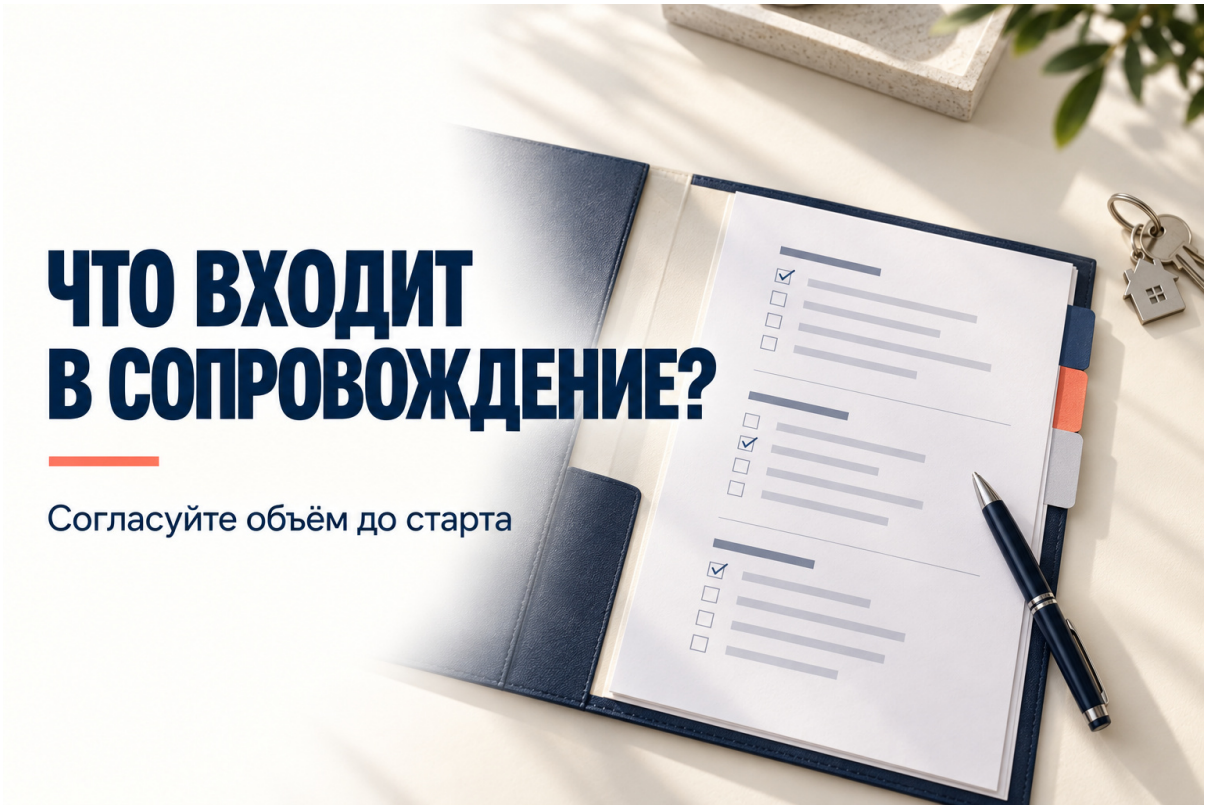
Состав сопровождения: включено, отдельно, не выполняем

Расшифруйте сопровождение до начала работы. Для каждой задачи определите статус, результат, исполнителя и исходные условия, чтобы покупатель видел выбранный объём.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта трёх статусов, заполненный пример Марии, зависимости по срокам, форма новой просьбы и реплики для обсуждения границ. Чек-лист можно использовать при подготовке предложения.

Авторский способ описания услуги и управления её объёмом. Примеры вымышлены. Рабочая карта не заменяет договор, юридический анализ или проверку объекта.

Три статуса состава помощи

Покупатель выбирает помощь с уже найденным объектом или ожидает «всё под ключ». Инструмент помогает согласовать конкретный состав, включая вопросы к другим исполнителям.

Статус	Что означает	Как объяснить
Включено	Объём согласован	Что и в каком виде делаем
Отдельно	Условия ещё обсуждаются	Что нужно решить до старта
Не выполняем	Не берём эту работу	Кто займётся вопросом

Что нужно перед обсуждением сопровождения

- Исходная точка покупателя: что сделано, выбрано и подтверждено.
- Фактическое предложение услуги и документы с согласованными условиями.
- Ожидаемые покупателем действия, записанные его словами.
- Роли других исполнителей и известные условия их участия.
- Зависимости: сведения, доступ и ответы, без которых нельзя получить результат.
- Карта состава на странице 8 и форма изменения на странице 9.

Исходная задача и понятный состав

1. Определите исходную точку

Спросите, что уже сделано и где нужна помощь. Для сведений «уже проверено» уточните исполнителя, предмет и доступный результат. Не считайте общее заверение закрытым вопросом. Запишите желаемый результат покупателя и текущие неизвестные данные.

Готово: Понятно, с какой задачей начинается именно эта услуга.

Не делайте так: Предлагать одинаковый перечень без проверки этапа.

2. Расшифруйте действия

Для каждого широкого слова напишите, что делаете и что получает клиент. Организация встречи может включать сбор интервалов и подтверждений. Содержательная проверка требует назвать предмет и фактического исполнителя. Сверка наличия файлов не равна анализу их содержания.

Готово: У каждого действия есть видимый результат и понятный исполнитель.

Не делайте так: Объединять разные проверки одной общей строкой.

3. Выберите статус каждой задачи

Разделите включённое, отдельно обсуждаемое и работу, которую не выполняете. Покажите карту покупателю. Спросите, есть ли ожидание, которое он считал включённым, а вы обозначили иначе. Сначала сверяйте существующие условия, затем обсуждайте изменения.

Готово: Статусы понятны обеим сторонам и не противоречат договорённостям.

Не делайте так: Автоматически объявлять неясный пункт новой платной услугой.

Какие слова в моём предложении требуют расшифровки

Зависимости, изменения и завершение

4. Обозначьте зависимости

Запишите, какие сведения или ответы нужны на входе. Отделите срок своего запроса от срока чужого решения. При задержке покажите, какое действие зависит от ответа и что можно продолжить независимо. Назовите момент следующего сообщения о состоянии вопроса.

Готово: Покупатель понимает причину ожидания и её влияние на работу.

Не делайте так: Обещать дату за другого участника без подтверждения.

5. Обработайте новую просьбу

Сверьте просьбу с исходным составом. Это уточнение, исправление пропуска или новая задача? Для новой работы опишите результат, исполнителя, входные сведения, влияние на сроки и оплату. Обсудите до старта; не называйте исправление автоматически расширением.

Готово: Вид изменения определён, условия не появились задним числом.

Не делайте так: Отвечать «сделаем» до понимания фактического объёма.

6. Определите завершение и передачу

Назовите согласованный результат или этап, которым завершается выбранная помощь. Передайте открытые вопросы, статусы и ответственных в понятном виде. Проверьте, что фактическая передача соответствует оформленным условиям. Не завершайте услугу по одному удобному для отчёта событию.

Готово: Видно, что выполнено и что остаётся у других участников.

Не делайте так: Считать одну встречу концом всех согласованных действий.

Какой результат ещё зависит от чужого ответа

Учебная карта сопровождения Марии

Учебная покупательница Мария нашла квартиру. Она ожидала также организацию ремонта. Агент обсуждает конкретный состав сопровождения, не обещая результаты чужих работ.

Задача	Статус в примере	Результат	Что уточнить
Встречи участников	Включено	Согласованные параметры	Доступные интервалы
Список вопросов	Включено	Ответы и открытые пункты	Источники сведений
Содержательные проверки	Отдельно	Результат выбранного исполнителя	Объём и условия
Организация ремонта	Не выполняем	В услуге такого результата нет	Кто займётся вопросом
Уведомление о переносе	Включено в порядок связи	Сообщение в выбранный канал	Ответственный за связь

Статусы относятся только к учебному предложению. Для реального клиента используйте фактические условия. Передача контакта ремонтной команды не является управлением ремонтом или гарантией её работы.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Всё под ключ»	«Вот согласованные действия, результаты и границы»
«Ждём документы»	«Без этих сведений нельзя закончить конкретный пункт»
«Заодно сделаем»	«Сначала уточним, что добавляется и на каких условиях»

Развилки при уточнении состава

Просьба / вопрос	Что выяснить	Дальнейшее действие
«Всё уже проверяли»	Кто, что и какой результат	Сверить доступные материалы
«Думал, это включено»	Где описаны ожидания и условия	Устранить расхождение
«И ещё другой объект»	Уточнение или новая задача	Описать изменение
«Когда точно будет ответ?»	Кто контролирует срок	Назвать свой шаг и зависимость
«Вы уже закончили?»	Что предусмотрено на выходе	Сверить результат и открытое

Перед подтверждением объёма

1. Человек видит конкретную работу или только знакомое слово «сопровождение»?
2. Есть ли задача, которая потерялась между агентом, покупателем и другим исполнителем?
3. Новая просьба действительно расширяет объём или исправляет ранее согласованный результат?

18 проверок состава сопровождения

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

Описать выбранную услугу

- [ ] **Установить этап.** Исходная точка записана. Не начинайте с общего пакета.
- [ ] **Уточнить ожидание.** Клиент назвал нужный результат. Раскройте «чтобы всё нормально».
- [ ] **Проверить исходные сведения.** Известны источник и статус. Не считайте слова заключением.
- [ ] **Расшифровать действия.** Есть конкретный выход. Уберите размытые глаголы.
- [ ] **Назвать исполнителя.** Предмет работы совпадает с ролью. Не присваивайте чужую проверку.
- [ ] **Показать карту.** Клиент видит статусы. Не оставляйте её внутренней.

Согласовать границы и зависимости

- [ ] **Отметить включённое.** Оно соответствует условиям. Сверьте документы.
- [ ] **Выделить отдельное.** Нерешённые условия видны. Не обещайте включение заранее.
- [ ] **Назвать исключённое.** Нет скрытого обещания потом. Определите адресата вопроса.
- [ ] **Уточнить входные данные.** Понятно, чего ждём. Не закрывайте пункт без сведений.
- [ ] **Разделить сроки.** Свой шаг отделён от чужого ответа. Не обещайте за других.
- [ ] **Описать влияние задержки.** Зависимая задача названа. Не ограничьтесь словом «ждём».

Обновить и завершить

- [ ] **Классифицировать просьбу.** Уточнение, исправление или новая работа. Проверьте исходный состав.
- [ ] **Описать изменение.** Результат и исполнитель понятны. Не соглашайтесь вслепую.
- [ ] **Сверить условия.** Сроки и оплата обсуждены. Не добавляйте задним числом.
- [ ] **Согласовать связь.** Канал и ответственный известны. Не теряйте уведомления.
- [ ] **Определить завершение.** Есть согласованный критерий. Не закрывайте по удобному событию.
- [ ] **Передать открытые вопросы.** Статусы и ответственные доступны. Не изображайте всё решённым.

Карта выбранного сопровождения

Используйте собственный фактический перечень. Названия строк помогают обсуждению, но не устанавливают универсальный состав риелторской услуги.

Код клиента: _____ Версия состава: _____

Задача / статус	Исполнитель и результат	Исходные данные / условие
Включено 1		
Включено 2		
Отдельно		
Не выполняем		
Порядок связи		

Что подтверждено: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что обсудить отдельно / кто / когда: _____

Карточка изменения объёма

Сначала отличите уточнение и исправление от дополнительной задачи. Для изменения обсудите входные данные, влияние на сроки и оплату.

Новая просьба / её вид	Результат и исполнитель	Условия / согласование

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Услуга описана одним словом. раскройте конкретные действия и результаты.

Список файлов назван проверкой. уточните предмет анализа и исполнителя.

Неясность сразу стала доплатой. сначала сверяйте согласованный объём.

Срок зависит от чужого ответа. обозначьте зависимость и свой следующий шаг.

Завершение скрывает открытые пункты. передайте их с честными статусами.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение со сверкой состава

Мария, отправляю состав выбранной помощи. По каждой строке указаны результат, исполнитель и статус. Организация ремонта в этот объём не входит. Пожалуйста, отметьте, есть ли ожидаемое действие, которого вы не видите или которое считали включённым. Уточним это до начала работы.

Первое действие после чтения

Перепишите один действующий текст «сопровождение под ключ» в карту трёх статусов. Добавьте входные условия и результат. Проверьте карту вместе с покупателем и сверяйте её с оформленными договорённостями.

Канал связи / ответственный: _____

Граница завершения: _____ Открыто: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После предложения появляются неожиданные ожидания?

Опишите в диагностической карте, как согласуете состав помощи и следующий шаг. Найдите место, где покупатель и агент понимают услугу по-разному.

Проверить путь согласования →

Проверено 16.10.2026. PON советует заранее ясно определять включённые и исключённые задачи. Остальные формы, учебный пример и сценарии разработаны для этого комплекта.

Program on Negotiation: ясно определять включённый и исключённый объём

Как объяснить границу без обрыва разговора

Граница должна завершаться понятным вариантом дальнейшего действия, если он доступен. Не обещайте помощь, которую фактически не оказываете.

После реплики запишите фактическую договорённость. Если решение о дополнительной задаче не принято, оставьте статус «обсуждается», а не «включено».

Пункт не включён

«В выбранном составе этой работы нет. Давайте уточним, какой результат нужен, и обсудим, могу ли я предложить отдельный формат или нужен другой исполнитель».

Нужен специалист

«Я могу согласовать доступ, если включим эту координацию. Содержательный результат даст выбранный специалист в согласованном с ним объёме».

Ответ задерживается

«Для завершения этого пункта нужны сведения от участника. Запрос отправлен. К согласованному моменту сообщу статус и что можем делать независимо».

Просьба оказалась исправлением

«Проверим исходный результат. Если речь о пропущенном согласованном действии, обсудим его выполнение, а не будем автоматически оформлять как новую услугу».

Проверьте описание на скрытые обещания

Пройдите четыре проверки вручную. Нейросеть можно использовать для поиска неясных слов в обезличенном описании, затем проверить её выводы.

Фраза	Какой вопрос задать	Что добавить
Всё проверим	Каков предмет и исполнитель?	Точный объём и результат
Всё согласуем	С кем и что подтверждается?	Участники и статус
Сделаем к дате	Какие данные нужны на входе?	Зависимости и свой срок
Поможем дальше	Где завершается эта услуга?	Граница и передача вопросов

Сверьте каждое уточнение с реальным предложением. Гладкая формулировка не даёт оснований обещать чужой результат. После обсуждения сохраните актуальную версию состава и отметьте изменения.

Задание помощнику

«Найди действия без результата, задачи без исполнителя и сроки без исходных условий. Не добавляй услуги, гарантии и правовые выводы. Верни вопросы к исходному описанию».