Карта К531: ни одной потерянной развилки

Проверьте развилки после предложения объекта: доступность, новый запрос, пауза и закрытие на шести учебных случаях.



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. Ограничьте участок карты

К531 начинается после реакции покупателя на предложенный объект либо в согласованный момент уточнения реакции. Заканчивается записанным продолжением. Она не описывает все проверки и оформление сделки.

Граница	Заполненный пример
Старт	Реакция на квартиру А
Что проверяем	Доступность, решение, следующий контакт
Финиш	Согласованное действие либо обоснованное закрытие
Вне участка	Ипотечное решение, договор, регистрация

Польза
Агент видит действие при каждом исходе. Карта не угадывает желания покупателя и не заменяет договорённость.

Мой старт	Мой финиш	Что исключено

2. Три состояния вместо догадки

Вопрос	Ответ	Следующий шаг
Объект доступен?	Да, подтверждено	Проверить решение клиента
Объект доступен?	Нет, снят с продажи	Уточнить сохранение запроса
Объект доступен?	Пока неизвестно	Уточнить источник и сообщить статус

Для неизвестного состояния запишите факт, который надо получить, адресата проверки и свой контрольный момент. Отсутствие ответа не превращается автоматически в отрицательное решение.

Учебное сообщение
Доступность ещё уточняю. До подтверждения поездку не назначаю. Сегодня к 16:00 сообщу статус.

Мой вопрос	Что считается подтверждением	Что делать при неизвестности

3. Объект исчез, запрос остался

Ситуация К531	Продолжение	Чего не делать
Квартира А снята, покупка актуальна	Подтвердить запрос, новый подбор	Закрывать покупателя как отказ
Не подходит первый этаж	Обновить ограничение до подбора	Снова отправлять те же объекты
Покупка больше не нужна	Записать явное решение, завершить	Продолжать бесконечные касания

Отдельно храните факт по объекту и решение человека. Один статус «Отказ» скрывает, что именно произошло. Прекращение контактов выполняйте по применимым правилам и выраженной воле клиента.

Объект: что изменилось	Клиент: что решил	Моё действие

4. Пауза с условием возврата

Поле	Заполнено в К531
Причина	Отпуск, клиент просит отложить подбор
Событие	Возвращение 18 ноября
Согласованный контакт	19 ноября после 18:00, короткий разговор
До события	Не отправлять ежедневные подборки
Если дата не согласована	Уточнить удобный порядок, не придумывать согласие

Пауза не даёт разрешения на любые рассылки. Если человеку удобнее обратиться самому, так и запишите. Для исходящего действия необходимо соответствующее основание, а не желание агента заполнить календарь.

Причина / событие	Согласованный порядок	Что сделать агенту

5. Шесть проверочных карточек

№	Входные условия	Ожидаемый выход
1	Доступно, подходит, согласен обсуждать время	Согласовать просмотр
2	Снято, покупка актуальна	Подтвердить запрос, новый подбор
3	Доступность неизвестна	Уточнить и сообщить статус
4	Изменились критерии	Обновить запрос
5	Согласована пауза	Событие и условие возврата
6	Явно прекратил поиск	Закрытие по решению

Это вымышленные случаи для устного прохода. Не создавайте настоящие рассылки, заявки или звонки ради проверки. При нескольких одновременных условиях сначала сохраняйте явную волю клиента, затем уточняйте оставшиеся факты.

Случай / фактический выход	Расхождение	Исправление

6. Проверьте петли и тупики

Ошибка схемы	Как обнаружить	Как исправить
Неизвестно ведёт в «нет»	Проиграть случай 3	Отдельная проверка факта
Пауза ведёт к ежедневной подборке	Проиграть случай 5	Условие возврата
Уточнить без адресата	Спросить кто и что узнаёт	Факт, адресат, контроль
Новая подборка без основания	Посмотреть вход в петлю	Обновлённый запрос или договорённость

Дайте коллеге пройти схему без ваших подсказок. Вопрос «куда дальше?» указывает на неясный выход. После исправления повторите затронутый случай и обычный путь, чтобы не сломать рабочую ветку.

Моя петля / тупик	Условие выхода	Повторная проверка

7. Привязка к рабочим полям

Факт	Где хранить по вашему правилу	Кто обновляет
Доступность объекта	Поле объекта + источник/время	Проверивший агент
Решение покупателя	Карточка контакта/сделки	Ведущий агент
Следующий контакт	Задача с согласованным основанием	Ответственный за связь
Версия карты	Внутренняя инструкция с датой	Владелец процесса

Не устанавливайте автоматический отказ по молчанию и автоматическое согласие по открытию файла. Сначала пройдите условия вручную. Настройки выбранной CRM, доступы и побочные отправки проверяются отдельно; рисунок ничего не подключает.

Мой факт	Поле / задача	Как проверить запись

8. Журнал проверки версии

Выбранные случаи	До уточнения	После уточнения
Однозначный выход	4 из 6	6 из 6
Неясный выход	2 из 6	0 из 6

4 /6 ×100 =66,7% с округлением;6 /6 ×100 =100%. Это покрытие шести выбранных проверок. Оно не измеряет конверсию и не доказывает отсутствие всех ошибок. Новая ситуация добавляется отдельным случаем.

В журнале сохраняйте версию, входные условия, ожидаемый и фактический выход. Диагностика «Нейросистемы риелтора» помогает связать найденную развилку со следующим действием по обращению. Начните с трёх обезличенных ситуаций, где работа остановилась.

Версия / дата	Что изменили	Какие случаи повторили

Источники и проверка

ASQ: блок-схема процесса и проверка её прохождением