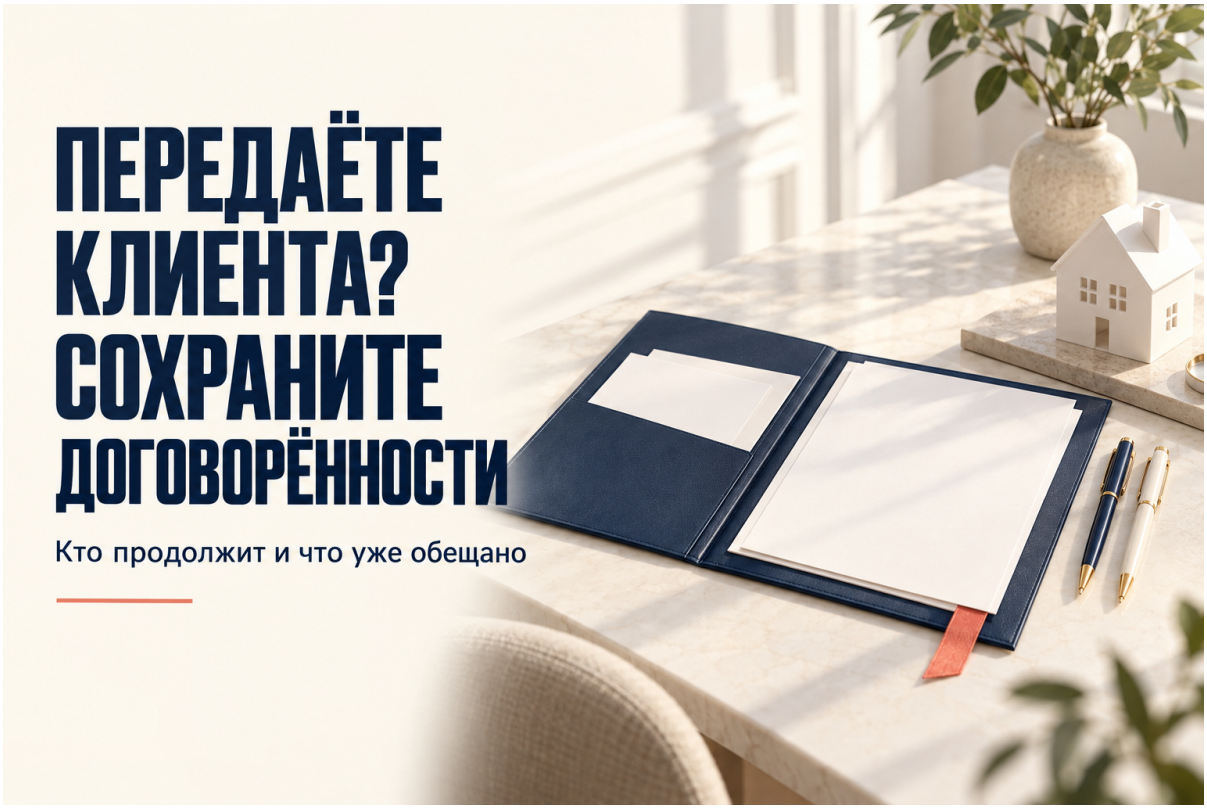
Передача с подтверждением

Передайте конкретную задачу, сохраните обещания клиенту и получите понятное подтверждение коллеги до смены рабочего ответственного.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пример подмены на показе, карточка передачи, сценарий знакомства, реестр обещаний и 18 проверок. Самостоятельный инструмент для работы вдвоём.

Организация разговора и рабочих задач. Договорные изменения и допустимый порядок передачи данных проверяются по вашей ситуации, не определяются этим шаблоном.

Три участника, разные обещания

Коллега подменяет вас на одном действии или принимает дальнейшую работу с клиентом. Нужно сохранить содержание договорённостей.

Участник	Роль	Что остаётся открытым
Надежда	Согласна на подмену на показе	Поправки к своим критериям
Лидия	Предлагается осмотр и заметки	Принятие задачи и срока
Виктор	Основной агент	Его ответ по документам

Что нужно для передачи задачи

- Причина передачи и конкретный объём подмены.
- Ответ клиента на предложенное знакомство.
- Критерии, нужные для следующего действия.
- Все незавершённые обещания с ответственными.
- Открытые вопросы и относящиеся материалы.
- Подтверждение коллеги, канал знакомства и контроль первого действия.

Объём, ответ клиента и карточка

1. Назовите задачу и предел роли

Опишите одно действие или полный новый объём. Укажите, кто остаётся основным контактом и какие вопросы не передаются.

Готово: Один показ не назван всей работой по покупке.

Не делайте так: Отправить «занимайся клиентом» без предмета.

2. Предложите замену клиенту

Объясните причину, роль коллеги и порядок знакомства. Уточните, подходит ли вариант и какие сведения нужны для него.

Готово: Надежда согласна на участие Лидии в осмотре.

Не делайте так: Объявить согласие на любые действия с данными.

3. Соберите короткую рабочую карточку

Включите цель, критерии, ближайшее действие, обещания и неизвестное. Сохраните источник каждого спорного факта.

Готово: 140 см является критерием стола, а 40 минут пределом желаемого пути.

Не делайте так: Переслать весь архив без задачи.

Какие сведения не нужны для этой подмены

Принятие, знакомство и первый результат

4. Получите принятие от коллеги

Попросите повторить действие, границы и срок. Уточните вопросы до отметки «передано».

Готово: Понятно, приняты ли показ и заметки до 16:00.

Не делайте так: Считать отметку прочтения принятием ответственности.

5. Познакомьте вокруг следующего шага

В согласованном канале представьте роль и действие. Дайте клиенту поправить существенное, не повторяя всю историю.

Готово: Участники знают, кому задать вопрос по показу и документам.

Не делайте так: Оставить двух людей, каждый из которых ждёт другого.

6. Примите результат первого действия

Получите заметки: наблюдения, слова клиента, открытое и дальнейшие действия. Сверьте оставшиеся обещания.

Готово: Ответ Виктора по документам не исчез после показа Лидии.

Не делайте так: Закрыть передачу без проверки продолжения.

Кто остаётся ответственным за открытое

Один показ не переносит все обещания

Виктор не может приехать на осмотр объекта А 8 ноября в 13:00. Надежда согласна на подмену Лидией. Нужны место для стола шириной 140 см и путь до работы не более 40 минут. Маршрут ещё не проверяли в выбранное время.

Пункт	Исходная запись	Ответственный	Статус
Осмотр	8 ноября, 13:00	Лидия после принятия	Клиент согласен на подмену
Заметки	8 ноября до 16:00	Предлагается Лидии	Требует её подтверждения
Документы	9 ноября до 17:00 сообщить статус	Виктор	Ранее обещано клиенту
Рабочее место	Стол шириной 140 см	Проверить на осмотре	Критерий, не вывод о помещении
Путь до работы	Не более 40 минут	Проверка ещё не назначена	Потребность, не измеренный результат

Подмена на показе не переносит обещание по документам. Если Лидия предлагает заметки к 18:00 вместо 16:00, это новая версия срока, которую ещё нужно согласовать.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Контакт скинул, дальше твой клиент	Уточним, приняты ли показ, заметки и срок
Она сложная, всё перепроверяет	Просит письменно фиксировать сравнение вариантов
Все документы будут 9 ноября	Виктор обещал к этому времени сообщить статус получения

Что мешает считать передачу завершённой

Ситуация	Что делать	Что не отмечать готовым
Клиент не ответил на замену	Уточнить подходящий вариант	Согласие на нового специалиста
Коллега прочитал и молчит	Проверить принятие задачи	Завершённую передачу
Коллега меняет срок заметок	Сверить новую версию и связанные обещания	Исполнение исходного срока
Клиент меняет критерий	Обновить карточку с источником	Старую версию как актуальную
После показа новый вопрос о цене	Уточнить роль и ответственного	Полномочие обещать скидку

Три вопроса перед сменой ответственного

1. Что именно принимает коллега?
2. Какие обещания остаются у прежнего агента?
3. Кто подтвердил задачу и следующий контакт?

18 проверок передачи клиента коллеге

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

Клиент и объём передачи

- [ ] **Предмет подмены назван.** Действие и предел понятны. Уточните объём.
- [ ] **Основной контакт известен.** Клиент не выбирает между двумя ответственными. Назовите роль.
- [ ] **Клиенту предложен вариант.** Замена не объявлена свершившейся. Получите ответ.
- [ ] **Сведения соразмерны задаче.** Нет пересылки всего архива по привычке. Выберите необходимое.
- [ ] **Порядок передачи данных проверен.** Знакомство не любое дальнейшее использование. Уточните основание и объём.
- [ ] **Коммерческие условия не придуманы.** Нет автоматического деления вознаграждения. Обсудите отдельно при необходимости.

Карточка и принятие

- [ ] **Критерии отделены от фактов.** 140 см и 40 минут названы потребностями. Сохраните статус.
- [ ] **Источник отмечен.** Слова продавца не стали замером. Подпишите основание.
- [ ] **Открытые обещания перечислены.** Каждое имеет ответственного. Составьте реестр.
- [ ] **Вопросы коллеге разрешены.** Неясное уточняется до передачи. Оставьте время на ответ.
- [ ] **Получено принятие задачи.** Прочтение не единственное подтверждение. Сверьте действие и срок.
- [ ] **Изменённый срок согласуется.** 18:00 не подменяет 16:00 молча. Обновите версию.

Знакомство и продолжение

- [ ] **Представление связано с действием.** Клиент понимает, кто придёт. Назовите ближайший шаг.
- [ ] **Клиент может поправить данные.** Не должен повторять всё сначала. Спросите об изменениях.
- [ ] **Доступ и связь понятны.** Есть порядок при задержке. Согласуйте организацию.
- [ ] **Итог показа получен.** Наблюдения отделены от выводов. Примите заметки.
- [ ] **Старое обещание не потерялось.** Статус документов остаётся у Виктора. Сверьте незавершённое.
- [ ] **Новая задача получила владельца.** Подмена не любые полномочия. Уточните границу.

Короткая карточка вместо архива

Заполняйте только необходимое для принятой задачи. Критерий, слова другого человека и проверенный факт помечайте по-разному.

Клиент / объект / задача: _____

Поле карточки	Текущие данные / источник	Что согласовать
Задача и предел		
Критерии клиента		
Ближайшее действие		
Открытые вопросы		
Знакомство и связь		

Граница роли коллеги: _____

Что осталось неизвестным: _____

Кто и когда подтвердил принятие: _____

Реестр незавершённых обещаний

Отправлено, принято и выполнено являются разными состояниями. Не переносите обещание по умолчанию вместе с номером клиента.

Обещание / действие	Ответственный и срок	Подтверждение / итог
Осмотр		
Заметки после него		
Статус документов		
Новый вопрос		
Следующая связь		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Клиент узнал о замене от незнакомого человека. сначала согласуйте знакомство.

В карточке оценочные ярлыки. замените фактами и предпочтениями.

Коллега принял только показ, ему приписали документы. верните предел задачи.

Срок изменён без предупреждения. сверьте новую версию.

Старые обещания удалены после пересылки контакта. восстановите ответственных.

Согласуйте следующий шаг

Представление с понятными ролями

Надежда, Лидия проведёт согласованный осмотр объекта А 8 ноября в 13:00 после подтверждения ею задачи. Критерий места для стола 140 см передаю для проверки, вопрос маршрута пока открыт. Статус получения документов 9 ноября до 17:00 сообщу я. Уточним удобный порядок знакомства и связи.

Первое действие после чтения

Перед ближайшей подменой заполните карточку и реестр обещаний. Диагностическая карта поможет найти, на каком переходе между людьми обращение остаётся без следующего действия.

Кто остаётся основным контактом: _____

Какой результат нужно принять: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращение теряется при передаче другому человеку?

Найдите переход, на котором контакт остаётся без принятой задачи и следующего действия.

Разобрать передачу обращений →

Проверено 16.10.2026. Из инструмента AHRQ Handoff используется принцип подтверждения принимающим участником. Медицинские требования на недвижимость не переносятся. Все примеры далее учебные.

AHRQ, TeamSTEPPS: Tool Handoff

Варианты ответа коллеги и следующий шаг

Закрывайте передачу по смыслу ответа, а не по наличию любого сообщения.

Ответ	Что он подтверждает	Что сделать
«Увидела»	Получение сообщения	Уточнить принятие задачи
«На показ приду»	Готовность к показу	Уточнить заметки и срок
«Итог смогу к 18:00»	Предложение нового срока	Согласовать вместо 16:00
«Показ и заметки до 16 беру»	Конкретный принятый объём	Сверить понимание и знакомство
«Не смогу»	Отказ от подмены	Обсудить другой вариант с клиентом

Временная подмена: отдельно оставьте основного агента и его обещания. Постоянная передача: уточните начало новой роли, весь принятый объём и способ закрыть прежние незавершённые задачи.

Отсутствие ответа не считается согласием в этом рабочем процессе. Не оставляйте приближающуюся встречу без подтверждённого исполнителя. Другой специалист или перенос должны быть согласованы, а не придуманы в карточке.

Промпт: «Раздели обезличенные заметки на задачу, критерии, обещания, неизвестное и подтверждения. Не назначай нового ответственного по факту пересылки». Сверьте каждую строку с реальным ответом.

Как принять заметки после подмены

Краткий отчёт должен позволять продолжить работу, сохраняя предел каждого наблюдения.

Учебное наблюдение: Лидия измерила нишу как 145 см по ширине. Клиенту нужен стол шириной 140 см. Разница составляет 5 см. Она не отвечает на вопрос о глубине стола, проходе, стуле и удобстве всей рабочей зоны.

Запись: «Ширина ниши по замеру Лидии 145 см. Другие габариты и сценарий посадки требуют проверки». Не заменяйте её выводом «рабочее место подходит» без ответа на нужные вопросы.

Путь до работы остаётся непроверенным, если участники его не оценивали. Слова продавца или расчёт приложения сохраняйте как отдельный источник, не как личное прохождение маршрута клиентом.

Виктор отмечает получение заметок, выбирает следующий шаг с Надеждой и сохраняет своё обещание сообщить статус документов 9 ноября до 17:00. Получение отчёта о показе не исполняет это обещание.

Если клиент попросил обсудить цену, новый вопрос записывается отдельно с ответственным. Принятый показ не даёт коллеге автоматически права менять цену, услугу или договорённости клиента.