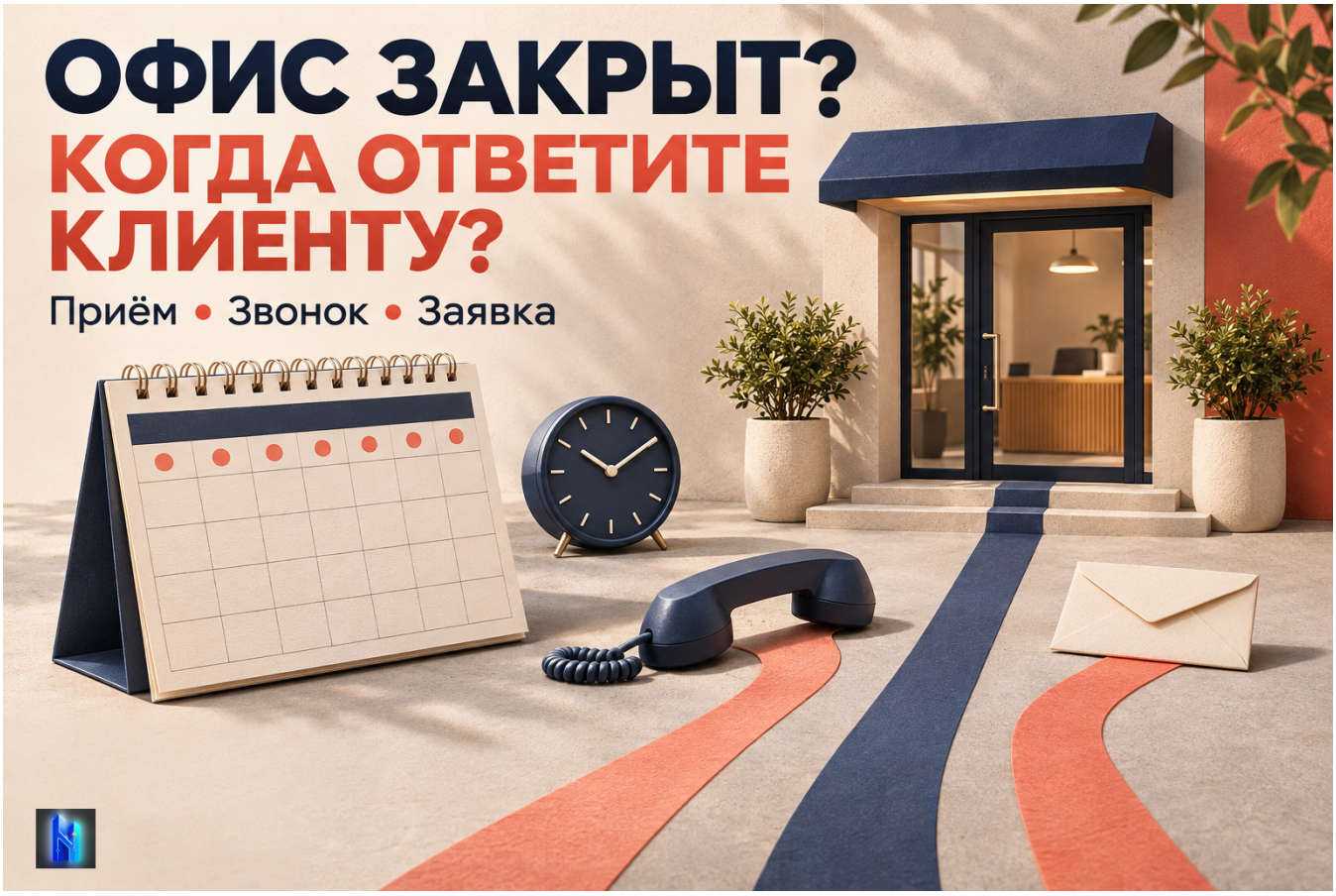
Расписание агентства на особые даты: шесть дней, три канала и проверка обещанного ответа

Шесть учебных дат, три режима доступности и очередь обращений после закрытых дней.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Паспорт расписания Р93

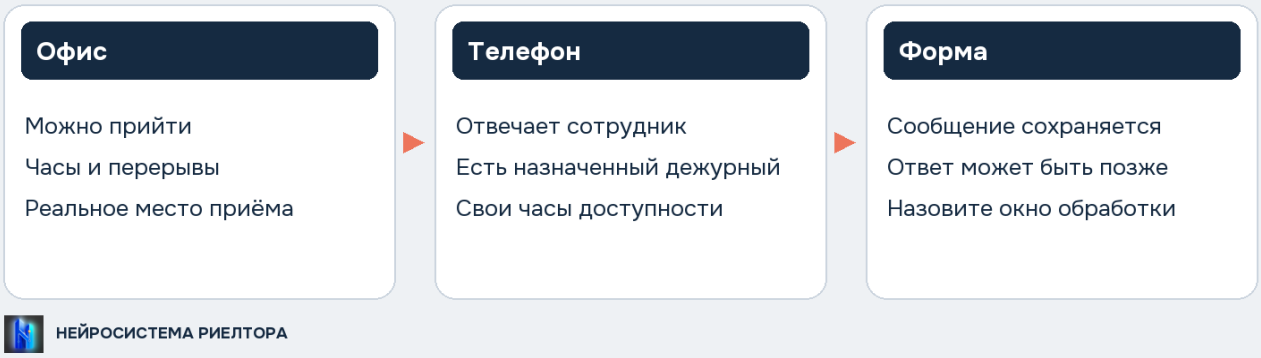
Вымышленное агентство
Все даты работы, часы и обращения заданы для упражнения. Это не производственный календарь и не утверждённое расписание нашего проекта. Реальный профиль сервиса не изменялся.

Поле	Пример Р93
Период	30.12.2026 по 04.01.2027
Время	Местное время офиса
Обычный день	10:00 до 18:00, перерыв 13:00 до 14:00
Кто утверждает	Руководитель
Кто вносит	Администратор
Кто принимает	Риелтор проверяет публичный вид

Мой период / версия / согласовал

2. Три разных режима доступности

P93: три режима, три разных обещания клиенту



Доступная форма не означает круглосуточный ответ сотрудника.

Канал	Вопрос для своего агентства
Офис	В какие часы посетитель действительно может прийти?
Телефон	Кто принимает звонки и когда?
Форма или бот	Когда сообщение сохраняется и когда его обрабатывают?

P93 на 1 и 2 января
Офис закрыт, телефонного дежурства нет. Форма сохраняет сообщения, обработка с 3 января 12:00.

Мои часы по трём каналам

3. Шесть дат P93

Дата	Приём	Перерыв	Часов
30.12.2026	10:00 до 18:00	13:00 до 14:00	7
31.12.2026	10:00 до 14:00	Нет	4
01.01.2027	Закрыт	Нет	0
02.01.2027	Закрыт	Нет	0
03.01.2027	12:00 до 16:00	Нет	4
04.01.2027	12:00 до 16:00	Нет	4

Расчёт: 7 + 4 + 0 + 0 + 4 + 4 = 19 часов приёма. Это не число консультаций или встреч.

Особые даты
Только 30 декабря в упражнении сохраняет обычный режим с перерывом. Другие пять дат проверяются как исключения.

Моя дата / приём / перерыв / ответственный

4. Подготовка к настройке

Контроль	Подтверждение
Нужный профиль	Название и ссылка
Реальный приём	Дежурные согласованы
Даты	Проверены число, месяц и год
Перерывы	Указаны отдельно от закрытия дня
Обычный режим	Не заменён временным исключением
Версия	Есть дата согласования

Не обещайте до согласования
Сотрудник не назначен на смену: публичное обещание приёма ещё не готово. Сначала устраните неопределённость внутри команды.

Моя настройка / основание / исполнитель

5. Исключения и публичная проверка

В данных компании проверьте обычный режим, затем отдельные даты в блоке праздников и нерабочих дней. Актуальный порядок и время появления праздничной информации описаны в первоисточнике.

Наблюдение	Что записать
Исключение сохранено	Дата, часы, перерыв или выходной
Кабинет показывает рассмотрение	Точный статус и время
Карты уже показывают новое	Ссылка и публичное значение
Есть расхождение	Конкретное поле и следующий шаг

Учитывайте временный режим сервиса
На дату проверки справка допускает запаздывание статуса в кабинете относительно Карт. Сверяйте фактический публичный вид, не повторяйте правку автоматически.

Моя дата проверки / поле / видимый результат

6. Пять каналов сообщения P93

Место	Проверяемый смысл
Карточка Карт	Фактические часы приёма
Контакты сайта	Тот же режим и понятный маршрут
Приветствие формы	Что сохранено и когда обработают
Сообщение бота	Нет ложного обещания немедленного ответа
Шаблон сотрудника	Указано выполнимое следующее действие

Пример для закрытых дней
Обращение сохранено. 1 и 2 января офис закрыт, сотрудники не отвечают на звонки. Обрабатываем новые сообщения 3 января с 12:00 по местному времени. Укажите удобный способ связи.

Фразу о сохранении используйте только при реальном успешном сохранении сообщения.

Мой канал / текст / кто проверил

7. Очередь из шести обращений

Код	Тип	Потребность	Кому
А	Новая задача	Подбор квартиры	Мария
Б	Новая задача	Продажа дома	Олег
В	Новая задача	Аренда квартиры	Мария
Г	Новая задача	Продажа квартиры	Олег
Д	Продолжение	Уточнение по прежней задаче К1	Мария
Е	Продолжение	Уточнение по прежней задаче К2	Олег

Четыре новые задачи, два продолжения. Все шесть обращений распределены: по три Марии и Олегу. Распределение не доказывает состоявшийся контакт.

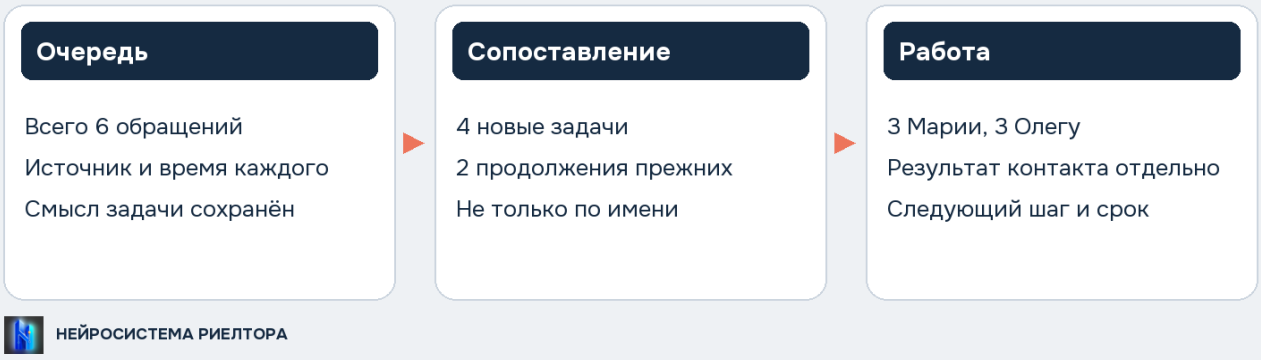
Сопоставление
Имена и телефоны сами по себе не определяют одну задачу. Сверяйте контакт и смысл обращения, сохраняя источник и время.

Моё обращение / связь с задачей / следующий шаг

8. Реестр после первого ответа

Поле	Что фиксировать
Источник и время	Откуда пришло обращение
Задача	Новая или подтверждённое продолжение
Ответственный	Конкретный сотрудник
Попытка контакта	Факт и время
Результат	Ответил, перенёс, пока нет ответа
Следующий шаг	Действие и срок

P93: шесть обращений не равны шести новым клиентам



Шесть записей, четыре новые задачи, ноль доказанных сделок в условиях упражнения.

Мой остаток / кто проверит / когда: _____.

9. Возврат к обычному режиму

Проверка	Результат приёмки
Особые даты завершились	Есть последняя дата исключения
Следующий рабочий день	Часы сверены с утверждённым обычным режимом
Тексты каналов	Старое обещание ответа убрано
Очередь обращений	У каждого остатка есть действие
История	Сохранены версии и даты наблюдений

Р93
Особый отрезок заканчивается 4 января. После него команда проверяет фактический возврат к обычному режиму, не переносит короткий приём на все будущие дни.

Мой день возврата / часы / проверяющий

10. Итог рабочей проверки

Показатель Р93	Как читать
6 дат	Проверяемый отрезок расписания
19 часов	Время офисного приёма без перерыва
6 обращений	Записи в учебной очереди
4 новые задачи	Не все обращения являются новыми
2 продолжения	Связь с прежними задачами
3 обращения каждому	Распределение, не факт ответа

Критерий готовности
Клиенту понятно, когда можно прийти и когда ждать обработки сообщения. Команде понятно, кто закрывает очередь. Рост обращений только из этой проверки не выводится.

Мой итог / открытый вопрос / срок: _____.

Источники и проверка

Яндекс Бизнес: время работы и праздничные дни

Яндекс Бизнес: специальный режим