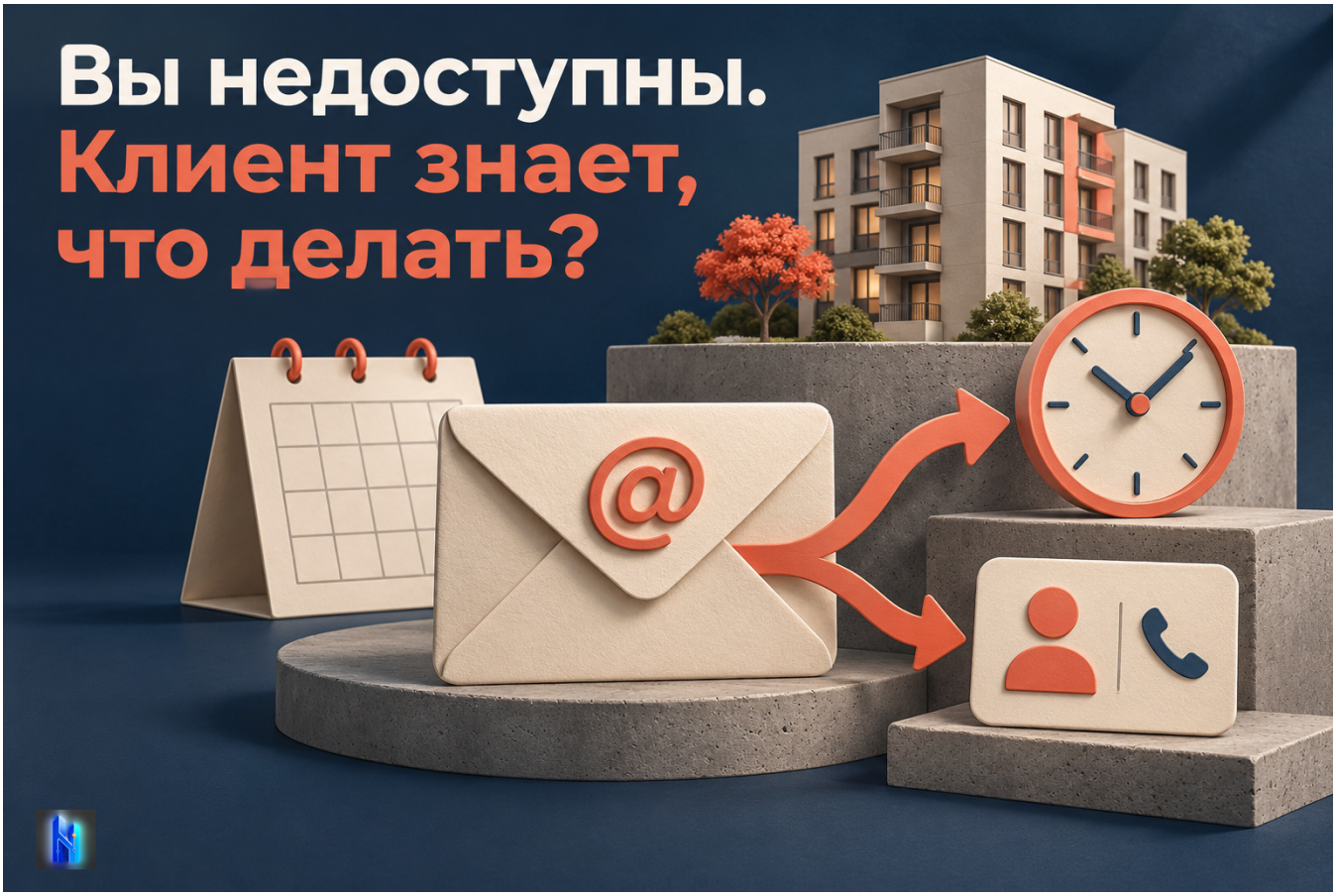
Автоответ на отпуск агента

Образец ответа, договорённость с заместителем, пять тестовых сценариев и разбор очереди после возвращения.



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.

1. Результат полезного автоответа

После сообщения клиент должен понимать, когда ожидать человека и что делать со срочным вопросом. Этот комплект помогает подготовить период отсутствия агента: договориться о замещении, написать текст, проверить его и разобрать очередь после возвращения.

Вопрос клиента	Что дать в ответе
Вы сейчас читаете почту?	Ясное обозначение автоматического сообщения
Когда ждать ответа?	Выполнимый срок и часовой пояс
Просмотр скоро: кому написать?	Согласованный контакт и границы помощи
Мой перенос уже подтверждён?	Пояснение, что подтверждение придёт отдельно

Учебный сценарий
Алексей отсутствует с 18 по 22 ноября, возвращается 23 ноября. Анна помогает с переносом назначенных просмотров. Имена, даты и контакты вымышлены. deputy@example.com является демонстрационным адресом: перед реальным включением замените его.

Настройки настоящей почты не менялись, тестовые письма из этого комплекта не отправлялись. Сценарии проверки предназначены для вашего разрешённого теста.

2. Карточка замещения до включения

Поле	Учебное заполнение
Заместитель	Анна
Задача	Перенос уже назначенных просмотров
Период	18 по 22 ноября
Рабочие часы	Уточнить и согласовать до включения
Контакт	deputy@example.com, заменить на реальный
Что не обещает	Изменение цены и условия сделки
Что получает заранее	Необходимые данные назначенных встреч

Карточка пока не готова к реальному включению, если часы, контакт или согласие заместителя не подтверждены. Указание адреса в письме не создаёт у коллеги задачу и не передаёт расписание.

Кто согласился / задачи / часы	Контакт / информация / дата согласования

3. Готовая структура текста

Учебный образец
Это автоматический ответ. С 18 по 22 ноября я не разбираю почту. Вернусь 23 ноября и отвечу на обычные вопросы до 18:00 по Москве. По переносу уже назначенного просмотра в эти даты напишите Анне: deputy@example.com. Укажите код объекта и время встречи. Подтверждение переноса получите отдельно. Алексей, риелтор.

Фрагмент	Функция
Автоматический ответ	Не имитирует прочтение человеком
18 по 22 ноября	Объясняет период отсутствия
23 ноября до 18:00 по Москве	Даёт конкретное ожидание
Анна и тип вопросов	Направляет только в согласованную область
Подтверждение отдельно	Не объявляет перенос состоявшимся
Имя и роль	Позволяет понять автора

Срок в образце допустим только при соответствующей нагрузке. Если не успеваете дать содержательный ответ, заранее выберите выполнимый срок первого контакта с дальнейшим планом.

Мой срок / часовой пояс	Проверил выполнимость / что изменю

4. Если заместителя нет

Вариант без срочного канала
Это автоматический ответ. До [дата] я не смогу разбирать почту. Вернусь к вашим вопросам [дата и выполнимый срок]. Если ваш вопрос связан с уже назначенной встречей, действуют согласованные ранее условия; изменение встречи требует отдельного подтверждения. [Имя, роль].

Этот вариант не решает срочную организационную задачу сам по себе. До отсутствия проверьте ближайшие встречи и договоритесь о способе связи либо о переносе. Нельзя обещать круглосуточную помощь, если её некому оказывать.

Плохая формулировка	Что уточнить
Ответим скоро	Конкретный срок
Пишите коллеге	Имя, контакт, согласованная роль
Всё перенесём	Кто проверяет возможность и подтверждает
Ваша заявка обработана	Какое действие действительно выполнено

Мой вариант без заместителя	Что заранее согласовать по встречам

5. Настройка и сверка периода

В веб-почте откройте все настройки, выберите автоответчик, задайте период и текст. Сохраните и включите. Подпись добавляется в сам текст сообщения. Подробные команды доступны в официальной справке.

Четыре части полезного автоответа

1. ПЕРИОД
Когда вы недоступны

2. СРОК
Когда ждать человека

3. КОНТАКТ
Кому писать по задаче

4. ГРАНИЦЫ
Что ещё не подтверждено

Даты, обещания и контакт должны совпадать с реальным порядком.

Четыре части ответа должны согласоваться между собой.

Сверка	Что должно совпасть
Даты настройки и текста	Один и тот же период
Срок ответа и нагрузка	Обещание выполнимо
Контакт и договорённость	Заместитель действительно готов
Другие автоматические сообщения	Не обещают противоречащий срок

Для ответа только по определённым условиям существует отдельное правило. Не смешивайте его с единым сообщением на отсутствие без понятной необходимости.

Период / текст / включение	Проверил согласованность

6. Пять сценариев проверки

Тест	Условие	Ожидание
T1	Первое письмо A, текст v1	Автоответ v1
T2	Повторное письмо A, текст v1	Повтор не ожидается
T3	Первое письмо Б, текст v1	Автоответ v1
T4	Текст изменён на v2, новое письмо A	Обновлённый ответ
T5	Автоответ отключён, новое письмо B	Автоответ не ожидается

Это модель по описанному поведению, а не протокол реального ящика. В справке указаны один ответ отправителю и выдача обновлённого текста при новом письме после редактирования. Для проверки используйте разрешённые адреса под вашим контролем.

Как читать результат
Три ожидаемых ответа в пяти сценариях не являются конверсией или показателем доставляемости. Два отсутствия ответа предусмотрены условиями теста.

Тест / время / ожидание	Фактическое получение / замечание

7. Автоответ ещё не перенос встречи



Обращение передано только после реального действия, а время подтверждено после согласования.

Событие	Что известно
Клиент просит 20:00 вместо 19:00	Есть просьба
Получен автоответ	Клиенту указан маршрут
Анна получила вопрос	Есть ответственный
Возможность проверена	Можно предложить вариант
Участники согласовали	Есть новое подтверждённое время

Если клиент не написал Анне и команда сама не передала запрос, нельзя отмечать задачу как взятую заместителем. Входящее остаётся отдельным вопросом для сопровождения. Не объявляйте его обработанным из-за успешного автоматического сообщения.

Код объекта / запрос	Кто получил / следующий шаг

8. Если первый ответ не пришёл

Проверить	Что записать
Тест дошёл в нужный ящик	Адрес и время входящего
Включение и период	Фактическое состояние настройки
Это первый запрос отправителя?	Учитывать уже выданный ответ
Текст изменялся?	Какая версия проверяется
Почта отправителя	Где искали полученный ответ
Проблема сохраняется	Условия для обращения в поддержку

Меняйте по одному параметру и повторяйте соответствующий тест. Не делайте вывод о причине по одному письму. Не переносите автоматически причины неисправности правила на обычный автоответчик: это разные настройки.

Наблюдение / проверенное условие	Изменение / повторный результат

9. Возвращение и очередь

Группа писем	Действие
Заместитель уже решил	Сверить запись, не запускать обсуждение заново
Ждут подтверждения	Назначить следующий контакт
Новые обычные вопросы	Ответить в заявленный срок
Срок оказался невыполним	Сообщить новый конкретный план
Автоответ со старыми датами	Проверить отключение или актуализировать

Учебное сообщение после возвращения
Вернулся к вашей задаче по объекту К19. Уточню доступное время и сегодня сообщу варианты. Используйте слово «сегодня» только при реальной готовности выполнить обещание.

Письмо / состояние	Ответственный / действие / срок

10. Карточка вашего автоответа

Поле	Моё решение
Период отсутствия	
Срок и часовой пояс ответа	
Заместитель и согласие	
Границы помощи и часы	
Контакт после проверки	
Кто отключит и разберёт очередь	

Перед включением перечитайте текст как клиент. Найдите три ответа: когда ждать человека, куда обратиться по согласованному срочному вопросу и что ещё не подтверждено. Затем выполните тест с отдельного разрешённого ящика.

Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора. Источники проверены 15.11.2026. Образцы необходимо адаптировать к фактическим договорённостям и заменить все демонстрационные контакты.

Источники и проверка

Яндекс Почта: автоответчик

Яндекс Почта: правило с автоматическим ответом