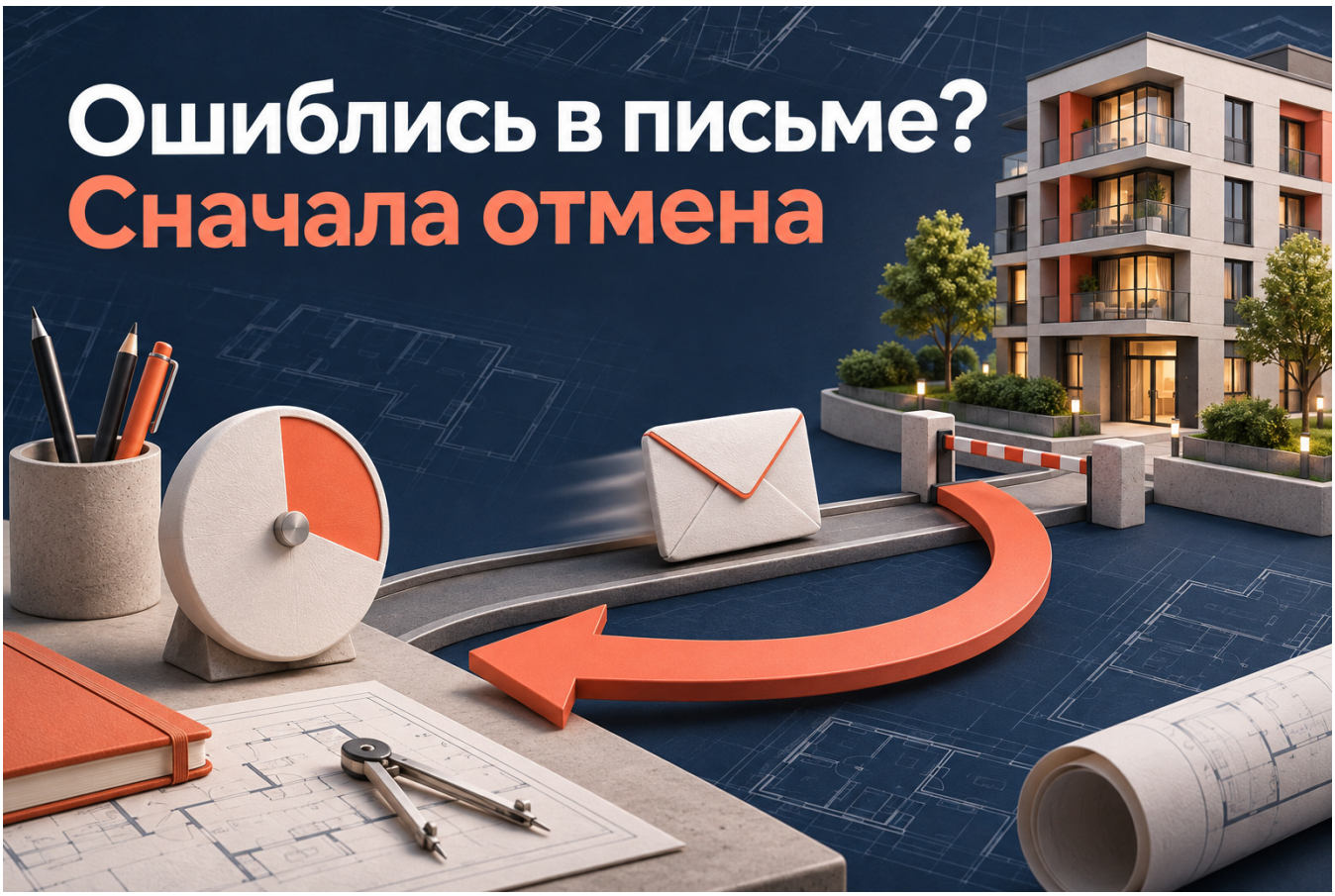
Письмо с ошибкой: карта действий К122

Три учебных случая, точные исправления, приёмка повторного письма и журнал причин без клиентских данных.



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. Карта первого решения

Этот практикум предназначен риелтору, который заметил ошибку в письме. Все люди, объекты и обстоятельства K122 вымышлены. Заполните факты прежде, чем выбирать текст исправления. Не используйте форму для хранения копий клиентских документов.

Состояние	Первое действие	Что проверить
Доступна отмена	Сразу использовать её	Появился ли черновик
Отмена недоступна	Установить точную ошибку	Что отправлено и кому
Обнаружен чужой файл	Остановить лишние пересылки	Кто отвечает за разбор

Что я наблюдаю	Что уже сделал	Что ещё неизвестно

2. Подготовка функции до ошибки

В веб-настройках Gmail найдите «Отмена отправки», выберите допустимый период и сохраните изменения. Это короткая возможность остановить только что начатую отправку. Позднее изменение параметра не следует считать отменой прежнего письма. Точный маршрут и варианты периода приведены в справке Google.

Контроль	Что записать
Используемый интерфейс	Веб-версия или приложение
Настройка	Какой период выбран
Проверка	На нейтральном письме собственному адресу
Результат	Наблюдаемый возврат черновика
Граница	Нет обещания отзыва доставленного письма

Дата / интерфейс	Выбранный период	Что увидел при репетиции

3. Случай А: неверная версия, отмена доступна

Ирина готовила сравнение квартир А и Б. Прикрепила версию 2 с черновой планировкой Б вместо версии 3. Заметила номер сразу и вернулась к черновику через доступную отмену. Теперь нужно принять исправленный черновик.

Проверка	Учебное подтверждение
Адресат	Нужный покупатель
Удалённое вложение	Версия 2
Новое вложение	Версия 3 открыта и просмотрена
Содержание	На листе Б исправленная планировка
Текст	Ссылается на тот же объект и версию

Результат
Подготовленный черновик, а не доказанная доставка. Нельзя отметить результат только по новому имени файла.

Ваш материал	Что заменили	Как проверили внутри

4. Случай Б: отмена уже недоступна

Агент заметил неверное время просмотра после окончания доступного периода. В учебном письме стояло 18:00, согласовано 19:00. Не нужно обещать исчезновение прежнего сообщения. Нужно ясно исправить условие.

Черновик ответа
В предыдущем письме ошибочно указал 18:00. С собственником согласовано 19:00, подтверждение получил сегодня. Подходит ли вам это время?

Часть ответа	Зачем
Что неверно	Получатель понимает причину письма
Что верно	Есть конкретная замена
Откуда известно	Отделяет проверку от догадки
Вопрос	Помогает согласовать следующий шаг

Прежнее утверждение	Подтверждённое исправление	Источник

5. Случай B: материал не тому человеку

В вымышленном случае агент выбрал другого адресата. В приложении оказался рабочий документ, который не предназначался этому получателю. Не добавляйте документ к объяснению и не разносите его по общим чатам. Факты передайте ответственному за обработку данных по принятому в организации порядку.

Поле	Учебная запись
Наблюдение	Неверный адресат в отправленном письме
Действие	Прекращены повторные пересылки
Запрошено	Не использовать ошибочный материал
Подтверждено	Только факт обращения к получателю
Неизвестно	Что успели сохранить или переслать

Граница формы
Просьба удалить не равна подтверждённому удалению. Дальнейшие обязанности и уведомления определяет специалист по конкретной ситуации.

Что подтверждено	Что запрошено	Кто разбирает случай

6. Конструктор точного исправления

Ситуация	Основа сообщения
Старая подборка	В предыдущем письме версия 2. Для сравнения используйте версию 3: исправлен лист Б.
Опечатка в времени	Верное время 19:00. Подтверждение получено сегодня. Подходит ли оно вам?
Непроверенное условие	Ранее указал условие без подтверждения. Пока не используйте его для решения. Уточню и вернусь с источником.

Это учебные заготовки. Удалите неподтверждённые детали. Не добавляйте фразу «остальное без изменений», если остальные сведения не сверены. Достаточно одного ясного исправления и одного следующего вопроса.

Что исправляю	На чём основана замена	Какой ответ нужен

7. Приёмка повторного письма

Контрольный объект	Проверка по учебному случаю А
Получатель	Полный адрес сверили с задачей
Файл	Версия 3 из папки выдачи
Внутреннее содержание	Открыли лист планировки Б
Смысл текста	Нет ссылки на прежний лист
Вложения	Лишних файлов не осталось
Открытый вопрос	Один вопрос по выбору варианта

Не отправляйте исправление автоматически из-за того, что заполнен этот лист. Сначала завершите проверки. Если ещё неясно, какое условие верное, обозначьте незавершённость, не придумывая значение.

Элемент	Принято / исправить	Что осталось

8. Журнал причин без поиска виноватых

Ошибка К122	Причина в процессе	Изменение
Версия 2 вместо 3	Обе лежали в папке выдачи	Оставить одну согласованную копию
18:00 вместо 19:00	Скопирован старый текст	Сверять время с подтверждением
Чужой адресат	Сохранился адрес в черновике	Проверять адрес отдельно от имени

Ни одно изменение не гарантирует отсутствия ошибок. Его нужно проверить на следующей подготовке. Не удаляйте архивы без принятого порядка хранения. В журнал достаточно кодов объектов и фактов процесса.

Повторяющаяся причина	Изменение	Как проверить пользу

9. Репетиция с оценкой результата

Используйте собственный тестовый адрес и нейтральный текст без клиентских сведений. Отдельно на бумаге разыграйте исправление после истечения периода. Внешние участники для упражнения не нужны.

Задание	Зачёт
Найти возможность отмены	Участник узнаёт действие в своём интерфейсе
Вернуть черновик	Наблюдает фактический результат
Исправить старую версию	Проверены файл, адрес и текст
Объяснить новое время	Читатель понял 19:00 и вопрос о согласии
Различить факты	Не называет отправку прочтением

Задание	Получилось / нужна помощь	Что изменить

10. Личная памятка на рабочий стол

Мой порядок
Остановить, если действие доступно. Установить ошибку. Проверить исправление. Сообщить по делу. Зафиксировать результат без предположений.

На завтра	Ваше решение
Где лежит согласованная версия	
Как сверяется адресат	
Кто помогает при чужом документе	
Где записывается незавершённый вопрос	
Когда проверить изменение процесса	

Начните с одного письма. Если подборки, выдача материалов и последующие контакты разрознены, вынесите организацию этого пути в диагностическую карту Нейросистемы. Исправление почтовой ошибки и привлечение новых обращений являются разными задачами.

Один процесс для улучшения	Первое действие	Критерий результата

Источники и проверка

Google: отправка письма и отмена отправки

Google: Undo Send на компьютере и телефоне