Отказ с основанием: дерево решений по обращению

Принимайте решение по обращению на подтверждённых обстоятельствах: различайте неподходящую услугу, временную зависимость и неуточнённые данные.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Критерии относятся к услуге и задаче, а не к оценке человека. Примеры учебные; конкретные обращения и работа команды здесь не проверялись.

Состояние обращения определяет действие

В CRM много общих отметок нецелевой, но непонятно, почему работа завершена и какие обращения требуют другого сценария.

Состояние	Что известно	Рабочее действие
Несоответствие	Нужная услуга не оказывается	Объяснить и завершить предложение
Пауза	Задача зависит от обстоятельства	Уточнить условие и продолжение
Недостаток данных	Не хватает важного ответа	Задать конкретное уточнение
Подходящая задача	Есть основания продолжать	Согласовать следующий шаг

Что нужно для обоснованного решения

- Границы услуги и критерии команды.
- Подтверждённая задача и условия обращения.
- Список неизвестных сведений без догадок.
- Категории причин и правила пояснения.
- Согласованный порядок продолжения и пауз.
- Версия критериев и примеры для проверки единообразия.

Границы услуги, факты и состояние

1. Опишите границы услуги

Укажите задачи, территорию, тип недвижимости, формат работы и реально доступную компетенцию. Согласуйте критерии команды.

Готово: Пригодность оценивается по обстоятельствам задачи.

Не делайте так: Решение основано на впечатлении о человеке.

2. Соберите подтверждённые сведения

Запишите заявленную задачу, известные условия и прямые ответы. Неизвестное обозначьте отдельно, без отрицательного вывода.

Готово: Факт отделён от предположения.

Не делайте так: Неуказанный бюджет считается отсутствием денег.

3. Выберите состояние и действие

Различайте подходящую задачу, несоответствие услуге, временную зависимость и недостаток данных. Для каждого назначьте следующий шаг.

Готово: Статус имеет рабочий смысл.

Не делайте так: Все неудобные обращения названы нецелевыми.

Какие сведения пока не подтверждены

Основание, продолжение и анализ

4. Запишите основание решения

Укажите критерий, подтверждение, категорию причины и короткое пояснение. Проверьте, не скрывается ли ошибка обработки.

Готово: Другой агент понимает решение.

Не делайте так: Общий ярлык заменяет причину.

5. Согласуйте паузу или завершение

Для паузы определите условие возврата и допустимое продолжение; для завершения объясните границу. Уважайте отказ от дальнейшего контакта.

Готово: Нет бессрочной задачи без смысла.

Не делайте так: Отказ маскируется под активную паузу.

6. Проверьте единообразие и причины

Разберите карточки одной категории, сверяйте основания и версию критериев. Не меняйте статусы ради красивого отчёта.

Готово: Сравнение учитывает реальные правила.

Не делайте так: Доля закрытия автоматически объясняется плохой рекламой.

Какие решения требуют пересмотра

Три ситуации вместо общего ярлыка

Три вымышленных обращения показывают разные основания. Ни одно не является оценкой реального человека или доказательством качества рекламного источника.

Учебная ситуация	Основание	Решение
Запрос управления складом	Агент работает только с жильём	Объяснить границу услуги
Покупка после продажи жилья	Есть зависимость, порядок не выяснен	Уточнить маршрут, не закрывать автоматически
Скачан чек-лист	Есть интерес к материалу, задача услуги не заявлена	Предложить добровольное продолжение
Не указан бюджет	Сумма неизвестна	Не приписывать отсутствие средств

Один ярлык не подходит разным состояниям. Выбранное действие должно следовать из подтверждённого основания, а не из неудобства карточки.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Не наш клиент	Запрос относится к услуге, которую команда не оказывает.
Нет денег	Бюджет не обсуждался; сведения пока неизвестны.
Пауза: позвонить когда-нибудь	Указаны условие изменения ситуации и согласованный способ продолжения.

Когда продолжать, уточнять или завершать

Подтверждённое обстоятельство	Действие	Что не подменять
Задача подходит	Согласовать рабочий шаг	Интересом без задачи
Услуга не оказывается	Объяснить границу и завершить	Оценкой человека
Есть временная зависимость	Уточнить порядок и паузу	Автоматическим отказом
Сведений недостаточно	Назначить конкретное уточнение	Отрицательным ответом
Связь не установлена	Зафиксировать фактический статус	Доказанным отсутствием потребности
Человек просит не продолжать	Остановить соответствующее общение	Паузой для новых попыток

Три вопроса перед закрытием

1. Какой подтверждённый факт поддерживает решение?
2. Это несоответствие, зависимость или нехватка сведений?
3. Какое действие и ответственный следуют из статуса?

18 проверок дисквалификации лида

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

Критерии и факты

- [ ] **Услуга описана.** Известны реальные границы. Не берём всё по обещанию.
- [ ] **Критерии согласованы.** Одинаковое трактуется одинаково. Не личное правило каждого.
- [ ] **Задача записана.** Есть запрос человека. Не только источник.
- [ ] **Факт подтверждён.** Есть ответ или обстоятельство. Не догадка агента.
- [ ] **Неизвестное выделено.** Названо что уточнить. Неизвестно не равно нет.
- [ ] **Оценка относится к задаче.** Нет ярлыков по человеку. Не судим по внешности.

Решение и запись

- [ ] **Состояния разделены.** Несоответствие, пауза и уточнение различны. Не всё нецелевой.
- [ ] **Действие назначено.** Из статуса следует работа. Не отметка ради отчёта.
- [ ] **Основание объяснимо.** Указан критерий и подтверждение. Не наш клиент недостаточно.
- [ ] **Причина и комментарий согласованы.** Категория не искажает ситуацию. Не случайный код.
- [ ] **Обработка проверена.** Уточнения и ответы не потеряны. Не прячем внутренний сбой.
- [ ] **Владелец известен.** Понятно кто отвечает за шаг. Не бесхозная карточка.

Пауза, завершение и анализ

- [ ] **Условие возврата названо.** Известно что изменится. Не позвонить когда-нибудь.
- [ ] **Продолжение согласовано.** Дата имеет смысл и основание. Не придуманный повод.
- [ ] **Отказ от контакта учтён.** Общение остановлено по выбору человека. Не переименован в паузу.
- [ ] **Передача понятна.** Участники знают маршрут. Не автоматическая пересылка данных.
- [ ] **Критерии версионируются.** Изменение правил отмечено. История не переписана молча.
- [ ] **Вывод ограничен фактами.** Причины проверены отдельно. Закрытие не доказывает качество рекламы.

Карточка основания решения

Пишите про обстоятельства обращения. Неизвестный бюджет, отсутствие ответа и прямой отказ — разные основания.

Обращение: _____ Версия критериев: _____

Задача / факты / неизвестное	Критерий / решение / причина	Действие / владелец

Выбранное действие: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки основания: _____

Пауза и корректное завершение

Дата без смысла не заменяет условие возврата. Не ставьте новое общение, если человек попросил прекратить его.

Условие паузы или завершения	Согласованное продолжение	Владелец / дата / подтверждение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Причина состоит из ярлыка.. Укажите критерий и конкретное подтверждение..

Неизвестное принято за отсутствие.. Верните отдельное уточнение или честный пробел..

В паузе нет условия возврата.. Определите событие и согласованное продолжение..

Закрытие скрывает потерянный ответ.. Исправьте обработку и пересмотрите основание..

Статусы изменяют ради конверсии.. Сохраняйте историю и отмечайте версию правил..

Согласуйте следующий шаг

Рабочая запись по обращению

Задача [какая]. Подтверждено [факты]. Неизвестно [что]. Критерий услуги [какой]. Решение [продолжить/уточнить/пауза/завершить]. Причина [категория и пояснение]. Следующее действие [что], владелец [кто]. Основание продолжения [какое].

Первое действие после чтения

Возьмите карточку с общей причиной. Восстановите подтверждённую задачу, выделите неизвестное и выберите состояние. Затем запишите действие и основание так, чтобы другой агент понял решение.

Ответственный: _____

Неизвестные обстоятельства: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения закрывают, но причины остаются непонятными?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать качество входящих, условия услуги и понятный порядок обработки.

Разобрать путь обращения →

Материал HubSpot об основаниях дисквалификации и документация amoCRM о причине отказа сверены 14.10.2026. Названия и устройство вашей воронки проверяются отдельно.

HubSpot: основания дисквалификации и решение специалиста

amoCRM: причина отказа сделки

Дерево решений по обращению

Порядок помогает не путать границу услуги и нехватку информации. Это авторский рабочий ориентир, а не обязательная схема статусов любой CRM.

Вопрос	Решение по факту	При нехватке сведений
Какая задача заявлена?	Сверить с услугой	Уточнить намерение
Оказываем ли эту услугу?	Продолжить или объяснить границу	Проверить компетенцию команды
Есть временная зависимость?	Определить порядок и условие	Не придумывать паузу
Согласован ли следующий шаг?	Если согласован: назначить владельца	Предложить обсуждение
Есть просьба прекратить контакт?	Если просьба есть: остановить общение	Не выводить просьбу из молчания

Начинайте с задачи. Человек, скачавший материал, ещё не сообщил о намерении заказать сопровождение. Это не делает его плохим обращением. Сначала отделите интерес к содержанию от запроса услуги и используйте уместное добровольное продолжение, если оно предусмотрено вашим маршрутом.

Граница услуги должна быть реальной. Территория, тип объекта и формат работы позволяют объяснить несоответствие предметно. Не обещайте то, чего команда не умеет делать, чтобы удержать карточку в воронке. При этом отсутствие немедленной готовности не равно несоответствию услуги.

Временная зависимость требует уточнения. Покупка после продажи собственного жилья может предполагать последовательность действий, которую ещё нужно обсудить. Не выбирайте за клиента готовый финансовый или сделочный маршрут. Зафиксируйте обстоятельство и согласуйте предмет следующего разговора.

Неизвестные сведения не дополняются догадками. Неуказанная сумма не доказывает отсутствие бюджета, а молчание не подтверждает отказ от задачи. Если предусмотренный порядок попыток связи завершён, отмечайте именно этот факт и границу знания. Прямую просьбу прекратить общение не маскируйте под временную паузу.

Карточка основания и проверка причин закрытия

Категория нужна для анализа, пояснение — для понимания конкретного случая. Оба элемента должны соответствовать фактам.

Поле	Учебное заполнение	Проверка
Задача	Управление промышленным складом	Запрос подтверждён
Граница	Команда сопровождает жильё	Услуга действительно не оказывается
Категория	Неподходящий формат услуги	Не смешано с отсутствием связи
Пояснение	Граница объяснена человеку	Нет ярлыка о клиенте
Действие	Текущее предложение завершено	Нет бессрочной повторной задачи

Сохраняйте задачу, подтверждение, критерий и решение. В amoCRM предусмотрена причина отказа сделки с идентификатором и названием, но это лишь возможность учёта. Смысл категорий и правила их применения задаёт команда. Не объединяйте отсутствие связи, отказ клиента и неподходящую услугу одним удобным значением.

Перед закрытием проверьте обработку. Был ли дан понятный ответ, учтено ли уточнение, не отправлен ли другой материал вместо выбранного? Если исходная задача потерялась внутри команды, отметка нецелевой скроет проблему. Исправьте процесс и заново оцените основание решения.

Для паузы отдельно сохраните условие возврата, ответственного и согласованное продолжение. Если предусмотрена передача специалисту, объясните участникам маршрут и не пересылайте чужие сведения автоматически. Можно предложить самостоятельное обращение, но нельзя обещать результат или компетенцию другого человека без проверки.

При анализе проверяйте карточки одной категории и единообразие решений. Отмечайте новую версию критериев, если правила изменены, и учитывайте это в исторических сравнениях. Высокая доля закрытия не объясняет сама себя: изучайте состав причин, источники и обработку, не меняя статусы ради красивого показателя.