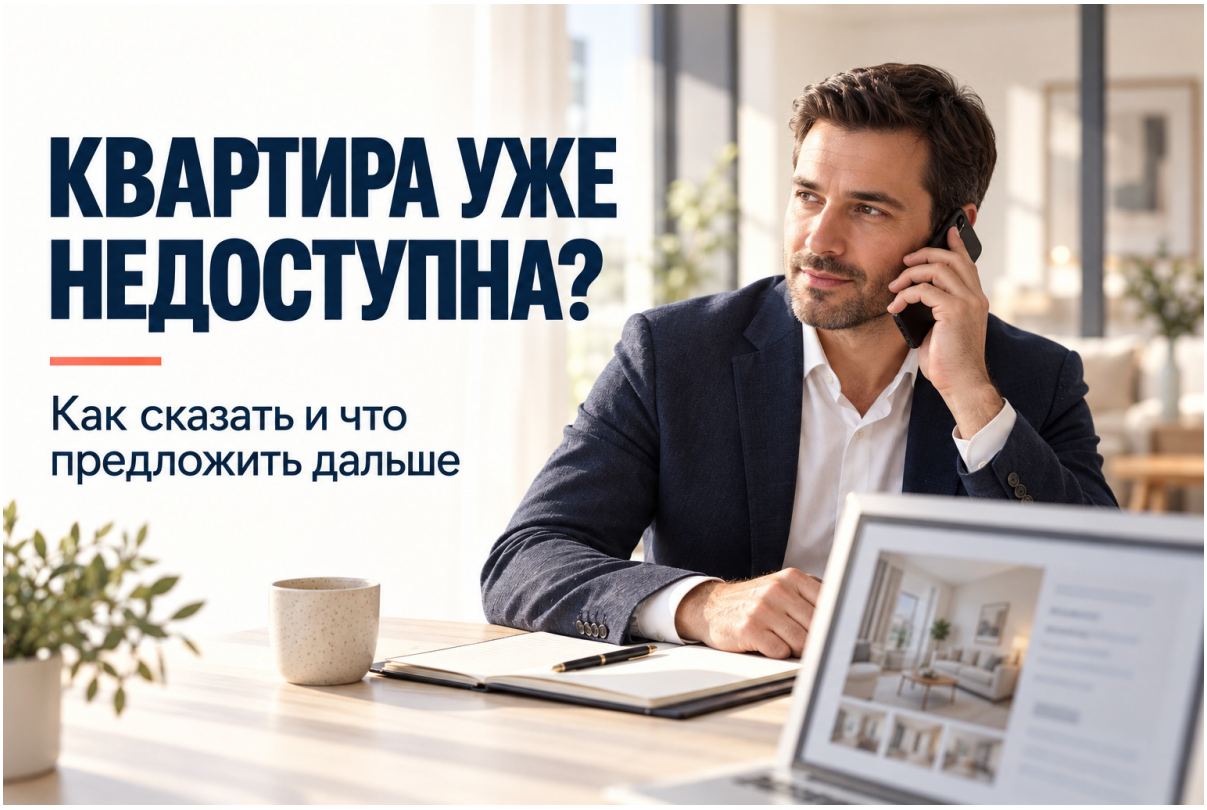
Объект выбыл: сообщения без ложной замены

Сообщите проверенный статус квартиры, отмените ненужную поездку и предложите продолжение по реальной задаче покупателя. Сохраните исходный запрос без ложной замены и выдуманной срочности.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Четыре варианта уведомления, учебный случай Натальи, журнал отменённых действий и карта нового поиска. Отдельный чек-лист поможет убрать устаревшие обещания из рекламы и напоминаний.

Авторский сценарий уведомления и организации задач. Не определяет правовое состояние чужой сделки, не гарантирует наличие замены и не устанавливает универсальные сроки площадок.

Говорите только подтверждённое

По объекту уже есть обращения или назначенные просмотры, но его доступность изменилась. Сначала проверьте факт и последствия для действий клиента, затем предложите выбрать продолжение.

Известно	Как сообщить	Что не добавлять
Продажа подтверждена	Объект продан, прежнее действие отменено	Детали чужой сделки
Просмотр недоступен	Показа сейчас нет, статус уточняется	Завершённую продажу
Объявление исчезло	Нужна проверка у источника	Причину по догадке

Что проверить до уведомления

- Объект, по которому обратился покупатель.
- Подтверждённый статус, источник и дата.
- Назначенное действие и оставшееся до него время.
- Согласованный канал и способ проверить получение.
- Контролируемые рекламные карточки и напоминания.
- Причина интереса и выбранное продолжение поиска.

Статус, прямой ответ и отмена

1. Проверьте реальный статус

Уточните доступность у ответственного источника. Отделите продажу, прекращение показов и неизвестную причину снятия объявления. Сохраните дату и не выдавайте чужую догадку за подтверждение.

Готово: Формулировка сообщения соответствует известному.

Не делайте так: Объявить продажу только потому, что ссылка исчезла.

2. Скажите главное в начале

Назовите объект и изменение доступности первой фразой. Если ваша карточка устарела, признайте это без выдуманной истории о мгновенной сделке. Не начинайте с рекламы другого предложения.

Готово: Покупатель получил ответ на исходный вопрос.

Не делайте так: Скрыть недоступность за длинным описанием замены.

3. Отмените зависимые действия

Уточните просмотр, маршрут, доступ и задачи команды. Сообщите об отмене согласованным способом и проверьте получение, особенно перед близкой встречей. Не считайте отправленный текст уже прочитанным.

Готово: Человек понимает, куда больше не нужно ехать.

Не делайте так: Оставить в календаре действующее приглашение.

Кому нужно получить изменение до поездки

Точки входа, запрос и исход контакта

4. Обновите точки входа

Проверьте свои объявления, карточки, подборки и запланированные напоминания. Уберите неактуальное предложение или измените статус. Отдельно отметьте чужие копии, которыми не управляете.

Готово: Ваши материалы не обещают недоступный объект.

Не делайте так: Оставить квартиру как приманку для другого предложения.

5. Уточните исходный интерес

Спросите, нужен ли дальнейший поиск и что именно привлекло человека. Зафиксируйте обязательные условия. Другую квартиру предлагайте с проверкой доступности и честным описанием отличий.

Готово: Новый шаг соответствует запросу покупателя.

Не делайте так: Отправить десять случайных вариантов без согласования.

6. Разделите исходы в карточке

Закройте задачи по выбывшему объекту. Отдельно сохраните получение отмены и решение о поиске. Если ответа нет, оставьте неопределённый статус. Новые условия и встречи согласуйте заново.

Готово: Выбытие объекта не искажает результат работы с клиентом.

Не делайте так: Записать отказ клиента или согласие на подбор без его ответа.

Что остаётся актуальным для покупателя

Наталья выбирала конкретный дом

Вымышленная Наталья записана на субботний просмотр квартиры Р. В пятницу источник подтвердил недоступность показа. Завершённая продажа агенту не подтверждена. Наталье важен именно этот дом.

Шаг	Запись / реплика	Проверка результата
Проверка	Просмотр Р недоступен; причина не уточнена	Продажа не заявлена
Уведомление	Субботняя встреча отменяется	Наталья подтвердила получение
Обновление	Приглашение и напоминание сняты	Напоминание о показе не действует
Уточнение интереса	Этот дом важен из-за маршрута	Район автоматически не расширен
Учебная ветка выбора	Сообщить о доступном варианте в том же доме	Порядок контакта согласован
Ожидание	Подходящего варианта пока нет	Наличие замены не придумано

Главный результат примера состоит в точной отмене и сохранённом критерии. Он не обещает найденную квартиру, будущую сделку или согласие Натальи на любые сообщения.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Уже продана, вот другая»	«Просмотр недоступен. Сначала отменим встречу, затем обсудим продолжение»
«Мы вам написали»	«Проверим, получили ли вы отмену до поездки»
«Покупатель потерян»	«Объект выбыл; решение покупателя о поиске уточняется»

Разные причины обращения, разные действия

Ситуация	Первое сообщение / действие	Следующий вопрос
Новый звонок по старой карточке	Уточнить недоступность и обновить карточку	Нужен ли дальнейший поиск?
Назначен показ	Отменить конкретную встречу	Получено ли уведомление?
Покупатель уже в пути	Сообщить изменение прямо	Как завершить согласованный контакт?
Причина недоступности неизвестна	Сказать предел известного	Когда источник уточнит статус?
Клиент хочет замену	Проверить обязательные условия	Какие отличия он готов рассмотреть?
Клиент не хочет продолжать	Зафиксировать завершение	Остались ли незакрытые действия?

Перед закрытием старой задачи

1. Какой статус подтверждён источником, а что только предполагается?
2. Какие обещания по старому объекту ещё действуют в сообщениях?
3. Покупатель сам выбрал новый шаг или его записал агент?

18 проверок уведомления о недоступности

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

Сообщить точный факт

- [ ] **Проверить объект.** Нет путаницы адресов. Не отменять чужую встречу.
- [ ] **Назвать источник.** Статус получен ответственно. Не полагаться на слух.
- [ ] **Сохранить дату.** Понятна актуальность. Не выдавать старое за новое.
- [ ] **Различить состояния.** Продажа и пауза разделены. Не делать юридический вывод.
- [ ] **Начать с ответа.** Недоступность названа сразу. Не прятать её за альтернативой.
- [ ] **Признать свою задержку.** Объяснение фактическое. Не выдумывать ажиотаж.

Убрать лишние действия

- [ ] **Отменить просмотр.** Указана конкретная встреча. Не менять адрес молча.
- [ ] **Проверить получение.** Клиент увидел изменение. Не путать отправлено и прочитано.
- [ ] **Учесть маршрут.** До встречи или поездки есть ясность. Не обвинять уже выехавшего.
- [ ] **Обновить команду.** Доступ и роли согласованы. Не оставлять параллельное приглашение.
- [ ] **Снять напоминания.** Автоматизация не зовёт на отменённое. Не ограничиваться ручным сообщением.
- [ ] **Проверить рекламу.** Свои точки входа актуальны. Не оставлять приманку.

Согласовать продолжение

- [ ] **Спросить о поиске.** Есть выбор клиента. Не навязывать подбор.
- [ ] **Сохранить причину интереса.** Обязательное известно. Не расширять запрос за клиента.
- [ ] **Проверить замену.** Доступность уточнена. Не предложить ещё один выбывший объект.
- [ ] **Назвать отличия.** Сходство не преувеличено. Не обещать полную замену.
- [ ] **Согласовать контакт.** Порядок дальнейшей связи понятен. Не включать в рассылку автоматически.
- [ ] **Разделить статистику.** Объект и клиент имеют свои статусы. Не рисовать согласие или отказ.

Журнал отмен и обновлений

Для чужой публикации отдельно сохраняйте просьбу об обновлении и подтверждённый результат. Не утверждайте, что удалили то, чем не управляете.

Объект: _____ Источник статуса: _____

Точка контакта / обещанное действие	Что меняем / кому сообщаем	Получение / фактический результат
Назначенный показ		
Доступ к объекту		
Календарь и CRM		
Своя карточка		
Внешняя копия		

Подтверждённое состояние и дата: _____

Что осталось неизвестным: _____

Ближайшее действие, которое отменяем: _____

Новый поиск начинается с выбора клиента

Если клиент отказался от продолжения, не заполняйте карту нового поиска за него. При отсутствии ответа сохраняйте неопределённость.

Почему интересовал исходный объект	Что остаётся обязательным / что можно изменить	Выбранное продолжение и порядок связи

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Причина снятия объявления придумана. уточните у ответственного источника.

Отмена не подтверждена, встреча скоро. проверьте получение согласованным способом.

Автоматическое сообщение всё ещё зовёт на показ. исправьте зависимую задачу.

Другой объект назван равнозначным без сравнения. покажите реальные отличия.

Выбытие квартиры записано как отказ клиента. разделите эти состояния.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение об отмене для Натальи

Наталья, по квартире Р подтвердили, что просмотр сейчас недоступен. Субботнюю встречу отменяем, приезжать не нужно. Подтвердите, пожалуйста, что получили изменение. Завершение продажи мне не подтверждено. Если хотите продолжить поиск, отдельно обсудим варианты в нужном вам доме и порядок сообщения о них.

Первое действие после чтения

Проверьте один выбывший объект: уведомление, получение, напоминания и рекламные карточки. Затем отдельно зафиксируйте реальное решение покупателя о продолжении.

Согласованный канал: _____

Подтверждение получения / следующий шаг: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Покупатель приходит по неактуальному объявлению?

В диагностической карте проверьте обновление карточек, отмену напоминаний и переход к новому запросу. Найдите этап, где человек получает противоречивые обещания.

Проверить путь после обращения →

Проверено 16.10.2026. В редакционной инструкции Яндекс Недвижимости рекомендуется обновлять состояние объявления или снимать публикацию. Это общий совет об актуальности, не текущий регламент всех сервисов.

Яндекс Недвижимость: сделка по продаже квартиры от А до Я

Четыре варианта уведомления

Выберите текст по подтверждённому состоянию и замените только проверенные сведения. Сообщение не должно скрывать ответ за рекламой другой квартиры.

Не добавляйте фразу «есть точно такая же» без проверки. Не называйте неизвестную причину продажи и не обещайте уведомления, если клиент не выбрал такой порядок контакта.

Продажа подтверждена

«Квартира, по которой вы обращались, продана. Прежний просмотр отменён. Хотите обсудить поиск по вашим условиям или завершим контакт?»

Известна только пауза

«Сейчас объект не предлагается к просмотру. Дальнейшая доступность уточняется. Не буду обещать показ до подтверждения».

Устарела наша карточка

«Карточка не была вовремя обновлена, извините. Объект сейчас недоступен. Исправляем информацию; на назначенный просмотр приезжать не нужно».

Подходящей замены пока нет

«С нужным обязательным параметром доступный вариант пока не найден. Хотите согласовать ожидание, изменить критерий или закончить поиск с нами?»

Нейросеть для контроля статуса и обещаний

Передайте краткие обезличенные факты. Нужен текст уведомления и список зависимых действий, а не история, объясняющая неизвестное.

Подтверждённый факт	Допустимая формулировка	Что модель не должна дописать
Просмотра сейчас нет	Показ недоступен	Квартира точно продана
Встреча отменяется	Нужно проверить получение	Покупатель уже всё прочёл
Замена не найдена	Подходящего пока нет	Есть аналогичный вариант
Клиент не ответил	Решение о поиске неизвестно	Согласен на подбор

Проверьте текст по источнику статуса. Список задач AI не является подтверждением их выполнения: снятие объявления, отмена напоминания и получение сообщения фиксируются только после фактического действия.

Задание

«Подготовь уведомление из трёх частей: статус объекта, изменение встречи, необязательный выбор продолжения. Не придумывай причины, покупателей, объекты и согласие. Отдельно перечисли устаревшие обещания, которые нужно проверить».