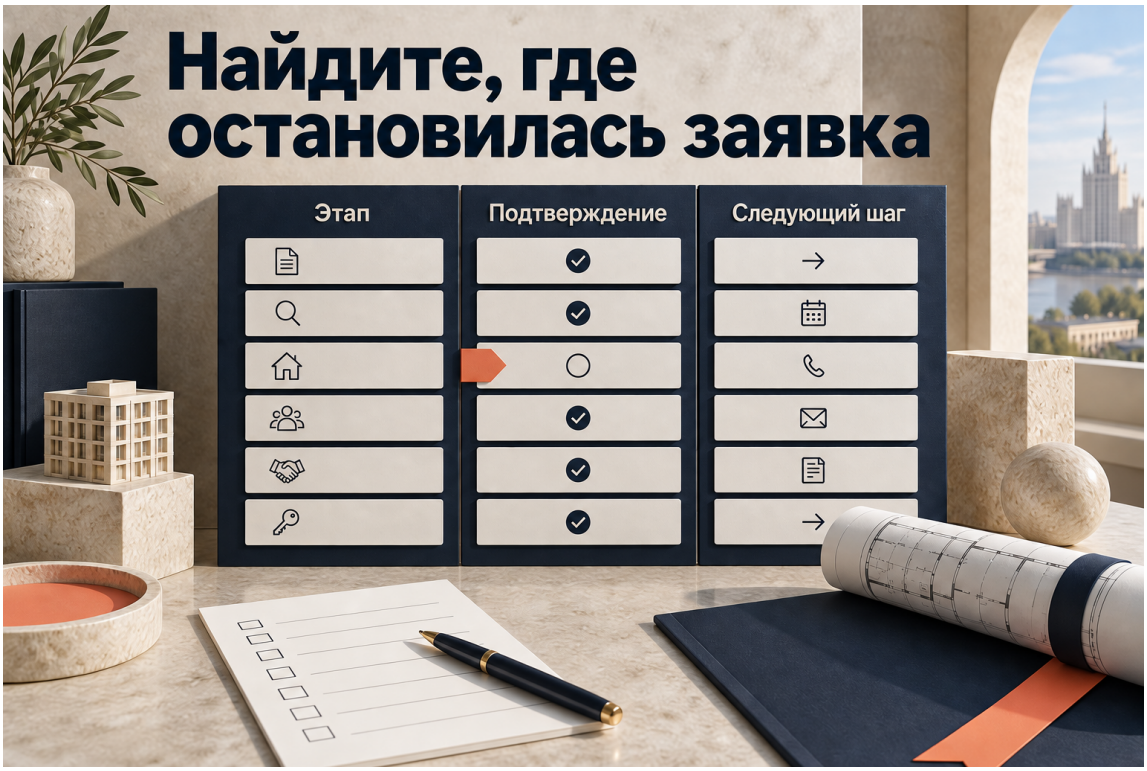
РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ РИЕЛТОРА

Карта этапов и лист разбора застрявших обращений

Вы зададите подтверждения этапов и разберёте одну остановившуюся заявку до конкретного следующего действия.



6
практических шагов

12
пунктов проверки

1
рабочий лист

Подготовьте перед началом

- Один путь клиента в вашей работе
- Правила этапов и несколько обезличенных карточек
- История фактов, задач и договорённостей

ШАГИ 1–3

Соберите исходные данные

1 Выберите путь

Опишите работу с одной задачей клиента. Не смешивайте предложение собственнику и подбор покупателю без общего правила.

Готово: У этапов один смысл для команды.

Ошибка: В одной колонке оказались разные решения клиента.

2 Задайте подтверждения

Для каждого перехода запишите факт и место его хранения. Проверьте правило на одной истории вдвоём.

Готово: Два сотрудника выбирают одинаковый этап.

Ошибка: План встречи принят за состоявшийся показ.

3 Уточните ближайшую задачу

Назовите действие, ответственного, срок и признак готовности. В ожидании укажите, какого факта не хватает.

Готово: Работу можно продолжить без пересказа.

Ошибка: Карточка движется, а задача не выполнена.

ШАГИ 4–6

Проверьте и примите решение

4 Разделите исходы

Сохраните согласованную паузу, известную причину отказа и неизвестное. Учтите их в очереди действий.

Готово: Закрытый запрос не получает прежние напоминания.

Ошибка: Молчание автоматически назвали отказом.

5 Проверьте автоматизацию

На разрешённой пробе проверьте событие, задачу и технический повтор. ИИ поручите поиск пропусков, затем сверьте вывод.

Готово: Изменение подтверждено фактом, а не формулировкой модели.

Ошибка: Повтор события создал две одинаковые задачи.

6 Разберите остановку

Проверьте карточку с долгим сроком: пауза, ожидание или забытое действие. Назначьте одну проверку причины.

Готово: Есть следующий шаг и момент контроля.

Ошибка: Длительность этапа сама стала диагнозом.

ЗАПОЛНЕННЫЙ ПРИМЕР

Посмотрите, как работает проверка

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

Поле	Ошибка	Подтверждённое состояние
Этап	Показ состоялся	Показ согласуется
Факт	Была запись в календаре	Клиент попросил перенос
Действие	Ждём	Уточнить подходящее окно
Контроль	Не указан	Анна, согласованный звонок

Перенос встречи не подтверждает состоявшийся показ и не означает отказ. Карточка сохраняет реальное состояние и задачу по новому времени.



Перенесите способ проверки на свою задачу

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

Если обнаружили	Следующее действие
Этап без подтверждения	Сверить историю; уточнить фактическое состояние.
Есть ожидание без срока	Определить основание и момент уместного контроля.
Причина отказа придумана	Сохранить неизвестное и способ проверки.

ПРОВЕРКА ПЕРЕД ДЕЙСТВИЕМ

Отметьте только подтверждённое

- [ ] Выбран один понятный путь клиента.
- [ ] Этапы отражают факты, а не отправки сообщений.
- [ ] У каждого перехода есть критерий.
- [ ] Место хранения подтверждения известно.
- [ ] У карточки назначен ответственный.
- [ ] Ближайшая задача сформулирована действием.
- [ ] Срок согласован и виден в карточке.
- [ ] Назначенный показ отделён от состоявшегося.
- [ ] Пауза не записана как отказ без основания.
- [ ] Неизвестная причина не выдумана.
- [ ] Повтор события не плодит одинаковые задачи.
- [ ] Изменение ИИ проверено человеком по фактам.

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.

Этап / карточка	Факт / критерий	Действие / ответственный
Путь клиента		
Текущий этап		
Подтверждение перехода		
Следующее действие		
Пауза или неизвестное		
Срок и результат контроля		

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Проверьте одну карточку по новым правилам. Если такие остановки повторяются, разберите путь клиента в диагностической карте риелтора.

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

amoCRM: настройка воронки