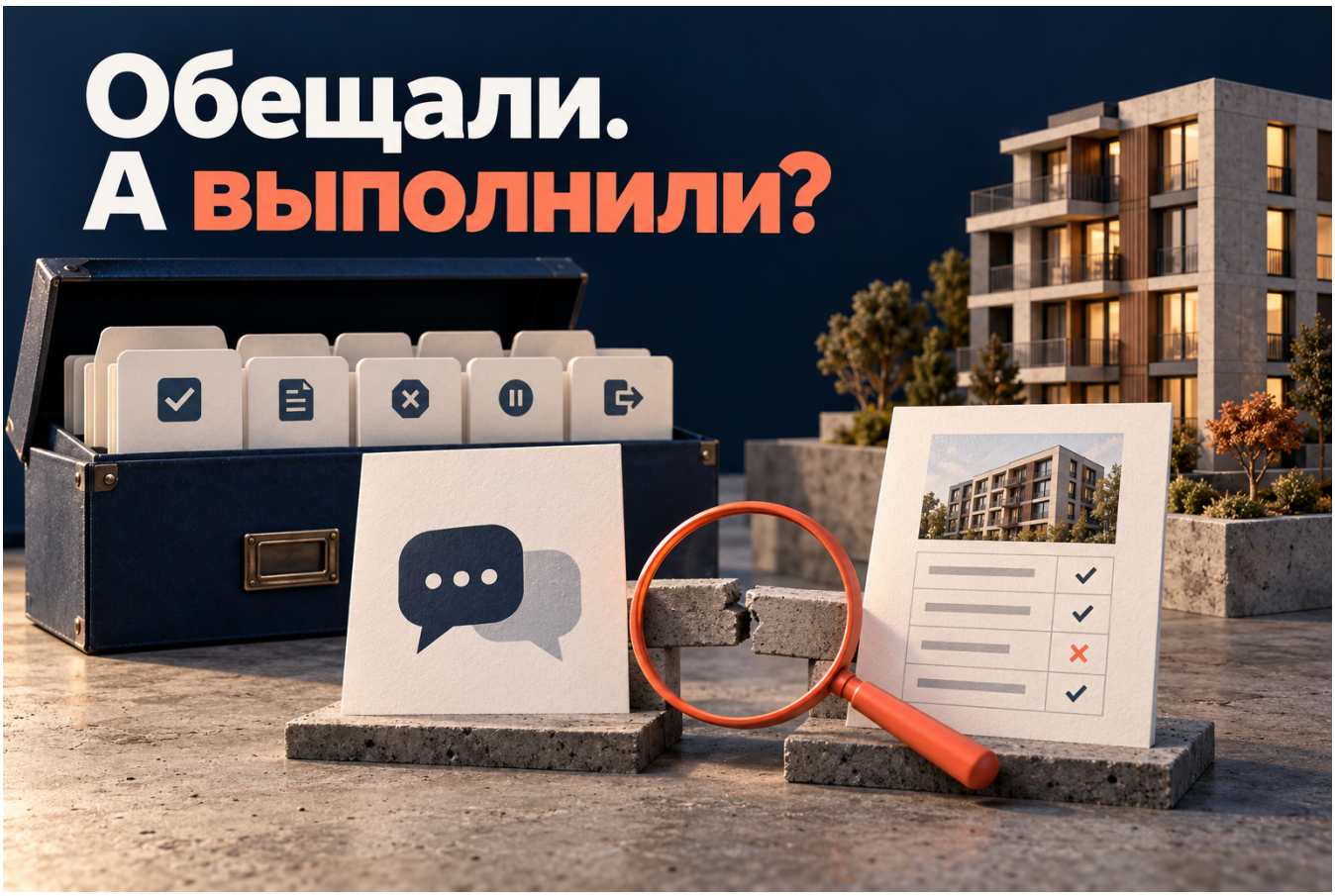
Аудит пяти клиентских маршрутов

Пять учебных клиентских маршрутов, четыре статуса вывода и рабочие формы исправлений с повторной проверкой.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

Что проверяем и чего не утверждаем

Перед вами авторский инструмент внутреннего разбора клиентского опыта. Это не финансовый аудит, не сертификация и не оценка юридической чистоты сделок. Все пять дел вымышлены. Для своей проверки используйте разрешённый доступ и обезличенные рабочие копии.

Граница	Заполненный пример
Вопрос	Можно ли восстановить обещанный следующий шаг и его исполнение?
Услуга	Сопровождение покупателя или продавца
События	Обращение, уточнение, обещание, действие, результат, продолжение
Отбор	Пять разных типов маршрута, причины выбора сохранены
Источники	Разрешённые записи, версии материалов, переписка и задачи
Результат	Факты, неизвестное, исправления и план повторной проверки

Ограничение выборки
Пять целенаправленно выбранных дел помогают найти разные разрывы. Они не дают долю ошибок или недовольных клиентов во всём агентстве.

Для каждого замечания нужен собственный критерий. Отсутствие следующего контакта после явного отказа клиента и отсутствие обещанного ответа по активной задаче имеют разный смысл.

Дела 1 и 2: исполнено или только отправлено

Событие	Дело 1: завершённая задача	Дело 2: активный подбор
Запрос	Сравнить дорогу из двух районов	Сравнить три квартиры
Обещание	Таблица маршрутов к среде	Таблица вариантов к среде
Действие	Таблица отправлена во вторник	Ссылка отправлена в среду
Результат	Клиент подтвердил открытие и обсудил различия	Клиент сообщил, что доступ закрыт
Продолжение	Выбран следующий шаг по одному району	Агент повторил ту же ссылку без проверки

По делу 1 критерий доступного результата подтверждён перепиской и файлом. По делу 2 подтверждён разрыв: отправка ссылки состоялась, но получатель сообщил о недоступности, а исправление не проверено.

Исправление дела 2
Ответственный восстанавливает подходящий доступ и проверяет получение результата. В процесс приёмки добавляется проверка открытия файла. Не раскрывайте материал публично только ради устранения ошибки доступа.

Доказательства для записи: исходное обещание, версия таблицы, сообщение о доступе, подтверждение исправления. Галочка «отправлено» не заменяет эту цепочку.

Дела 3 и 4: отказ и неясная пауза

Событие	Дело 3: отказ	Дело 4: пауза
Запрос	Получить консультацию по продаже	Подобрать жильё после решения о переезде
Известный итог	Клиент прямо отказался от дальнейшего сопровождения	В карточке стоит «пауза»
Что сохранено	Дата отказа и отсутствие новых обещаний	Последняя заметка: «подумает»
Неизвестное	Для выбранного критерия нет существенного пробела	Причина паузы и допустимый порядок возврата
Первое действие проверки	Убедиться, что открытых обязательств нет	Уточнить историю у ответственного по доступным источникам

В деле 3 критерий следующего активного контакта не применим: продолжение не согласовано, открытые обещания отсутствуют. Нельзя создавать ненужное касание ради красивого показателя.

Дело 4 пока не доказанный провал
Статус «неизвестно» честнее обвинения. Сначала выясните, была ли договорённость о паузе и дальнейших действиях. Не отправляйте человеку сообщение от имени аудитора без отдельного основания и полномочий.

Процессуальное улучшение для будущих пауз: кратко фиксировать причину, оставшиеся обязательства и согласованный порядок продолжения либо его отсутствие.

Дело 5: потерянное условие при передаче

Покупатель сообщил агенту, что рассматривает только готовые квартиры и должен переехать в согласованный срок. Это зафиксировано в брифе. Помощнику передали пять ссылок и просьбу «собрать варианты», но не приложили обязательные условия. В результате появились объекты, недоступные к нужной дате.

Точка проверки	Наблюдаемый факт	Вывод
До передачи	Условие есть в брифе	Исходное требование известно
В поручении	Условия и ссылка на бриф отсутствуют	Разрыв состава передаваемых данных
В результате	Часть вариантов не подходит по сроку	Результат не отвечает задаче
В приёмке	Агент заметил несоответствие до отправки	Внешняя ошибка предотвращена, переделка осталась

Два разных действия
Исправить текущую подборку по подтверждённым условиям. Затем изменить форму поручения: обязательные критерии передаются вместе с исходниками, исполнитель проверяет их до начала.

Не делайте вывод о неспособности помощника по этому случаю. Сначала исправьте входные данные. Для проверки изменения возьмите новое поручение и посмотрите, дошли ли условия до результата.

Причина установлена в пределах этого дела. Чтобы понять распространённость, нужен отдельный отбор других передач.

Четыре статуса на конкретный критерий

Статус	Условие	Следующее действие
Подтверждено	Критерий выполнен, источник доступен	Сохранить доказательство
Подтверждённый разрыв	Ожидание обосновано и несоответствие доказано	Исправить случай и причину
Неизвестно	Не хватает данных или доступа	Уточнить источник, не додумывать
Не применимо	Критерий не относится к обстоятельствам	Указать основание исключения

Один маршрут может иметь разные статусы по разным критериям. В деле 2 отправка подтверждена, а доступность результата не обеспечена. Не усредняйте это в балл, который скроет проблему.

Утверждение	Почему недостаточно
В CRM нет записи, значит не сделано	Часть работы могла остаться вне системы
Задача закрыта, значит всё выполнено	Нужно проверить содержание и доступность
Три случая из пяти, значит 60% компании	Целевой малый набор не представляет всю базу
Клиент не купил, значит агент ошибся	Причины и согласованная задача требуют отдельного разбора

Сохраняйте контекст
Одинаковая запись может иметь разный смысл при отказе, паузе и активном сопровождении. Критерий задаётся до вывода, а не под удобный результат.

Карта собственного клиентского маршрута

Условный ID: _____. Причина включения: _____. Период: _____. Услуга и границы: _____.

Событие и дата	Факт / источник	Неизвестное
Обращение		
Уточнение задачи		
Обещание		
Действие		
Полученный результат		
Продолжение / завершение		

Критерий проверки: _____. Статус: подтверждено / разрыв / неизвестно / не применимо. Основание: _____.

Не копируйте лишние данные
Для анализа обычно достаточно условного ID и ссылки на разрешённый источник. Не переносите паспортные данные и личную переписку в общую таблицу команды без необходимости и подходящего основания.

От наблюдения к исправлению

Поле	Заполненное замечание по делу 2
Критерий	Покупатель получает доступное сравнение к согласованному сроку
Факт	Отправленная ссылка не открылась у получателя
Источник	Сообщение о доступе и проверка ссылки
Последствие	Обсуждение вариантов задержалось
Исправление случая	Настроить подходящий доступ и проверить получение
Изменение процесса	Включить доступность в приёмку отправляемых материалов
Владелец и проверка	Назначенный агент; проверка после исправления и на новых случаях

Наше наблюдение	Исправление случая	Изменение процесса

Что требует профильной проверки: _____. Кому передаём точный вопрос: _____. Какие сведения приложим: _____.

Не закрывайте замечание поручением
Созданная задача показывает намерение исправить. Закрытие требует проверенного результата.

Повторная проверка и честный итог

Что сохраняем	Зачем
Исходный набор	Чтобы не потерять обнаруженные причины
Правило нового отбора	Чтобы выбирать случаи не по желаемому выводу
Версию изменения	Чтобы понимать, что именно испытываем
Доказательство исполнения	Чтобы отделить действие от обещания
Ограничения	Чтобы не расширять вывод сверх данных

Учебный итог: в трёх новых передачах обязательные условия приложены и использованы исполнителем. Это подтверждает работу изменённого шага в этих трёх случаях. Общую конверсию и влияние на выручку не измеряли.

Что проверено повторно	Что подтверждено	Что проверить дальше

Если данных по-прежнему нет
Сохраните статус «неизвестно» с причиной. Сам факт недостаточной наблюдаемости может стать задачей улучшения, но не доказательством нарушения со стороны сотрудника.

Пять учебных дел, карта маршрута и формы подготовлены Нейросистемой риелтора для практического разбора качества сопровождения.

Источники и проверка

Битрикс 24: история CRM

Битрикс 24: таймлайн карточки CRM