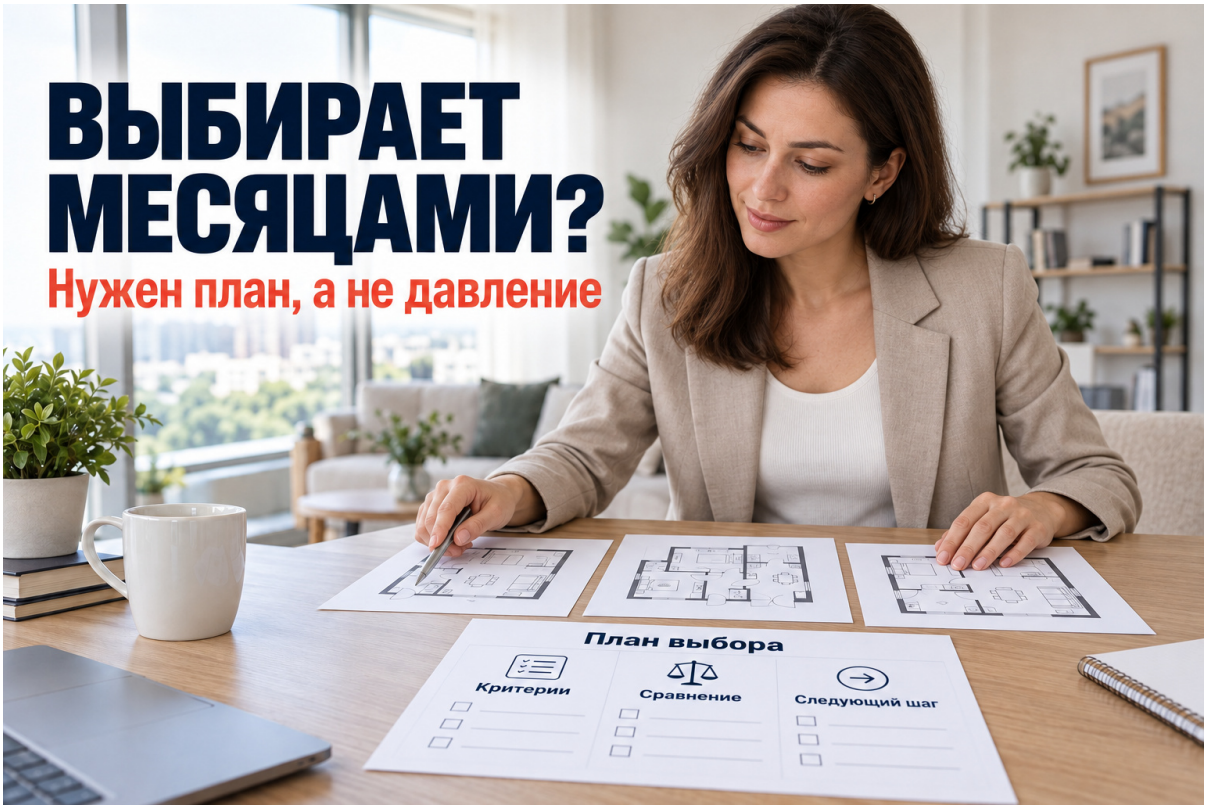
# План сопровождения длинного выбора: этапы и сигналы

Составьте план сопровождения клиента, который выбирает долго. Внутри учебная карта семьи, переходы между этапами, журнал обязательств и рабочие листы.




## 12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Учебная семья вымышлена. План не задаёт нормальный срок покупки и не обещает ускорение сделки или рост конверсии.

# Разделите причины долгого выбора

Клиент месяцами числится в работе, но неясно, что мешает решению и какие действия агента действительно помогают.

| Состояние | Основание | Что делать |
|---|---|---|
| Наша задача не готова | Агент обещал сравнение | Выполнить и исправить срок |
| Внешнее ожидание | Нужен ответ работодателя | Сохранить условие продолжения |
| Причина неизвестна | Нет подтверждённых сведений | Уточнить в рамках договорённости |
| Запрос изменился | Клиент сообщил новые критерии | Пересобрать следующий шаг |

## Что собрать для плана сопровождения

- Подтверждённый вопрос клиента и текущие критерии.
- История обещанных и выполненных результатов.
- Внешние события, от которых зависит решение.
- Условия общения и допустимый способ продолжения.
- Актуальные источники сведений по сравниваемым вариантам.
- Владельцы задач, сроки и правило внутреннего пересмотра.

# Вопрос, зависимость и результат этапа

## 1. Назовите текущий вопрос клиента

Сохраните подтверждённую задачу словами человека. Отделите её от статуса в CRM и гипотез агента.

**Готово:** Понятно, какое решение предстоит.

**Не делайте так:** Думает заменяет описание проблемы.

## 2. Разделите виды препятствий

Выделите нашу невыполненную задачу, внешнее событие и пока неизвестную причину.

**Готово:** Для каждого случая выбран свой способ работы.

**Не делайте так:** Все задержки приписаны медленному покупателю.

## 3. Определите результат этапа

Запишите, что поможет клиенту решить текущий вопрос, кто подготовит данные и чем подтвердится переход.

**Готово:** Действие агента не равно решению клиента.

**Не делайте так:** Отправка подборки автоматически повышает готовность.

### Что мешает следующему решению

# Общение, актуальность и обязательства

## 4. Согласуйте основание контакта

Определите полезный результат, канал, событие или допустимый ритм. Отдельно запишите внутреннюю проверку.

**Готово:** Клиент понимает цель продолжения.

**Не делайте так:** Внутренняя задача запускает незапрошенный звонок.

## 5. Поддерживайте актуальность

Перед следующим решением уточните изменившиеся требования, доступность и существенные условия предложений.

**Готово:** Новый шаг соответствует сегодняшней задаче.

**Не делайте так:** Старая таблица выдана как актуальная.

## 6. Проверьте очередь обязательств

Назначьте владельцев обещанным результатам, сохраните условия ожидания и изменения плана.

**Готово:** Команда видит свою незавершённую работу.

**Не делайте так:** Количество сообщений заменяет выполненную помощь.

### Какие обещания ещё нужно выполнить

# Учебный путь семьи с внешним ожиданием

Вымышленная семья Ильи и Анны выбирает район до решения работодателя. Согласована одна таблица сравнения, а не регулярная рассылка квартир.

| Этап | Учебная договорённость | Подтверждение перехода |
|---|---|---|
| Уточнить критерии | Два района, дорога и требования к квартире | Семья уточнила приоритеты |
| Сравнить районы | Агент готовит согласованную таблицу | Семья обсудила различия |
| Дождаться события | Илья сам сообщит ответ работодателя | Получена новая информация |
| Обновить выбор | Уточнены адрес работы и планировка | Согласован следующий шаг |
| Граница | Отправка файла не подтверждает готовность | Нет выдуманной даты сделки |

Движение определяется тем, какое решение стало возможным. Повторная подборка без нового основания может не решать текущий вопрос.

## Как сделать запись полезной

| Общая оценка | Проверяемая запись |
|---|---|
| Думает уже месяц, надо чаще звонить | Уточнить текущий вопрос, внешнюю зависимость и согласованный способ продолжения. |
| Выслал варианты, значит этап выбора завершён | Дождаться подтверждённого решения или уточнения критериев. |
| После паузы продолжаем старую подборку | Перепроверить требования клиента и существенные условия объектов. |

# Что означает новый сигнал

| Сигнал | Рабочий смысл | Полезное действие |
|---|---|---|
| Не готово обещанное сравнение | Задержка нашей работы | Назначить исполнителя и исправить срок |
| Ожидается внешний ответ | Решение зависит от события | Сохранить условие возвращения |
| Изменился адрес работы | Изменились исходные данные | Обновить сравнение маршрутов |
| Открыт PDF | Технический сигнал интереса | Не считать решением о покупке |
| Уточнены критерии после просмотра | План требует корректировки | Сохранить причину и новый шаг |
| Просьба не писать | Изменены условия общения | Проверить реальные цепочки и задачи |

## Три вопроса к долгому циклу сделки

1. Какое решение клиент может принять сейчас?
2. Что должна сделать команда, а что зависит от внешнего события?
3. Чем подтвердится переход к следующему этапу?

# 18 проверок длинного сопровождения

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

## Задача и зависимость

- [ ] **Вопрос записан словами клиента.** Есть подтверждённое содержание. Не только думает.
- [ ] **Участник и ситуация понятны.** Виден конкретный путь. Не усреднённый покупатель.
- [ ] **Наше обязательство выделено.** Задержка команды видна. Не вина клиента.
- [ ] **Внешнее событие названо.** Понятно условие продолжения. Не обещанная дата покупки.
- [ ] **Неизвестное отмечено.** Нет выдуманных мотивов. Не боится по умолчанию.
- [ ] **Критерии согласованы.** Требования отделены от гипотез. Не вкусы агента.

## Этап и общение

- [ ] **Полезный результат определён.** Помогает текущему решению. Не файл ради файла.
- [ ] **Переход подтверждается.** Есть факт или решение. Не отправленная ссылка.
- [ ] **Владелец задачи назначен.** Понятно кто делает. Не вся команда сразу.
- [ ] **Срок выполним.** Учтены данные и загрузка. Не обещание наугад.
- [ ] **Контакт согласован.** Цель, канал или событие. Не автоматический дожим.
- [ ] **Проверка отделена от звонка.** Внутренний пересмотр виден. Не скрытое согласие.

## Изменения и контроль

- [ ] **Новый запрос учтён.** Параметры обновлены. Не старый сценарий.
- [ ] **Объекты перепроверены.** Условия имеют дату проверки. Не вчерашние данные.
- [ ] **Возврат этапа объяснён.** Сохранено основание. Не красивый статус.
- [ ] **Отказ от сообщений учтён.** Задачи и цепочки проверены. Не только заметка.
- [ ] **Незавершённое видно.** Обещания не потеряны. Не одни исходящие сообщения.
- [ ] **Длительность измеряется честно.** Начало, конец и срез определены. Не норматив по быстрым сделкам.

# Рабочая карта этапов выбора

Записывайте наблюдаемые факты и слова клиента. Не назначайте ему эмоции, согласие на контакт или дату покупки.

Текущая задача клиента: _____

| Вопрос клиента / подтверждение | Нужный результат / данные / владелец | Условие перехода / следующий шаг |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Результат ближайшего этапа: _____

Что осталось неизвестным: _____

Условие следующего перехода: _____

# Рабочая очередь обязательств

Внутренний срок проверки не является разрешением звонить. Отдельно фиксируйте согласованное с клиентом общение.

| Наше обязательство / срок | Внешнее событие / условие ожидания | Изменение / проверка / продолжение |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Пять сигналов, при которых нужно уточнение

**Статус думает не содержит текущего вопроса.** Восстановите подтверждённую задачу и недостающие сведения.

**Невыполненное обещание названо паузой клиента.** Назначьте владельца и исправьте собственную задержку.

**Каждый просмотр файла повышает готовность.** Разделите техническое действие и подтверждённое решение.

**Маршрут рассчитан без исходного адреса.** Отметьте неизвестное, не придумывайте минуты.

**Старый сценарий работает после изменения запроса.** Проверьте задачи, сообщения и актуальность данных.

# Согласуйте следующий шаг

## План продолжения разговора

План сопровождения: сейчас вы решаете ____. Для этого подготовим ____. Пока неизвестно ____. Продолжим после ____. Способ общения ____. Если условия изменятся, обновим ____. Отдельная внутренняя задача агента ____.

## Первое действие после чтения

Выберите одну долгую задачу. Запишите сегодняшний вопрос клиента, своё обязательство и условие следующего перехода. Проверьте, что действующие задачи и сообщения этому соответствуют.

Владелец задачи: _____

Где сохранены условия общения: _____

**Другие материалы Нейросистемы →**

### Клиенты долго выбирают, а следующий шаг теряется?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать входящее обращение, полезный материал и выполнение договорённостей в CRM.

**Проверить сопровождение обращений →**

14.10.2026 прочитан материал Nielsen Norman Group Journey Mapping101, пересмотренный 15.07.2026. Использован принцип карты конкретной задачи и действий на основе данных. План для риелтора разработан отдельно.

Nielsen Norman Group: Journey Mapping101

# Три полезных результата вместо напоминаний

Примеры авторские и учебные. Каждый инструмент отвечает на конкретный вопрос выбора.

| Вопрос клиента | Рабочий результат | Условие качества |
|---|---|---|
| Какой район подходит | Таблица согласованных критериев | Неизвестные маршруты отмечены |
| Чем отличаются объекты | Сравнение подтверждённых параметров | Есть источник и дата проверки |
| Что уточнить до решения | Список вопросов специалисту | Ответ не выдан за уже полученный |
| Что изменилось после ожидания | Обновлённая карта требований | Старые условия перепроверены |

Сначала согласуйте вопрос, затем выбирайте формат. Для семьи из примера полезны критерии района, а не общий рейтинг лучших мест. Укажите исходные адреса и ограничения. Если будущая работа ещё неизвестна, часть сравнений остаётся открытой. Это полезнее уверенной, но выдуманной оценки дороги.

В таблице объектов разделяйте подтверждённые сведения и вопросы для проверки. Наличие предложения, цена и условия могут изменяться. Перед новым решением обновите существенные параметры. Иллюстративная планировка не подтверждает характеристики конкретной квартиры без проверки источника.

При сложном вопросе подготовьте понятный список для компетентного специалиста. Сформулируйте ситуацию, недостающие документы и ожидаемый результат консультации. Нейросеть может помочь структурировать список, но не заменяет проверку правовых или финансовых выводов и не даёт разрешения на сделку.

После передачи материала уточняйте его полезность в согласованном формате. Был ли снят конкретный вопрос, появились ли новые ограничения, какой шаг стал возможен? Само скачивание не отвечает на эти вопросы. Фиксируйте реальный ответ, а не повышайте статус автоматически из-за события на сайте.

# Журнал обязательств на длинном пути

Внутренняя очередь агента должна отличать работу команды от решения клиента.

| Запись | Что обязательно сохранить | Как проверить |
|---|---|---|
| Обещанный результат | Предмет, владелец и выполнимый срок | Результат подготовлен и передан |
| Ожидание события | Основание и условие возвращения | Нет выдуманного срока покупки |
| Внутренний пересмотр | Что проверяем и кто отвечает | Не запускает контакт без основания |
| Изменение запроса | Новые слова клиента и дата | Старые действия обновлены |
| Передача коллеге | История, ограничения и обязательства | Получатель принял задачу |

Задача готовить сравнение должна иметь владельца и критерий завершения. Проверить наличие данных, составить таблицу и передать её клиенту могут быть разными действиями. Если срок нарушен, не прячьте задержку за статусом ожидания. Сообщите новый выполнимый срок в рамках действующей договорённости.

Ожидание внешнего решения сохраняется с конкретным условием продолжения. Команда может заранее подготовить неизменную часть работы, но не должна выдавать желаемую дату события за подтверждённую. Для долгих задач полезно видеть ближайший управляемый шаг, даже если дата сделки ещё неизвестна.

При передаче коллеге важно сохранить не только телефон, но и текущий вопрос, согласованный ритм, невыполненные обещания и ограничения. Новый сотрудник подтверждает принятие задачи. Клиенту не следует заново проходить все вопросы только потому, что внутри команды сменился исполнитель.

Для нейросети используйте обезличенные заметки. Запрос: выдели подтверждённую задачу, наше обязательство, внешнее событие и неизвестные данные; предложи полезный результат без выдуманных мотивов и разрешений. Проверяющий агент сверяет вывод с историей и актуальными условиями до любого нового действия.