ПЕЧАТЬ / СТОРОНА 1

Чек-лист очереди обратных звонков

12 проверок из полного гайда. Отмечайте выполненное, спорные пункты перенесите на оборот.

- [ ] Цель ограничена порядком обслуживания.
- [ ] Время поступления сохранено из источника.
- [ ] Просьба клиента записана без домыслов.
- [ ] У согласованного срока есть основание.
- [ ] Просрочка отделена от будущего окна.
- [ ] Новые обращения упорядочены по ожиданию.
- [ ] Личные характеристики не определяют доступ к услуге.
- [ ] За каждой записью закреплён ответственный.
- [ ] Конфликты расписания переданы человеку.
- [ ] Попытка дозвона отделена от разговора.
- [ ] Изменение срока имеет причину и автора.
- [ ] Самая старая новая заявка проверена.

Сначала пример, затем ваша запись

В полном гайде есть заполненный пример и шесть шагов с критериями готовности. Этот лист помогает применить их к своей задаче.

Рабочий лист

Одна задача, один проверяемый результат. Для фактов сохраните источник и дату.

ID / просьба	Срок / основание	Кто / следующий шаг
Просроченное обещание		
Текущее окно		
Новый запрос 1		
Новый запрос 2		
Будущий контакт		
Причина пересмотра		

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Стоп-сигнал	Что делать
Нет основания срока	Уточнить просьбу; отделить внутренний срок от обещания.
Очередь не помещается в день	Перераспределить работу и согласовать изменения.
Новый запрос ждёт без действия	Назначить ответственного и время контроля.

Сверьте очередь на начало и конец дня. Если обращения теряются между ответственными или повторными контактами, разберите этот этап в диагностике работы риелтора.