Передача клиента: 18 проверок команды

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Подготовка передачи

- [ ] **Определить вид.** Временно или постоянно ясно. Если нет: уточнить рамки.
- [ ] **Указать период.** Начало и конец записаны. Если нет: согласовать даты.
- [ ] **Назначить получателя.** Это конкретный человек. Если нет: выбрать ответственного.
- [ ] **Собрать задачу.** Есть актуальное решение. Если нет: уточнить контекст.
- [ ] **Вынести обещания.** Сроки и результаты видны. Если нет: сверить сообщения.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Догадки не стали фактами. Если нет: поставить вопрос.

Приём и контакт

- [ ] **Сверить версии.** Файлы актуальны. Если нет: найти последнюю версию.
- [ ] **Проверить доступ.** Нужные данные доступны. Если нет: открыть разрешённый доступ.
- [ ] **Получить пересказ.** Следующий шаг совпадает. Если нет: уточнить расхождение.
- [ ] **Подтвердить срок.** Получатель успевает. Если нет: назначить замену.
- [ ] **Представить коллегу.** Клиент знает контакт. Если нет: отправить сообщение.
- [ ] **Сохранить условия.** Повторный опрос не нужен. Если нет: прочитать карточку.

Исполнение и возврат

- [ ] **Обновить ответственного.** Система соответствует приёму. Если нет: исправить карточку.
- [ ] **Убрать дубли задач.** Нет параллельных обещаний. Если нет: согласовать один план.
- [ ] **Проверить первый шаг.** Есть фактический результат. Если нет: разобрать препятствие.
- [ ] **Отметить изменения.** Новые условия сохранены. Если нет: дополнить контекст.
- [ ] **Подготовить возврат.** Следующий шаг понятен. Если нет: сделать обратную передачу.
- [ ] **Зафиксировать итог.** Причины сбоев видны. Если нет: обновить порядок команды.

Запишите факты и следующий шаг

Пишите только нужные для продолжения сведения. Используйте код клиента и разрешённые ссылки. Отделяйте слова клиента, факт выполнения и мнение сотрудника.

Код клиента: _____ Период замещения: _____

Что передать	Запись и срок	Кто подтвердил
Первое обещание		
Следующий шаг		
Открытый вопрос		

Передали только контакт. Соберите решения и ближайшее обещание.

Получатель не подтвердил срок. Не снимайте контроль до приёма.

Вместо фактов записаны ярлыки. Вернитесь к действиям и основаниям.

Два менеджера дают разные обещания. Назначьте один согласованный план.

Просрочка исчезла при смене даты. Восстановите историю и согласуйте новый шаг.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: где теряется следующий шаг клиента?

Пройдите диагностическую карту Нейросистемы и проверьте, как обращение доходит до ответа, ответственного и подтверждённого действия. Начните с самого частого сбоя команды.

Проверить путь клиента →

Памятка к гайду «Передача клиента: карточка контекста и подтверждение приёма». Подготовлено 2026-09-16.