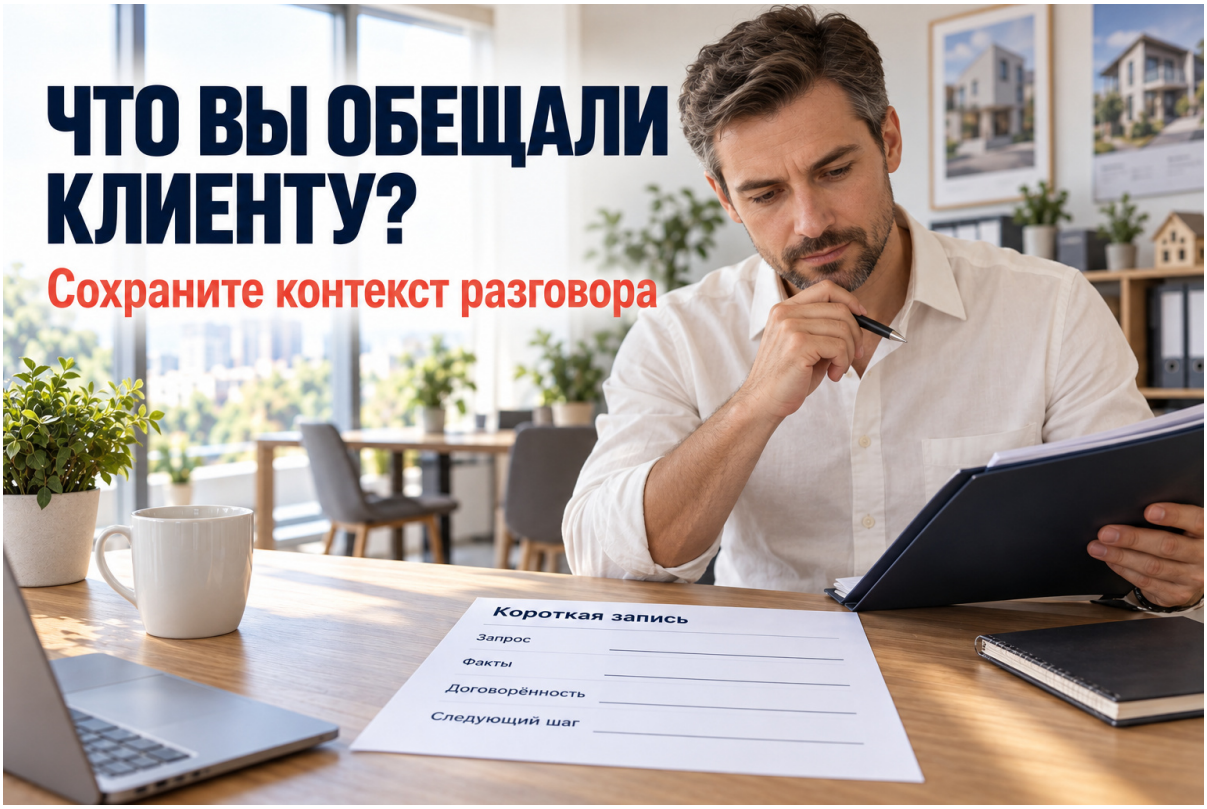
Контекст следующего разговора: стандарт короткой записи

Сохраните контекст общения без длинной стенограммы. Внутри шесть полей, заполненные учебные записи, различия факта и гипотезы, рабочие листы и проверка передачи.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский стандарт Нейросистемы риелтора. Примеры с Ильёй вымышлены. Инструмент не подтверждает автоматическое сохранение всех каналов и не разрешает передачу полной базы внешним сервисам.

Что должна сохранять короткая запись

В карточках остаются записи общались и думает, коллеги повторяют вопросы, а обещания теряются между разговорами.

Поле	Что сохранять	Рабочая граница
Событие и факты	Когда, где и что подтверждено	Не догадка по значку канала
Изменения и результат	Что теперь иначе и что решено	Не переписанное прошлое
Обязательства	Кто и какой результат обещал	Не общая оценка клиента
Следующий шаг	Основание, владелец и условия	Не согласие по умолчанию

Исходные данные для точного контекста

• Исходное сообщение или доступная история разговора.

• Дата события, канал и связанный запрос.

• Подтверждённые требования и их изменения.

• Переданные материалы и фактические результаты.

• Обещания, открытые вопросы и условия общения.

• Рабочие задачи, владельцы и правила доступа к контексту.

Событие, факты и новые требования

1. Определите событие и запрос

Укажите канал, участника, фактическое время и связанную задачу клиента. Найдите доступный источник.

Готово: Запись относится к правильному разговору.

Не делайте так: Время внесения подменяет время общения.

2. Сохраните подтверждённые факты

Отделите слова клиента, проверенные сведения, собственную гипотезу и неизвестное.

Готово: Нет выдуманного согласия или мотива.

Не делайте так: Думает превращается в психологический диагноз.

3. Обновите текущие требования

Отметьте, что изменилось и какие прежние условия больше не действуют. Сохраните основание.

Готово: Подборка использует актуальный запрос.

Не делайте так: Первый этаж снова предлагается после исключения.

Какие сведения пока не подтверждены

Результат, обещания и передача

4. Запишите результат и обещания

Разделите отправку, доставку, обсуждение и принятое решение. Укажите, что осталось подготовить.

Готово: Виден фактический итог взаимодействия.

Не делайте так: Отправленный файл считается решённым вопросом.

5. Свяжите продолжение с задачей

Назначьте владельца, полезный результат и выполнимый срок. Условия общения сохраните отдельно.

Готово: Обещание видно в рабочей очереди.

Не делайте так: Заметка есть, контроля выполнения нет.

6. Проверьте передачу контекста

Прочитайте запись глазами коллеги. Он должен понять текущий вопрос, сделанное, обязательства и ограничения.

Готово: Можно продолжить без повторения всей истории.

Не делайте так: Коллега вынужден додумывать следующий шаг.

Какой следующий шаг действительно нужен

Учебная запись после сообщения Ильи

Учебный вымышленный запрос Ильи. Он написал в согласованный чат, уточнил требования и попросил сравнить два объекта. Созвон пока не согласован.

Поле	Учебная запись	Что нельзя добавить
Событие	Сообщение в согласованном чате	Состоявшийся звонок
Изменение	Отдельная кухня, первый этаж исключён	Подойдут любые планировки
Результат	Нужно сравнение двух объектов	Объект уже выбран
Обязательство	Проверить недостающий параметр	Параметр подтверждён без источника
Продолжение	Уточнить факт и срок передачи таблицы	Созвон согласован без ответа

Запись сохраняет реальное состояние задачи. Для рабочей карточки добавьте фактическую дату, источник и конкретного владельца.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Хороший клиент, надо дожать	Уточнил требования, запросил сравнение, созвон не согласован.
Выслал PDF, вопрос закрыт	Файл отправлен; обсуждение содержания и решение пока не подтверждены.
Перезвонить завтра	Проверить согласованный канал и основание следующего действия, затем назначить выполнимую задачу.

Выберите точную формулировку

Что известно	Как записать	Следующий контроль
Клиент прямо уточнил условие	Подтверждённое изменение	Обновить рабочие параметры
Агент предполагает причину	Гипотеза, не подтверждена	Проверить уместным вопросом
Файл отправлен	Факт отправки	Не придумывать прочтение
Встреча предложена	Предложение, ответа нет	Не считать согласованной
Обещан материал	Обязательство с предметом	Связать с задачей
Запись оказалась ошибочной	Исправление с основанием	Сохранить понятную историю

Три вопроса к истории общения

1. Что клиенту нужно сейчас и что изменилось?
2. Что уже произошло, а что только предложено или обещано?
3. Может ли коллега определить следующий шаг без догадок?

18 проверок истории общения

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

Событие и факты

- [ ] **Запрос определён.** Запись связана с нужной задачей. Не только с похожим именем.
- [ ] **Источник указан.** Канал и доступная история. Не догадка по значку.
- [ ] **Время различается.** Событие и внесение отделены. Не импорт как новый разговор.
- [ ] **Тип действия точен.** Попытка и разговор различаются. Не дозвонился без ответа.
- [ ] **Факт отделён от гипотезы.** Видно основание утверждения. Не мотив от агента.
- [ ] **Неизвестное отмечено.** Нет придуманной даты или согласия. Не заполненное поле любой ценой.

Изменения и результат

- [ ] **Новые требования сохранены.** Есть содержание и основание. Не старая подборка.
- [ ] **Прежние ограничения обновлены.** Виден актуальный запрос. Не стёртая история.
- [ ] **Отрицания проверены.** Не потеряны важные запреты. Не первый этаж вместо не первый.
- [ ] **События доставки различаются.** Отправлено, доставлено, обсуждено. Не прочитал по предположению.
- [ ] **Решение подтверждено.** Предложение отделено от согласования. Не назначенный звонок без ответа.
- [ ] **Обязательство конкретно.** Понятен ожидаемый результат. Не сделаю что-нибудь.

Продолжение и доступ

- [ ] **Задача создана по смыслу.** Обещание попало в контроль. Не только заметка.
- [ ] **Владелец и срок понятны.** План выполним. Не неизвестно кто продолжает.
- [ ] **Условия общения видны.** Канал и ограничения сохранены. Не любой контакт по умолчанию.
- [ ] **Повторы исключены.** Нет двойных задач и сообщений. Не две цепочки на одно обещание.
- [ ] **Нейросводка проверена.** Сверена с исходным текстом. Не вставлена автоматически.
- [ ] **Коллега понял запись.** Восстановил факты и следующий шаг. Не заново расспрашивает клиента.

Рабочая запись по шести полям

Сохраняйте подтверждённое отдельно от гипотез. Предложенное действие не становится согласованным без ответа клиента.

Запрос и источник события: _____

Событие / факты / источник	Изменение / результат / неизвестное	Обещание / владелец / следующий шаг

Фактическая дата общения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующее согласованное действие: _____

Лист передачи рабочего контекста

Перед передачей проверьте, что коллега видит актуальные условия и невыполненные обещания. Не заставляйте клиента повторять всю историю.

Актуальный запрос / ограничения	Сделано / обещано / открытый вопрос	Условия общения / задача / контроль

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

В истории только общались и думает. Добавьте факты и договорённость.

Гипотеза записана как мотив клиента. Отметьте предположение отдельно.

Отправка файла названа решением. Проверьте фактический результат.

Обещание есть, рабочей задачи нет. Назначьте действие и владельца.

Нейросеть потеряла отрицание. Сверьте запись с исходным сообщением.

Согласуйте следующий шаг

Шаблон короткой записи

Событие и источник ____. Подтверждённые факты ____. Изменения запроса ____. Итог взаимодействия ____. Обещали ____. Неизвестно ____. Следующий шаг и владелец ____. Срок и условия общения ____. Проверил запись ____.

Первое действие после чтения

Запишите один разговор по шести полям. Проверьте его по исходному сообщению, затем попросите коллегу восстановить следующий шаг только по итоговой записи.

Владелец следующего шага: _____

Где сохранён источник: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Контекст клиента теряется между разговорами?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать запрос, полезный материал, договорённости и дальнейшую работу в CRM.

Проверить связность работы с клиентом →

14.10.2026 прочитана справка HubSpot о создании и регистрации действий, обновлённая 07.08.2026. Использованы различия фактического события, его даты, связи с записью и отдельного следующего действия.

HubSpot: создание и регистрация действий в карточке

Записи с разным уровнем подтверждения

Учебные ситуации вымышлены. Их нельзя объединять в один результат только потому, что во всех участвовал один клиент.

Событие	Точная запись	Ложное расширение
Попытка звонка	Ответа нет; разговора не было	Обсудили и клиент думает
Отправка таблицы	Материал отправлен в выбранный канал	Клиент всё прочитал и согласен
Ответ клиента	Попросил изменить критерий	Одобрил остальные условия
Предложение встречи	Предложено время, ответа пока нет	Встреча назначена
Исправление записи	Уточнено по исходному сообщению	Так было известно с самого начала

Для попытки контакта достаточно точного факта. Не нужно додумывать причину отсутствия ответа. Если человек позже объяснил обстоятельства, это новое подтверждённое событие. Сохраните его отдельно и обновите текущий план, не меняя прошлую попытку на состоявшийся разговор.

Для материала различайте подготовку, отправку, техническую доставку и обсуждение. Эти события могут происходить в разные моменты. Если прочтение неизвестно, так и отметьте. Служебная статистика по ссылке не всегда подтверждает, кто именно прочитал содержание и согласился с выводом.

При ответе клиента сохраняйте смысл точно. Просьба убрать первый этаж не означает согласия на любой другой параметр. Один уточнённый критерий не подтверждает бюджет, дату сделки и готовность к встрече. Полезная запись показывает изменение и оставшиеся открытые вопросы.

Внесение заметки позже разговора не делает общение новым событием. Укажите фактическую дату, если она известна и поддерживается системой. Если точность ограничена, не придумывайте время до минуты. Важнее честная последовательность событий и понятный источник информации.

Проверка записи перед передачей коллеге

Итог должен позволять продолжить работу с текущей задачи, сохраняя реальные ограничения.

Вопрос коллеги	Где должен быть ответ	Если ответа нет
Что требуется сейчас	Актуальные параметры запроса	Найти подтверждённое уточнение
Что уже сделано	Фактический результат и материал	Не обещать выполненное повторно
Что ещё обещано	Обязательство и связанная задача	Назначить конкретный контроль
Как общаться дальше	Канал, основание и ограничения	Не придумывать разрешение
Что неизвестно	Открытый вопрос и источник	Проверить до нового вывода

Сводка не заменяет доступную первичную историю. Сохраните связь с нужным сообщением, разговором или материалом в рамках предусмотренного доступа. Не прикладывайте лишние документы только ради полноты карточки. Коллеге нужны сведения для конкретной задачи и возможность проверить существенный факт.

Обещание в заметке должно быть связано с рабочим действием. В справке HubSpot регистрация прошедшего взаимодействия и создание следующей задачи описаны отдельно. В вашей CRM механизм может отличаться. Проверьте, что нужное действие действительно появилось и не продублировано другой цепочкой.

Для нейросети используйте обезличенный фрагмент истории и шесть полей стандарта. Попросите явно отметить неизвестное и гипотезы, сохранить отрицания и не добавлять мотивы. Проверяющий агент сверяет каждое существенное утверждение с исходным текстом до использования результата.

Если условия общения изменились, проверьте реальные будущие действия. Ограничение, спрятанное среди заметок, может остаться незамеченным исполнителем. Актуальные условия должны быть видны до следующего контакта. Передача считается подготовленной, когда коллега понимает задачу и открытые обязательства.