Дозвон по договорённости: рабочий журнал

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

До постановки задачи

- [ ] **Обращение связано с задачей.** Есть ID и исходная просьба. Не анонимное позвонить.
- [ ] **Цель контакта названа.** Соответствует запросу человека. Файл не запрос звонка.
- [ ] **Канал учтён.** Выбранный способ сохранён. Не подменяем письменный ответ.
- [ ] **Время имеет статус.** Предложенное и подтверждённое различаются. Не придумываем согласие.
- [ ] **Дата и пояс ясны.** Одинаковое понимание времени. Не местное время по умолчанию.
- [ ] **Один владелец назначен.** Ответственный за следующий контакт известен. Не общая очередь без хозяина.

Перед попыткой и после

- [ ] **Последние сообщения прочитаны.** Нет пропущенного переноса. Не работаем по старому плану.
- [ ] **Действие ещё актуально.** Вопрос не закрыт. Не звоним после решения задачи.
- [ ] **Остановка проверена.** Просьба прекратить учтена. Не обходим другим каналом.
- [ ] **Параллельная работа видна.** Задачу уже не выполняет коллега. Поле владельца не гарантирует блокировку.
- [ ] **Время попытки записано.** Есть фактическая отметка. Не только плановая дата.
- [ ] **Исход содержателен.** Связь и договорённость разделены. Соединение не консультация.

Переносы и контроль очереди

- [ ] **Старая задача заменена.** Новое время связано с прежним. Не два активных плана.
- [ ] **Другие напоминания проверены.** Телефон и CRM согласованы. Не забытые личные записи.
- [ ] **Передача принята.** Коллега получил контекст. Смена имени не завершение.
- [ ] **Пауза имеет условие.** Ясно когда можно вернуться. Не бесконечный повтор.
- [ ] **Просрочка разобрана.** Есть причина и исправление. Не только счётчик звонков.
- [ ] **Следующий шаг подтверждён.** Сохранены действие и участие сторон. Не автоматический звонок без основания.

Запишите факты и следующий шаг

Планируемое и фактическое время храните отдельно. Для договорённости укажите дату и при необходимости пояс; неизвестное не заполняйте догадкой.

Обращение: _____ Проверил: _____

ID / цель / канал	Время / согласование / владелец	Попытка / исход / следующий шаг

Два сотрудника звонят по одному плану.. Назначьте владельца и обозначайте взятие задачи..

После переноса звонит старое напоминание.. Свяжите и замените прежнюю задачу..

Просьба о письме стала звонком.. Верните выбранный человеком способ ответа..

Соединение объявлено консультацией.. Проверьте содержание и согласованный результат..

Переданная задача осталась без принятия.. Подтвердите получение контекста новым владельцем..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения теряются между звонками и напоминаниями?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать первый ответ, ответственность и переход к согласованному следующему шагу.

Проверить организацию контактов →

Учебный перенос звонка, карта передачи коллеге, журнал попыток и контроль старых напоминаний. Подготовлено 2026-10-14.