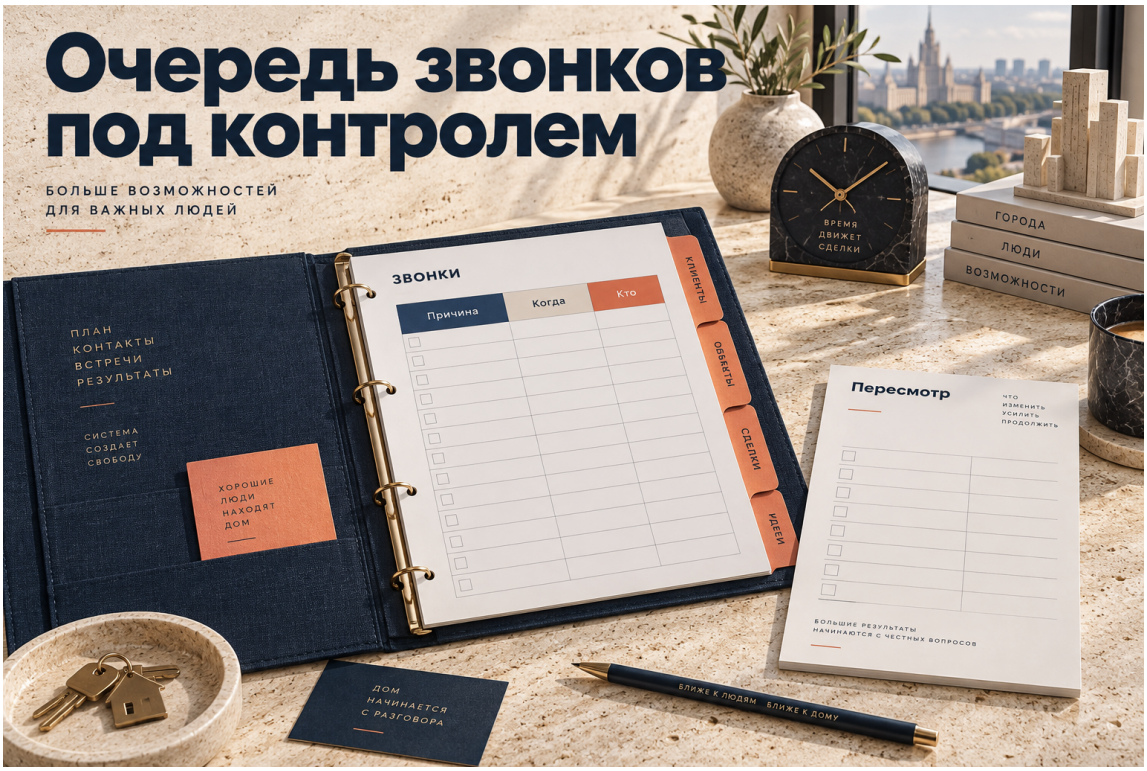
РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ РИЕЛТОРА

Матрица приоритета обращений и журнал пересмотра

Вы расставите обращения по подтверждённым срокам, назначите ответственных и сохраните причину каждого переноса.



6
практических шагов

12
пунктов проверки

1
рабочий лист

Подготовьте перед началом

- Обезличенный список обращений за один день
- Просьбы клиентов о времени и канале контакта
- Рабочие окна и ответственные за ответы

ШАГИ 1–3

Соберите исходные данные

1 Ограничьте назначение оценки

Запишите: определяем порядок обратных звонков. Не прогнозируем покупку и не решаем, кому доступна услуга.

Готово: Команда одинаково понимает результат сортировки.

Ошибка: Баллом незаметно заменили решение об обслуживании.

2 Соберите подтверждённые поля

Сохраните ID, время поступления, просьбу клиента, срок и исполнителя. Рядом со сроком укажите источник договорённости.

Готово: Можно проверить, откуда взялось время звонка.

Ошибка: Время создания карточки приняли за обещанный срок.

3 Разделите четыре состояния

Отдельно просроченное обещание, наступившее окно, новые обращения и будущая просьба о контакте. Новые сортируйте по ожиданию.

Готово: Будущая договорённость не вытесняет текущую.

Ошибка: Срочность определили впечатлением менеджера.

ШАГИ 4–6

Проверьте и примите решение

4 Сопоставьте очередь и нагрузку

Проверьте свободное время ответственных. Конфликтующие договорённости передайте на согласование или перераспределение.

Готово: Каждое действие реально кому-то выполнить.

Ошибка: Один сотрудник должен позвонить троим одновременно.

5 Запишите правила пересмотра

При переносе сохраните было, стало, основание и автора. Неуспешный дозвон отмечайте как попытку, не завершённый разговор.

Готово: Новый дежурный понимает текущий статус.

Ошибка: Просрочку скрыли закрытием задачи без ответа.

6 Проверьте забытые обращения

Найдите самую старую новую запись и все карточки без действия. Сверьте нарушения обещаний и ожидание при сопоставимой нагрузке.

Готово: Порядок не оставляет часть очереди без внимания.

Ошибка: Оценили только среднюю скорость, не посмотрев хвост списка.

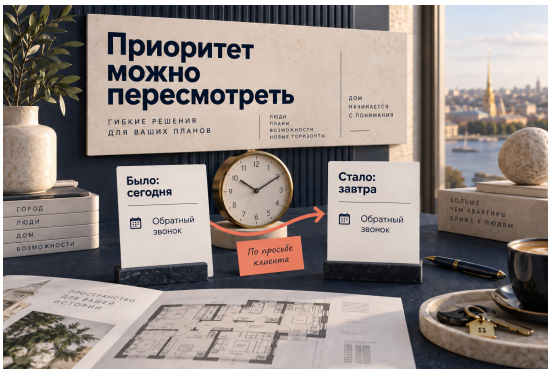
ЗАПОЛНЕННЫЙ ПРИМЕР

Посмотрите, как работает проверка

Учебный пример. Ситуация и значения созданы для объяснения способа работы, это не статистика клиентов и не обещание результата.

В 12:00	Основание	Следующий шаг
А · просрочка	Обещали к 11:30	Проверить и ответить
Б · наступившее окно	Согласовано 12:00	Позвонить сейчас
В · новый запрос	Поступил в 11:50	Обработать по ожиданию
Г · будущее окно	Завтра после 14:00	Сохранить просьбу

У Г более позднее время контакта по собственной просьбе. Это не низкая ценность человека. Если А и Б нельзя обслужить одновременно, нужен второй ответственный или согласованное решение о переносе.



Перенесите способ проверки на свою задачу

Числа и ситуации здесь учебные. Пустой лист для своего случая находится на странице 6.

Если обнаружили	Следующее действие
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.

ПРОВЕРКА ПЕРЕД ДЕЙСТВИЕМ

Отметьте только подтверждённое

- [ ] 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.

Один пункт не подтверждён?

Запишите недостающий факт в рабочий лист. Укажите, кто его проверит и когда. Галочка означает выполненную проверку, а не намерение вернуться к ней.

Те же 12 пунктов и пустой рабочий лист есть в отдельном чек-листе для печати.

РАБОЧИЙ ЛИСТ / ЗАПОЛНИТЕ ДЛЯ СЕБЯ

Теперь разберите свою задачу

Сначала запишите факт или ожидаемый результат. Пустое поле означает, что ответ ещё предстоит получить.

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: _____

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

Сверяйте доступные функции и названия полей в своей версии сервиса перед настройкой. Примеры учебные; исходные данные замените своими.

amoCRM: задачи, ответственный и срок