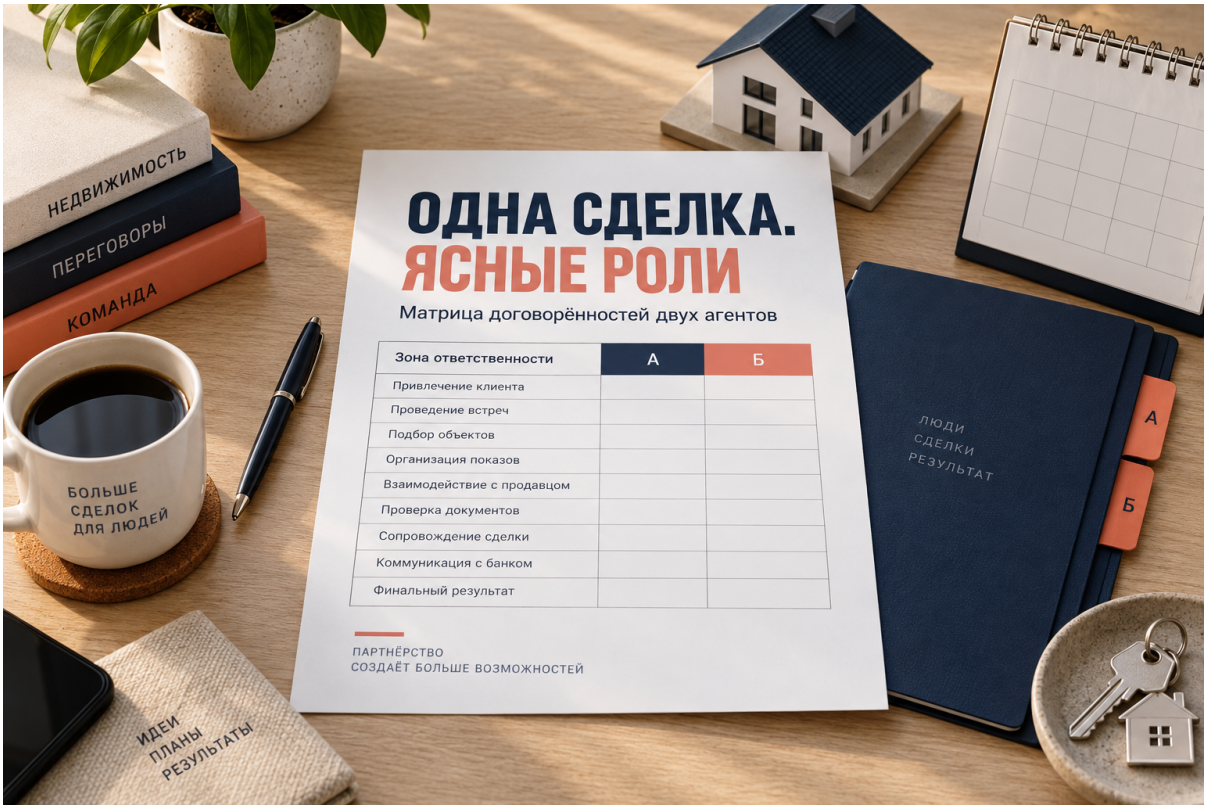
Два агента в сделке: матрица ответственности и договорённостей

Назначьте исполнителей, согласуйте результат каждой задачи и сохраните изменения, чтобы передача файлов не превратилась в мнимое согласие.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пять заполненных задач, шесть шагов, восемнадцать проверок, шаблоны сообщений и два листа: ответственность и изменения. Решение клиента отдельно от координации агентов.

Авторская организационная схема, не договор и не юридическая проверка сделки. Матрица не создаёт полномочий и не меняет интересы сторон. Пример и даты учебные.

Агент продавца и агент покупателя

После показа нужно согласовать обмен материалами и вопросы сторон. Агент А работает с продавцом, агент Б — с покупателем; юридический состав проверки задаётся отдельно.

Поле	Учебная ситуация	Ваш этап
Агент А	Работает с продавцом	
Агент Б	Работает с покупателем	
Начало	После показа	
Комплект	Перечень заранее согласован	
Результат этапа	Ответы и две позиции клиентов	

Что согласовать до работы

- Согласованные роли и границы решений каждого агента.
- Перечень нужных материалов и допустимый порядок передачи.
- Один рабочий канал и место актуальной версии.
- Сроки, часовой пояс и внешние зависимости.
- Открытые вопросы по расходам и вознаграждению.

Роли, результаты, зависимости

1. Уточните роли и границы решений

Запишите, с кем работает каждый агент и что он может сообщать предварительно. Отделите координацию от решений, требующих клиента. При разном понимании обязательств сначала проясните их. Матрица сама по себе не создаёт полномочий.

Готово: У каждого вопроса понятен тот, кто может подтвердить решение.

Не делайте так: Обещать условия за клиента на основании сообщения другого агента.

2. Разделите этап на передаваемые результаты

Для каждой задачи укажите действие, результат, одного исполнителя и получателя. Разнесите подготовку, отправку, получение, проверку и решение клиента. Не считайте весь этап выполненным после первого пересланного файла.

Готово: Строка отвечает, кто что передаёт и по какому признаку работа закончена.

Не делайте так: Назначить исполнителями «оба» и оставить результат неопределённым.

3. Согласуйте срок и зависимость

Укажите дату, время и при необходимости часовой пояс. Назовите, какой исходный результат запускает задачу. Если комплект неполный, перечислите недостающее. Срок ответа о получении отделите от срока содержательной проверки.

Готово: Видно, когда задача начинается, что мешает и когда ждать результат.

Не делайте так: Назначить следующий этап по сроку, который ещё не подтверждён.

Где сейчас два исполнителя или ни одного?

Обмен, расходы, подтверждённый итог

4. Настройте обмен и версии

Согласуйте канал и место актуальных файлов. Передавайте необходимый состав с допустимым доступом. Записывайте адресата, дату и версию. При замене отметьте прежнюю и сообщите изменение участникам, которые её использовали.

Готово: Получатель знает, где действующая версия и чего пока не хватает.

Не делайте так: Разослать весь архив или использовать последнюю пересылку как признак актуальности.

5. Вынесите расходы и разногласия отдельно

Уточните, кто и что оплачивает, как согласуют объём, лимит, отмену и подтверждение исполнения. Не предполагайте универсального деления комиссии. При задержке сначала установите факт и зависимость, затем предложите новый согласованный шаг.

Готово: Открытые условия имеют ответственного и срок уточнения до нужного действия.

Не делайте так: Заказать услугу за другого агента по расплывчатому «пополам».

6. Подтвердите решения и сохраните изменения

Сведите ответы в одну актуальную матрицу. Каждый агент согласует требующие этого вопросы со своим клиентом. Храните исходный срок и перенос, а не переписывайте историю. Открытый важный вопрос оставляет зависимый этап на согласовании.

Готово: Следующий этап опирается на подтверждённые позиции, не на молчание.

Не делайте так: Записать «согласовано всеми» после обмена сообщениями между агентами.

Чьё решение нужно перед следующим этапом?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

Пять задач после показа

Учебные роли и даты, время московское. Перечень материалов согласован заранее. Таблица не определяет юридическую достаточность проверки и не назначает автоматически аванс.

Действие	Кто	Результат	Срок
Собрать комплект	А	Файлы и недостающее	21 сентября, 16:00
Принять передачу	Б	Доступ и состав подтверждены	21 сентября, 17:00
Свести вопросы	Б	Один список	22 сентября, 12:00
Уточнить у продавца	А	Ответы и открытые пункты	22 сентября, 17:00
Согласовать этап	Каждый	Две позиции клиентов	После важных уточнений

Если важный вопрос открыт, следующий этап ещё не подтверждён. Отправка не означает получение, проверку или согласие; для каждого нужен свой наблюдаемый результат.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Документы готовы	Комплект отправлен; получение ещё ожидается
Оба занимаемся вопросами	Б сводит вопросы, А уточняет ответы у продавца
Аванс завтра, наверное	Дата обсуждается после закрытия важных вопросов

Отправка не равна согласию

Статус	Что подтверждено	Что ещё отдельно
Отправлено	Передача выполнена	Доступ и состав
Получено	Адресат принял комплект	Проверка содержания
Проверено	Есть результат проверки	Открытые вопросы и решение
Согласовано	Указанный вопрос подтверждён	Другие условия не подразумеваются

Пять вопросов к каждой задаче

1. Кто исполнитель и кто принимает результат?
2. Что именно считается готовым?
3. От чего зависит срок?
4. Кто подтверждает изменение условий?
5. Кому передать нерешённое разногласие?

Если задержался результат

По строке [номер] ждём [результат] к [срок]. Сейчас подтверждено [факт], остаётся [вопрос]. От этого зависит [шаг]. Предлагаю [вариант]; подтвердите исполнителя и время ответа.

Если изменилась версия

Актуальна версия [номер/дата]. Изменено [что]. Прежнюю не используем для [действие]. Подтвердите получение и укажите, какие зависимые задачи нужно обновить.

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок совместного этапа

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

Роли и задачи

- [ ] **Назвать стороны.** Понятно, с кем каждый работает. Если нет: уточнить роли.
- [ ] **Указать границы решений.** Клиентское согласие не подразумевается. Если нет: проверить полномочия.
- [ ] **Определить этап.** Начало и результат ясны. Если нет: сузить задачу.
- [ ] **Назначить исполнителя.** Один на действие. Если нет: убрать «оба».
- [ ] **Назвать получателя.** Известен адресат результата. Если нет: добавить роль.
- [ ] **Раскрыть готовность.** Есть проверяемый критерий. Если нет: разделить этапы.

Срок и передача

- [ ] **Записать время.** Дата и пояс понятны. Если нет: уточнить срок.
- [ ] **Назвать зависимость.** Исходный результат указан. Если нет: не планировать вслепую.
- [ ] **Проверить состав.** Недостающее отмечено. Если нет: согласовать перечень.
- [ ] **Выбрать канал.** Доступ допустим. Если нет: ограничить передачу.
- [ ] **Пометить версию.** Актуальная различима. Если нет: уточнить номер.
- [ ] **Подтвердить получение.** Доступ и состав проверены. Если нет: не считать отправку приёмкой.

Изменения и итог

- [ ] **Согласовать расходы.** Плательщик и предел известны. Если нет: не заказывать за другого.
- [ ] **Отделить вознаграждение.** Условия не придуманы. Если нет: уточнить договорённости.
- [ ] **Отметить задержку.** Факт и причина различимы. Если нет: запросить статус.
- [ ] **Сохранить перенос.** Первоначальный срок виден. Если нет: не переписывать историю.
- [ ] **Получить позиции клиентов.** Нужные решения подтверждены. Если нет: вернуть на согласование.
- [ ] **Назначить следующий шаг.** Открытые вопросы учтены. Если нет: не обещать неподтверждённый этап.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Матрица совместной работы

Одна строка — одно передаваемое действие. Отправка, приём, проверка и решение клиента не являются одним статусом.

Объект / код: _____ Этап: _____

Задача / результат	Кто → кому	Срок / зависимость	Статус / подтверждение

Открытые зависимости: _____ Подтверждённый шаг: ____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая сверка плана: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Журнал изменений и разногласий

Сохраните исходный срок и новую договорённость. Отметьте, какие задачи зависят от изменения и кто должен подтвердить решение.

Что изменилось	Старая / новая версия	Кто согласует	Влияние / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Исполнитель — «оба». Разделите действия и владельцев.

Отправлено назвали согласованным. Уточните фактический статус.

Срок передвинули задним числом. Сохраните исходную дату и согласованный перенос.

Изменение обещано за клиента. Получите нужное подтверждение.

Возникли несогласованные расходы. Остановите заказ и уточните условия.

Согласуйте следующий шаг

Промпт для разбора договорённостей

По обезличенной выжимке составь таблицу: действие, результат, исполнитель, получатель, срок, зависимость, статус. Ничего не дополняй догадками. Неизвестное пометь «уточнить». Найди задачи без владельца, конфликт сроков и разные версии решения. Предложение и подтверждённое согласие раздели; передачу файла не считай одобрением.

Первое действие после чтения

Возьмите один ближайший этап и выпишите пять действий. У каждого назначьте исполнителя и получателя, определите результат, срок и зависимость. Покажите коллеге и уточните расхождения до выполнения.

Кто обновляет общую матрицу: _____

Актуальная версия: _____ Дата проверки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Договорённости теряются между показом и следующим шагом?

Пройдите диагностическую карту Нейросистемы для риелторов. Проверьте фиксацию задач, передачу контекста и контроль обещаний в своём рабочем процессе.

Проверить свои договорённости →

Авторская организационная схема от 16.09.2026. Агенты А/Б и план 21–22 сентября — учебный пример. Это не договор, не правовое заключение и не правило распределения вознаграждения.