Маршрут покупателя: проверка перехода

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

Понять текущую точку

- [ ] **Назвать задачу.** Покупатель её подтвердил. Не берите цель из догадки.
- [ ] **Проверить критерии.** Используется текущая версия. Старые условия уточните.
- [ ] **Сверить список.** Отбор понятен клиенту. Добавьте причины выбора.
- [ ] **Назвать цель показа.** Есть конкретный вопрос. Не ехать просто посмотреть.
- [ ] **Получить вывод.** Есть причина решения. Одного «нравится» мало.
- [ ] **Сверить статус.** Он отражает результат. Активность не равна готовности.

Подготовить переход

- [ ] **Указать неизвестное.** Пробел описан вопросом. Не заменяйте предположением.
- [ ] **Назвать результат.** Понятно условие перехода. Не пишите «продолжить работу».
- [ ] **Согласовать поручение.** Условия передачи подтверждены. Не решайте за клиента.
- [ ] **Увидеть альтернативу.** Есть действие при отказе. Не считать объект единственным.
- [ ] **Назначить исполнителя.** Известно, кто отвечает. Не оставляйте общую задачу.
- [ ] **Согласовать срок.** Понятна зависимость по времени. Не обещайте чужой результат.

Обновить маршрут

- [ ] **Проверить подтверждение.** Результат действительно получен. Файл ещё надо разобрать.
- [ ] **Объяснить возврат.** Причина изменения записана. Не скрывайте новый вопрос.
- [ ] **Сохранить историю.** Старый вывод доступен. Не стирайте контекст.
- [ ] **Обновить действие.** Следующий шаг соответствует стадии. Не повторяйте старый план.
- [ ] **Закрыть объём услуги.** Итог понятен покупателю. Открытые вопросы перечислите.
- [ ] **Согласовать контакт.** Известны тема и назначение. Не навязывайте продолжение.

Запишите факты и следующий шаг

Три записи должны объяснять маршрут коллеге без длинного пересказа переписки. Не называйте активность результатом.

Код клиента: _____ Текущий этап: _____

Результат сейчас	Что мешает переходу	Следующий шаг / кто / срок

Статус выше готовности. вернитесь к неподтверждённому результату.

Много показов без выводов. соберите обратную связь до новой поездки.

Новое условие покупателя. зафиксируйте причину и измените запрос.

Поручение неясно. уточните границы до разговора с другой стороной.

Получен непонятный ответ. разберите его до закрытия вопроса.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Покупатели есть, а маршрут приходится держать в голове?

Диагностическая карта поможет описать, как вы ведёте обращения, показы и последующие контакты. Найдите участок, где теряется следующий шаг.

Проверить свой процесс →

Статус описывает подтверждённый результат. Встреча или отправленное сообщение сами по себе не завершают этап. Подготовлено 2026-10-16.