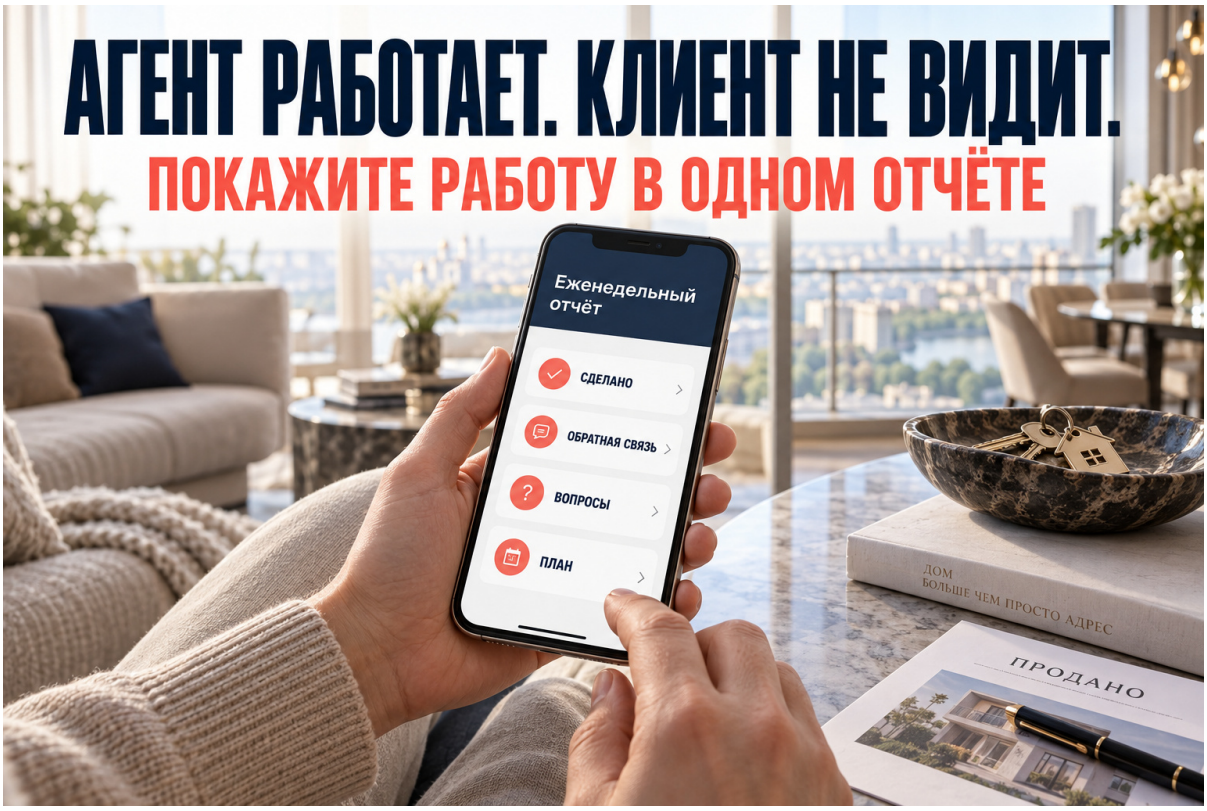
Пять точек сервиса: ожидания, связь, показы, решения и обратная связь

Покажите клиенту фактический ход работы, открытые вопросы и понятное продолжение.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта контактов, заполненный недельный отчёт, лист передачи коллеге и промпт. Отдельный чек-лист — проверка ясности и достоверности сервиса.

Самостоятельная карта Нейросистемы риелтора. Андрей, обращения и неделя вымышлены. Наши пять точек не являются авторской моделью Евгения Горянского.

Андрей: что произошло за неделю

Агент работает с объектом, но собственник вынужден спрашивать, что происходит и когда потребуется его участие.

Поле	Учебная неделя Андрея	Что отражаем
Обращения	6 уникальных содержательных	Без повторов и спама
Запросы на показ	3 из этих 6	Отдельно от просмотров
Показы	2 состоялись, 1 перенесён	Причина и продолжение
Предложения	Пока не поступали	Не называем вопросы сделками

Подготовьте исходные данные

• Соберите журнал действий и обращений за один период. Каждому контакту дайте обезличенный код, чтобы не считать повторные сообщения новыми людьми.

• Проверьте согласованный формат связи: обычные обновления, отдельные важные вопросы, ответственный и доступные окна.

• Выпишите обещания клиенту и их фактические статусы. Запрос специалисту и полученный ответ — разные события.

• Отделите слова посетителя от своей интерпретации. Подготовьте список вопросов, где требуется участие собственника.

От ожиданий к точным данным

1. Согласуйте ожидания

Уточните роли, порядок обновлений и вопросы, которые требуют отдельного контакта. Обещайте только выполнимый ритм. Не используйте «всегда на связи» вместо конкретного порядка.

Готово: Клиент знает, что и от кого получает.

Не делайте так: Назначить всем одинаковый формат без обсуждения.

2. Соберите фактический журнал

Для действия запишите дату, исполнителя, результат и открытый вопрос. Уберите повторы контактов. Если результат неизвестен, сохраните статус ожидания.

Готово: История отражает выполненное и незавершённое.

Не делайте так: Считать переданный запрос полученным заключением.

3. Зафиксируйте показы и реакции

Отдельно укажите запросы на просмотр, состоявшиеся показы и причины переносов. Передавайте конкретные слова клиента. Интерес к размерам комнаты не называйте готовностью купить.

Готово: Видно движение по этапам без завышения статуса.

Не делайте так: Писать «всё понравилось» по одному комплименту.

Что нужно получить перед продолжением

От отчёта к продолжению

4. Соберите четыре блока отчёта

Укажите период. Разделите сделанное, обратную связь, вопросы к собственнику и план. Выделите нужное решение отдельной строкой. Не прячьте существенные условия в общей статистике.

Готово: Собственник понимает состояние и своё участие.

Не делайте так: Добавлять действия ради объёма отчёта.

5. Закройте обратную связь

После ответа собственника сообщите, что выполнено и что ещё ожидается. При задержке назовите незавершённую задачу и когда вы сами уточните статус. Не назначайте срок за внешнего исполнителя.

Готово: Ответ клиента не потерялся; следующий контакт понятен.

Не делайте так: Молчать до повторного вопроса клиента.

6. Передайте работу и проверьте понимание

Если подключается коллега, передайте обещания, решения, вопросы и следующий контакт. Получите подтверждение принятия задач. У клиента уточните, понятен ли отчёт и ответственный.

Готово: Следующий сотрудник может продолжить без повторного расспроса.

Не делайте так: Переслать весь чат и считать передачу завершённой.

Что проверить после выполнения

Четыре блока полезного обновления

Заполненный отчёт по вымышленной неделе Андрея. Данные нужны для тренировки формы, а не для демонстрации реального результата.

Блок	Запись	Что это означает	Открытое
Сделано	Описание исправлено, 2 показа	Действия выполнены	Проверка следующих окон
Обратная связь	Запрошены размеры спальни	Есть вопрос после показа	Ответ по размерам
Вопросы	Размеры и новое окно доступа	Нужно участие собственника	Подтверждение
План	Передать данные, согласовать показ	Будущие действия	Не обещание продажи

Предложений по покупке нет. Отчёт не должен повышать статус контакта, чтобы выглядеть убедительнее. Открытые вопросы — полезная часть обновления.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Покупатель горячий, почти готов	После показа попросил размеры спальни. Данные уточняются. Предложение по покупке не поступало.
Юрист проверил документы	Передан перечень вопросов. Ответ и срок ещё ожидаются; статус проверки не подтверждён.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Что сообщить	Следующее действие
Нет новых показов	Проверенное состояние	Согласованный план
Перенос просмотра	Причина и открытое окно	Уточнение доступа
Ответ задержан	Что ещё не завершено	Время проверки статуса
Подключён коллега	Ответственный и круг задач	Подтвердить передачу

Уточните перед решением

1. Собственник видит разницу между действием, запросом и полученным результатом?
2. Открытые вопросы вынесены так, что понятно, какой ответ нужен?
3. Кто и когда сообщает итог после решения клиента?

18 проверок видимого сервиса

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

Ожидания и данные

- [ ] **Ритм.** Согласован и выполним. Если нет: уточните порядок.
- [ ] **Важные вопросы.** Идут отдельным контактом. Если нет: не ждите отчёта.
- [ ] **Период.** Указан для сведений. Если нет: добавьте границы.
- [ ] **Контакты.** Повторы объединены. Если нет: проверьте коды.
- [ ] **Источники.** Цифры сверены с журналом. Если нет: восстановите основание.
- [ ] **Статусы.** Запрос не назван ответом. Если нет: исправьте формулировку.

Содержание отчёта

- [ ] **Сделано.** Есть фактический результат. Если нет: уточните состояние.
- [ ] **Показы.** Запрос и просмотр разделены. Если нет: разведите события.
- [ ] **Реакция.** Слова клиента переданы точно. Если нет: уберите домыслы.
- [ ] **Вопросы.** Ясно что требуется. Если нет: сформулируйте решение.
- [ ] **План.** Не обещает чужой результат. Если нет: назовите своё действие.
- [ ] **Неизвестное.** Не скрыто оптимизмом. Если нет: оставьте открыто.

Продолжение сервиса

- [ ] **Итог.** После решения сообщён статус. Если нет: замкните обратную связь.
- [ ] **Задержка.** Названа до напоминания. Если нет: сообщите факты.
- [ ] **Ответственный.** Известен клиенту. Если нет: уточните контакт.
- [ ] **Передача.** Коллега принял задачи. Если нет: получите подтверждение.
- [ ] **Понимание.** Проверено вопросом. Если нет: исправьте неясное.
- [ ] **ИИ.** Черновик сверен человеком. Если нет: проверьте цифры и выводы.

Ваша карта пяти точек

Пять строк: ожидания, связь, показы, решения и закрытие обратной связи. Для каждой укажите видимый результат и ответственного.

Код объекта: _____ Период: _____

Точка сервиса	Что видит клиент	Кто и когда сообщает	Открытый вопрос

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Лист передачи и открытых задач

Перед передачей коллеге сохраните последнее подтверждённое решение. Неполученные ответы и несогласованные действия не превращайте в выполненные.

Обещание / решение	Текущий статус	Ответственный	Следующий контакт

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Активность выдана за результат. Уточните наблюдаемое состояние..

Вопрос посетителя назван готовностью. Верните точные слова..

Открытая задача скрыта. Покажите вопрос и ответственного..

Коллега не принял передачу. Уточните конкретные задачи..

Отчёт отправлен без сверки. Проверьте журнал и обещания..

Согласуйте следующий шаг

Как предложить формат обновления

«Коротко собрал состояние объекта: что выполнено, какую обратную связь получили, где нужен ваш ответ и что делаем дальше. Посмотрите, понятно ли из этого ваше участие».

Первое действие после чтения

Выберите один действующий объект. Заполните четыре блока и уточните у собственника, удобен ли такой формат. Сохраните согласованный ритм и ответственного.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты не видят, за что платят?

Диагностическая карта для риелторов поможет описать предложение, связь и продолжение работы. Найдите участок, где выполненная работа остаётся непонятной клиенту.

Проверить понятность сервиса →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Жилищный конгресс: Евгений Горянский, заявленная лекция о сервисе 8 октября 2026

Неделя Андрея: журнал без двойного счёта

Шесть вымышленных уникальных обращений. Каждая строка — один контакт. Последующие сообщения остаются внутри его истории.

Код	Что запросил	Состояние / продолжение
К-01	Показ	Состоялся; запросил размеры
К-02	Показ	Состоялся; следующий шаг не назван
К-03	Показ	Перенесён; уточняется доступ
К-04	Планировка	Отправлена по запросу
К-05	Планировка	Отправлена по запросу
К-06	Уточнение района	Сообщил, что район не подходит

Как проверить итог

Всего 6 контактов. Запросов на показ 3; состоялись 2, перенесён 1. В этом учебном наборе ещё 2 контакта запросили планировку и 1 сообщил о неподходящем районе. Не считайте запрос и показ одного человека двумя обращениями.

Что не следует из таблицы

Два просмотра не означают двух готовых покупателей. Интерес к размерам не является предложением о покупке. Небольшой набор не доказывает уровень спроса на рынке.

Готовое обновление собственнику

Учебный образец. Для реального сообщения подставьте проверенный период, данные и согласованный порядок связи.

Сделано

«За отчётную неделю исправили описание объекта, провели два показа и отправили две запрошенные планировки. Один просмотр перенесён из-за доступа».

Обратная связь

«После первого показа запросили размеры спальни. После второго следующий шаг пока не назван. Предложений по покупке не поступало».

Вопросы к собственнику

«Нужно подтвердить размеры и новое окно доступа для перенесённого просмотра. Уточним удобный способ получить эти сведения».

План

«После подтверждения передам размеры и согласую время просмотра. Если статус изменится, сообщу отдельно. Следующее обычное обновление — в согласованное с вами время».

Если задача задержана

«Ответ по вопросу ещё не получен. Я уточню статус в [своё подтверждённое время] и сообщу, что известно. Срок внешнего исполнителя пока не подтверждён».

Промпт и лист приёмки черновика

ИИ получает обезличенный журнал. Он помогает редактировать, но не знает фактическую ситуацию за пределами данных.

Задание

«Собери отчёт из четырёх блоков: сделано, обратная связь, вопросы, план. Сохрани период, даты, количества и статусы. Объедини повторные сообщения по коду контакта. Не повышай готовность клиента, не придумывай мотивы и результаты. Противоречия выведи отдельным списком».

Проверка чисел

Сверьте уникальные контакты, запросы на показ и состоявшиеся просмотры. Для каждого числа найдите строки журнала. Сумма этапов не должна объявляться числом людей: один контакт может присутствовать на нескольких этапах.

Проверка смысла

Попросил планировку — не согласовал сделку. Запрос отправлен — не ответ получен. Перенос предложен — не новое время подтверждено. Уберите любые такие подмены.

Передача коллеге

Сохраните обещание или решение, текущее состояние, ответственного и следующий контакт. Коллега подтверждает конкретные принятые задачи. Клиенту сообщается понятный порядок связи.