Действие Б	Нужный результат А	Кто получает / проверяет	Если задержка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Нет ответственного. Назначьте и подтвердите роль..

Чужой срок обещан агентом. Отделите собственную проверку..

Зависимость скрыта. Назовите незавершённое условие..

Дата перенесена без причины. Сохраните историю и основание..

Коллега не принял задачу. Подтвердите передачу..

Согласуйте следующий шаг

Как согласовать ближайшее действие

«Сейчас подтверждено [состояние]. Для продолжения нужен [результат]. Уточнение за [ответственным], проверим в [согласованное время]. Если условия изменятся, обновим план».

Первое действие после чтения

Откройте пять активных клиентов. Заполните карту и вынесите пропуски в отдельные уточнения. Проверьте, что у каждой открытой задачи есть понятное продолжение.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты застревают после первого общения?

Диагностическая карта для риелторов поможет посмотреть на сопровождение, предложение и последующие контакты. Найдите, где нужен понятный следующий шаг.

Проверить сопровождение клиентов →

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

Учебный центр ММиР: программа Андрея Захарова (Курча) для недвижимости

Открытое интервью Андрея Курча: объяснение сценариев работы с клиентом, 2016

Две линии Антона и Елены

Учебная карта состояния; она не подтверждает возможность сделки и не заменяет проверку документов и условий ответственными специалистами.

Линия	Подтверждённое	Открытый вопрос
Антон	Сообщил о подаче	Каков полученный ответ?
Елена	Часть перечня передана	Что ещё необходимо?
Специалист	Получил сведения	Достаточно ли для задачи?
Агент	Собрал состояния	Какое условие ещё открыто?

Если Антон ответил первым

Сохраните содержание подтверждённого ответа. Не закрывайте автоматически вопросы Елены. Обновите только изменившуюся линию и общую зависимость.

Если перечень дополнился

Запишите, что требуется, кто уточняет и как проверить получение. Старую передачу не удаляйте: она остаётся событием истории.

Понятное сообщение

«По вашей линии известно следующее: [факт]. Для продолжения требуется [ответ]. За уточнение отвечает [человек]. О следующем общем шаге договоримся после проверки открытых условий».

Очередь действий на один день

Условные часы показывают порядок собственных действий агента. Они не обещают получение внешнего результата.

Окно	Действие агента	Что сохранить
10:00	Уточнить статус у Антона	Факт и дальнейшая связь
12:00	Проверить открытый перечень	Полученное / неизвестное
15:00	Сверить две линии	Незакрытая зависимость
17:00	Обновить очередь	Кто делает следующий шаг

Если сведений пока нет

Отметьте, что контроль выполнен, а ответ ещё ожидается. Согласуйте продолжение. Не меняйте статус на «готово» только ради отсутствия просрочки.

Если агент пропустил окно

Восстановите связь, обозначьте фактическое положение и выполните обещанное уточнение. Не переписывайте прошлую дату так, будто задача была выполнена вовремя.

Если задача потеряла смысл

Сохраните причину завершения и закройте ненужные напоминания. Новая активность не нужна ради заполненного календаря.

Проверка карты с нейросетью

Передавайте только обезличенные рабочие поля. Модель ищет пропуски и противоречия, а человек сверяет их с реальными договорённостями.

Готовое задание

«Проверь строки: состояние, следующий результат, ответственный, контроль и условие продолжения. Выведи недостающие поля и вопрос для уточнения. Не придумывай даты и решения. Раздели действие агента и внешний ответ».

Проверка зависимости

«Укажи случаи, где задача помечена выполненной, хотя нужный ответ ещё ожидается. Не делай вывод о виновном: сформулируй вопрос для проверки истории».

Передача коллеге

Сохраните последнее решение, открытый вопрос, условие перехода и ближайший контакт. Коллега подтверждает принятие конкретной задачи. Ссылка на длинную переписку сама по себе не является приёмкой.

Пример результата

«Код А-1: не указан момент собственного контроля; нужно уточнить согласованное окно. Код Е-1: передача сведений отмечена, но их достаточность ещё неизвестна; запросить подтверждение ответственного».

Ограничение

ИИ видит только переданный текст. Пропуск в таблице может быть заполнен в другом канале. Сначала сверьте, затем меняйте поручения.