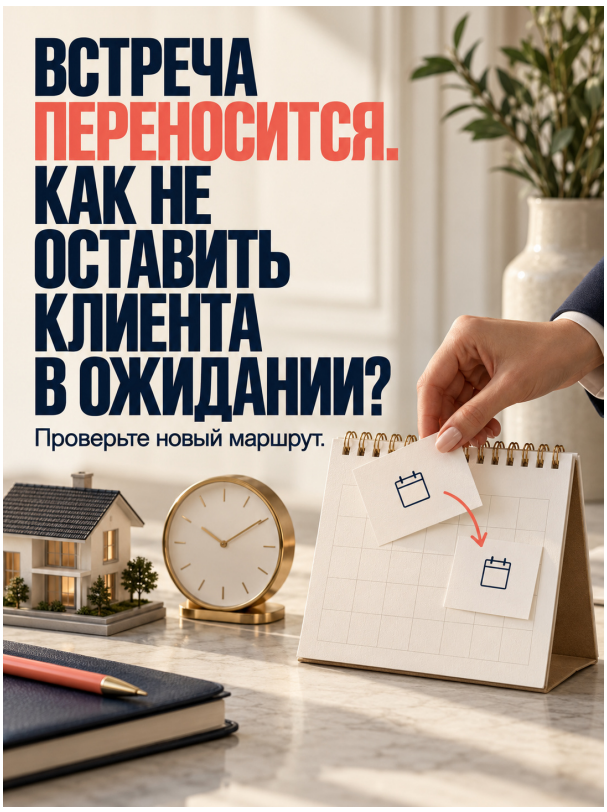
Перенос без неопределённости

Предупредите об отмене прежнего времени, проверьте выполнимую альтернативу и согласуйте её со всеми нужными участниками.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Расчёт дороги и окна доступа, карта уведомлений, сообщения для трёх ситуаций, два рабочих листа и 18 проверок нового плана.

Организация переноса и точность статусов. Не обещает компенсации, доступ или свободное время за других участников.

45 минут сдвига, только 10 минут осмотра

Нужно изменить показ, консультацию или другую встречу, на которую люди уже планируют время и дорогу.

Условие	Время	Вывод
Старый показ	23 ноября 18:30	Не состоится
Доступ Матвея	19:15 до 19:45	Новый ограниченный вариант
София	Выход 19:00, дорога 35 минут	Ориентир прибытия 19:35

Данные для нового маршрута

• Прежняя подтверждённая дата и событие.

• Факт изменения и достаточное объяснение.

• Доступное окно, а не только время начала.

• Дорога и необходимая длительность задачи.

• Участники, ключи и другие реальные зависимости.

• Подтверждения отмены и нового предложения отдельно.

Предупреждение, причина и расчёт

1. Предупредите о старом времени

Если встреча точно не состоится, сообщите об этом до подбора идеальной альтернативы. Назовите конкретную дату и событие.

Готово: 23 ноября 18:30 не остаётся действующим планом.

Не делайте так: Молчать, пока не найдётся новое время.

2. Объясните изменение без лишнего

Назовите достаточную причину и признайте неудобство. Не раскрывайте личные детали и не перекладывайте собственную ошибку.

Готово: Клиент понимает, что именно изменилось.

Не делайте так: Заменить организацию длинным оправданием.

3. Посчитайте маршрут и окно

Сопоставьте выход, дорогу, конец доступа и длительность осмотра. Оценку дороги не выдавайте за гарантию.

Готово: 19:35 до 19:45 дают 10 минут вместо 25.

Не делайте так: Смотреть только на сдвиг начала на 45 минут.

Что клиент должен узнать до выезда

Альтернатива, участники и записи

4. Предложите проверенную альтернативу

Уточните доступ и свою возможность, затем спросите покупателя о новом варианте.

Готово: 24 ноября 18:30 подтверждено собственником, ответ Софии ждём.

Не делайте так: Назвать встречу перенесённой до ответа клиента.

5. Сверьте зависимых участников

Для каждого отметьте отмену старого, предложение нового и подтверждение. Проверьте того, у кого ключи.

Готово: Один ответ не распространён на всю группу.

Не делайте так: Считать доступ прежним без повторной проверки.

6. Обновите рабочие записи

После согласования исправьте календарь и напоминания. Пока согласования нет, сохраните открытый статус.

Готово: Нет напоминания о неподтверждённом показе.

Не делайте так: Считать изменение поля CRM уведомлением всех людей.

Чьего подтверждения ещё нет

Почему новое окно не подходит прежней задаче

Вадим организовал показ Софии 23 ноября в 18:30. Матвей изменил доступ на 19:15 до 19:45. После изменения обстоятельств София сможет выйти в 19:00, оценивает дорогу в 35 минут. На осмотр планировали 25 минут. Матвей также подтвердил доступ 24 ноября в 18:30, София ещё не ответила.

Расчёт / событие	Данные	Результат	Статус
Сдвиг начала	18:30 до 19:15	45 минут	Не весь маршрут
Прибытие Софии	19:00 + 35 минут	Ориентир 19:35	Оценка дороги
Доступное время	19:35 до 19:45	10 минут	При указанной оценке
Осмотр	План 25, доступно 10	Не хватает 15 минут	Задача не вмещается
Следующий день	24 ноября 18:30	Матвей доступ подтвердил	Ответ Софии ожидается

Предложенное окно не вмещает прежнюю задачу даже без дополнительной задержки в дороге. Альтернатива на следующий день ещё не является согласованной встречей.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Перенесли всего на 45 минут	После дороги остаётся только 10 минут на осмотр
Завтра все будут	Доступ 24 ноября 18:30 есть, покупатель ещё не ответил
В календаре поменял, значит уведомил	Проверяем получение изменения и ответы участников

Стадия переноса определяет сообщение

Ситуация	Что сообщить	Следующий шаг
Новое время неизвестно	Старое не состоится, альтернатива уточняется	Согласовать момент статуса
Есть один проверенный вариант	Точная дата, время и условие доступа	Получить ответ клиента
Клиенту не подходит	Принять ограничение	Уточнить допустимый диапазон
Клиент уже приехал	Текущая возможность и выбор	Не навязывать ожидание
Один участник не подтвердил	Общий слот ещё открыт	Сверить зависимость

Три вопроса перед переносом

1. Человек уже знает, что старое время отменено?
2. Хватит ли нового окна на дорогу и задачу?
3. Кто ещё не подтвердил альтернативу?

18 проверок нового плана

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

Сообщить изменение

- [ ] **Старое время названо.** 23 ноября 18:30. Уберите «сегодня попозже».
- [ ] **Отмена не скрыта.** Прежний показ не состоится. Предупредите.
- [ ] **Причина достаточная.** Без чужих личных деталей. Сократите.
- [ ] **Своя ошибка не переложена.** Ответственность названа точно. Исправьте.
- [ ] **Канал подходит контексту.** Учтён момент до выезда. Проверьте получение.
- [ ] **Нет ложной компенсации.** Полномочия не выдуманы. Не обещайте за другого.

Проверить выполнимость

- [ ] **Начало и конец доступа известны.** 19:15 до 19:45. Уточните окно.
- [ ] **Дорога включена.** 19:00 + 35 минут. Посчитайте.
- [ ] **Прибытие названо ориентиром.** 19:35 по оценке. Не гарантируйте.
- [ ] **10 минут не выданы за 25.** Не хватает 15. Не сокращайте задачу молча.
- [ ] **Альтернатива проверена.** Матвей подтвердил 24 ноября 18:30. Не выдумывайте слот.
- [ ] **Ответ Софии не присвоен.** Ещё ожидается. Сохраните предложение.

Обновить общий план

- [ ] **Зависимые участники учтены.** Ключи и нужный специалист. Сверьте.
- [ ] **Дата указана полностью.** Не только «завтра». Уточните.
- [ ] **Отмена и принятие различены.** Два отдельных статуса. Разделите.
- [ ] **Старое напоминание проверено.** Не уйдёт по прежнему плану. Обновите.
- [ ] **Новое напоминание не преждевременно.** Встреча подтверждена нужными сторонами. Дождитесь ответа.
- [ ] **CRM не заменяет уведомление.** Есть фактическая передача. Проверьте.

Карта выполнимости переноса

Считайте весь маршрут. Новое начало может подходить календарю, но не оставлять времени на осмотр.

Объект / прежняя дата / причина: _____

Старое / новое условие	Что проверено	Кто подтверждает / открыто
Дата и время		
Окно доступа		
Дорога		
Длительность задачи		
Нужные участники		

Выполнимый вариант или неизвестное: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда сообщу текущий статус: _____

Карта уведомлений и ответов

Заполняйте только реально нужных участников. Получение новости об отмене не означает принятия нового времени.

Участник / зависимость	Старое отменено / новое предложено	Подтверждение / следующий шаг
Покупатель		
Собственник		
Агент		
Ключи / доступ		
Специалист		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Предупреждение ждёт идеального слота. сообщите изменение сейчас.

Проверено только время начала. добавьте дорогу и конец доступа.

Короткое окно принято за полный осмотр. сверьте задачу.

Ответ одного стал общим согласием. проверьте остальных.

Старые напоминания остались активны. обновите план.

Согласуйте следующий шаг

Предложение после проверки дороги

София, показ 23 ноября в 18:30 не состоится: собственник изменил доступ. Извините за изменение плана. Новое окно сегодня не оставляет запланированных 25 минут на осмотр с учётом вашей дороги. Матвей подтвердил доступ 24 ноября в 18:30. Подойдёт ли вам этот вариант?

Первое действие после чтения

Заполните карту по одному реальному переносу. Диагностическая карта поможет найти, где доступ, уведомления и подтверждения расходятся между участниками.

Кто подтверждает доступ: _____

Какое старое напоминание нужно отменить: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Переносы превращаются в путаницу и ожидание?

Проверьте, где теряются доступ, уведомления и согласованный следующий шаг.

Разобрать организацию →

Проверено 16.10.2026. Официальная справка Google различает предложение нового времени и его рассмотрение. Это пример логики календаря, а не доказательство получения уведомления всеми участниками. Сценарий учебный.

Google Workspace Learning Center: Respond to event invitations, Propose or review new meeting times

Расчёт, который проверяет задачу целиком

Времена в примере учебные. Оценка дороги не является гарантией прибытия.

Шаг	Вычисление	Вывод
Новое начало	19:15 минус 18:30	Сдвиг 45 минут
Ориентир прибытия	19:00 плюс 35 минут	19:35
Остаток доступа	19:45 минус 19:35	10 минут
Недостаток времени	25 минус 10	15 минут
Следующий день	24 ноября 18:30	Нужен ответ Софии

Даже если дорога займёт ровно названные 35 минут, прежняя задача не помещается. Дополнительная задержка только уменьшит остаток. Не решайте это молчаливым сокращением осмотра.

Покупатель вправе отдельно согласовать другой объём, но такого согласия в кейсе нет. Не вписывайте его ради сохранения встречи в календаре.

Промпт: «Раздели отменённое, предложенное и подтверждённое. Посчитай маршрут и окно. Укажи, чей ответ отсутствует. Не придумывай свободные слоты и не принимай решения за участников».

Три сообщения для разных стадий переноса

Выберите стадию, которая соответствует фактам.

Альтернативы ещё нет: «Встреча в прежнее время не состоится. Сейчас уточняю доступ. Предлагаю сообщить статус к указанному времени, подходит ли такой порядок?» Не обещайте положительное решение, когда можете обещать только сообщение о состоянии.

Вариант найден: «Доступ на такую-то дату и время подтверждён собственником. Вам подходит? Длительность осмотра сохраняем такую-то». Подставьте только проверенные данные и учтите других нужных участников.

Клиент уже у объекта: «Понимаю, вы приехали по нашему плану. Сейчас доступен такой-то проверенный вариант. Хотите его рассмотреть или удобнее завершить попытку и отдельно согласовать другую встречу?» Не заставляйте ждать неизвестный срок.

Если переносы повторяются, проверьте процесс: не ставите ли встречу до ответа владельца доступа, кто проверяет ключи и кто обновляет напоминания. Исправление этого действия полезнее очередного красивого извинения.