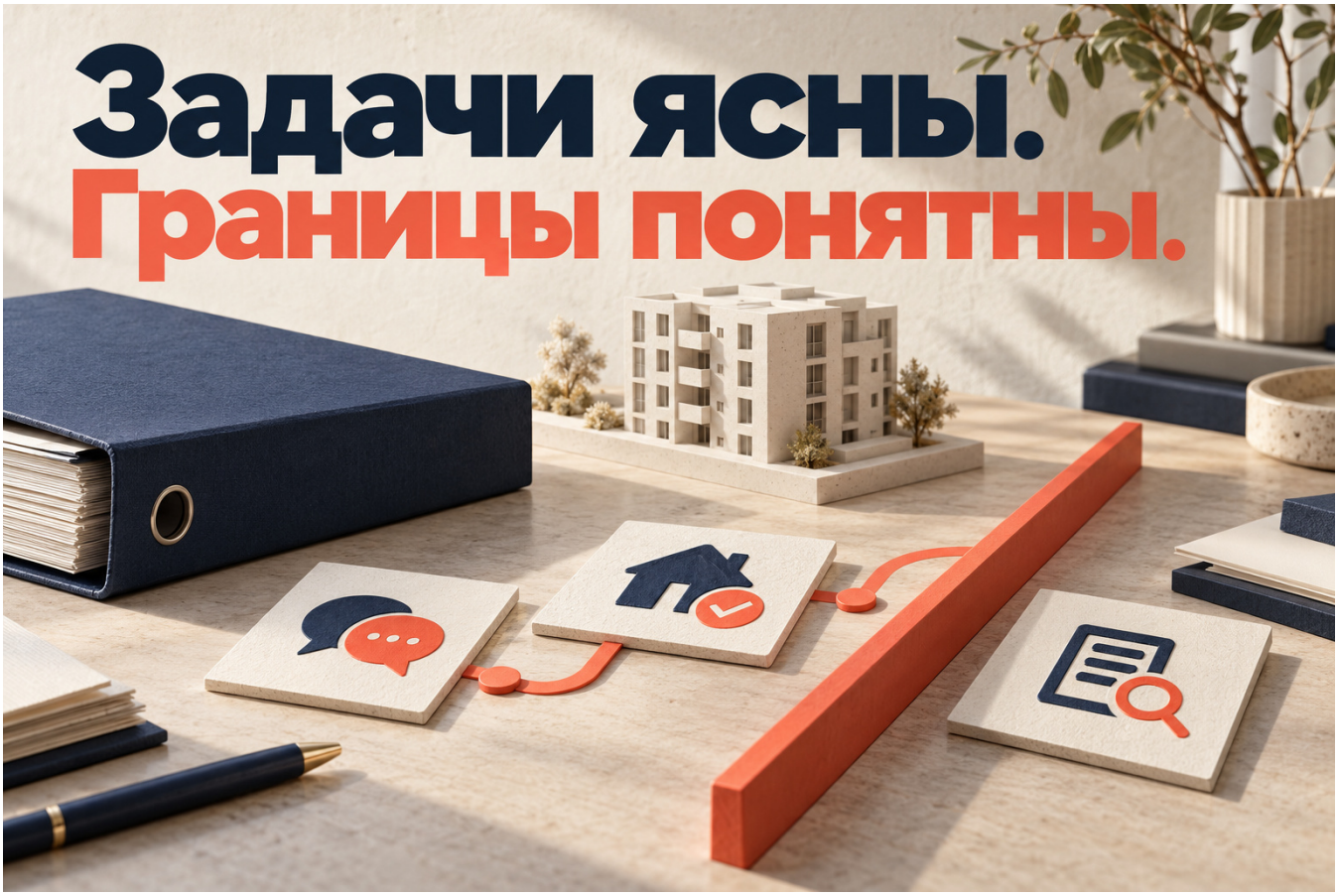
Карта роли агента и границ полномочий

Опишите проверяемые обязанности, согласования, передачу специальных вопросов и нужные ресурсы агента.



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.

Паспорт роли до списка обязанностей

Авторская карта помогает подготовить содержание роли для кадрового и юридического оформления. Она не заменяет трудовой договор, должностную инструкцию, доверенность или договор с независимым исполнителем. Все операции и числа ниже учебные.

Поле	Учебная роль
Позиция	Агент по продаже вторичного жилья
Участок	Запрос клиента, подготовка объекта, показы, координация
Руководитель	Назначенный руководитель группы
С кем взаимодействует	Клиент, коллеги, юрист и профильные специалисты
Рабочий результат	Подтверждённые сведения и выполненные согласованные действия
Границы	Не принимает решения за клиента, банк и специалиста

Правовая проверка
Минтруд связывает содержание обязанностей с трудовым договором и должностной инструкцией. Согласуйте карту с фактической моделью отношений и действующими документами до применения.

Ваша роль / владелец документа / версия: _____.

Как заменить расплывчатые формулировки

Расплывчато	Проверяемое действие
Работает с клиентами	Уточняет задачу, фиксирует факты и следующий шаг
Занимается объектом	Готовит карточку фактов и список неизвестного
Проводит показы	Согласует встречу, готовит сведения, фиксирует итог
Обеспечивает сделку	Координирует согласованные этапы своей роли
Решает все вопросы	Передаёт специальный вопрос и контролирует ответ
Ведёт отчётность	Обновляет определённые поля в заданный момент

К каждой обязанности добавьте исходные данные, результат и подтверждение. Не подменяйте управляемое действие обещанием одобрения банком, продажи к дате или решения другого участника.

Исходная формулировка	Действие и результат	Чем подтверждается

Матрица двенадцати учебных операций

Операция	Маршрут
1. Уточнить запрос	Самостоятельно в границах роли
2. Заполнить карточку	Самостоятельно в границах роли
3. Собрать исходные факты	Самостоятельно в границах роли
4. Подготовить проект текста	Самостоятельно в границах роли
5. Подготовить встречу	Самостоятельно в границах роли
6. Сохранить обратную связь	Самостоятельно в границах роли
7. Поставить следующий шаг	Самостоятельно в границах роли
8. Разместить утверждённый текст	После согласования и при наличии доступа
9. Изменить публичную цену	После решения уполномоченного клиента
10. Увеличить рекламные расходы	После предусмотренного согласования
11. Получить правовое заключение	Передать профильному специалисту
12. Получить техническое заключение	Передать профильному специалисту

7 самостоятельных + 3 согласуемых + 2 специальных = 12 операций. Это учебное распределение, не норматив. Даже самостоятельное действие выполняется только в реально предоставленных границах.

Исполнение и решение нельзя смешивать

Ситуация	Действие агента	Кто решает
Предложена новая цена	Готовит обоснование и запрос	Уполномоченный клиент
Неясен правовой факт	Передаёт вопрос и документы	Профильный специалист в своей компетенции
Материал для рекламы	Готовит проверяемый проект	Согласующие по принятому порядку
Новый расход	Показывает цель и сумму	Лицо с бюджетными полномочиями

Внутреннее согласование не создаёт внешнего права
Матрица ролей не разрешает подписывать документы, менять условия клиента или распоряжаться средствами без соответствующих полномочий.

Операция	Исполнитель / согласующий	Решение / подтверждение

Ресурсы и маршрут при препятствии

Обязанность	Что требуется	Если отсутствует
Вести карточку	Доступ к CRM и понятные поля	Запрос ответственному за систему
Готовить текст	Подтверждённые сведения	Список неизвестного и уточнение
Организовать показ	Согласованные время и доступ	Повторное согласование до подтверждения
Передать вопрос	Адресат и безопасный канал	Уточнить у руководителя маршрут
Обновить цену	Решение клиента по принятому порядку	Не менять сумму по догадке

У каждого препятствия фиксируют факт, владельца следующего действия и контрольный момент. Общая формулировка «нет информации» не объясняет, кто и что делает дальше.

Ресурс / ограничение	Кому сообщить	Следующее действие / когда

Три кейса для проверки понимания

Кейс	Ожидаемый маршрут
Собственник меняет цену	Уточнить решение и полномочия, зафиксировать согласование, обновить разрешённые размещения, проверить результат
Покупатель просит специальное заключение	Записать вопрос, отделить факты от предположений, передать специалисту, сообщить подтверждённый ответ
Коллега передаёт незавершённую карточку	Прочитать историю, уточнить открытое, принять следующий шаг и срок, подтвердить передачу

Агент и руководитель разбирают кейсы независимо. Сравните действие, согласующего, результат и место записи. Расхождение показывает, какую фразу надо уточнить.

Расхождение в ответах	Новая точная формулировка	Кто проверит на повторном кейсе

Только учебные данные
Разбор не должен создавать реальные клиентские сообщения или менять настоящую сделку.

Контроль процесса без подмены результатов

Учебная проверка	Значение
Карточек просмотрено	10
Есть следующий контакт	8
Нет следующего контакта	2
Полнота поля	8 / 10 × 100 = 80%

Два пропуска требуют разбора состояния клиента и причины. Они не означают две потерянные сделки. Показатель не является автоматическим основанием санкций; правила оценки и трудовые вопросы оформляются отдельно.

Что проверяем	Что не приписываем
Факты и источники	Гарантию правильности любого чужого решения
Согласованные действия	Обязательную продажу за срок
Передачу и контроль ответа	Право подменить профильного специалиста

Наблюдение	Причина / уточнение	Следующий шаг

Внедрение в документы и рабочие формы

Шаг	Готовый результат
Сверить роль	Совпадает с фактической моделью отношений
Проверить формулировки	Кадровая и юридическая проверка
Подготовить инструменты	Карточки, шаблоны и нужные доступы
Провести учебный разбор	Кейсы поняты одинаково
Оформить применение	По порядку, подходящему организации
Обновить рабочую копию	Версия и владелец указаны, старые копии не используются

Изменение файла в общей папке само по себе не оформляет изменение обязанностей. Сохраняйте историю по принятому порядку и проверяйте связанные шаблоны.

Действие из инструкции	Рабочая форма / поле	Владелец и проверка

Полезный итог
Человек понимает не только свою обязанность, но и ресурс, границу, адресата сложного вопроса и подтверждение выполненного действия.

Источники и проверка

Минтруд России: вопросы применения профессиональных стандартов, проверено 23.10.2026