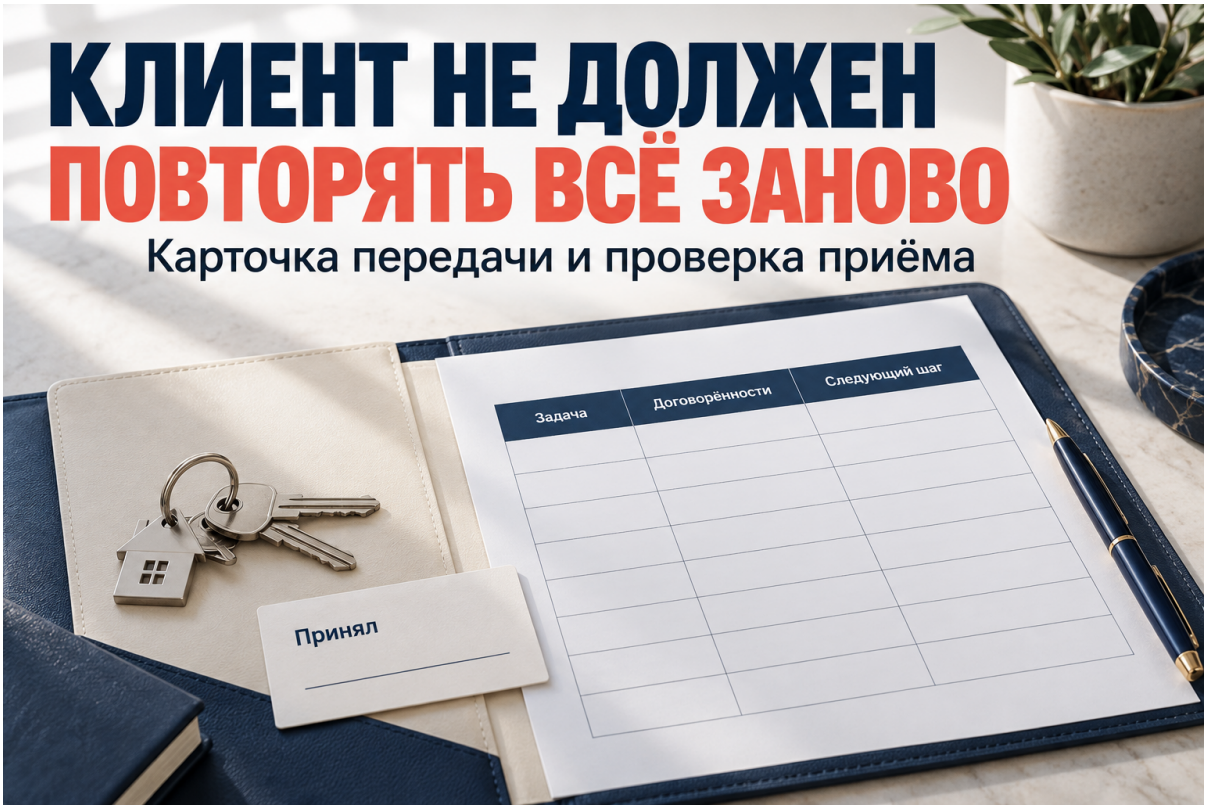
Передача клиента: карточка контекста и подтверждение приёма

Передайте коллеге задачу, решения и ближайшие обещания. Проверьте, что новый ответственный принял работу и продолжил разговор с клиентом с нужного места.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, пример временного замещения, восемнадцать проверок и два рабочих листа. Начните с обещания, которое нужно выполнить первым, затем проверьте его результат.

Авторский рабочий порядок, который можно применять в разрешённой CRM или таблице. Все ситуации и показатели учебные. Это не проверка конкретного сервиса и не обещание роста продаж. Доступы и данные передаются только в разрешённых пределах.

Кому, что и на какой срок

Менеджер уходит в отпуск, меняется ответственный или коллега подключается к отдельной задаче. Нужно сохранить договорённости и не заставлять клиента повторять уже известное.

Поле	Учебная запись	Ваш вариант
Клиент	К17, без личных данных	
Вид передачи	Временное замещение	
Период	21–23 сентября 2026	
Передаёт / принимает	Менеджер А / менеджер Б	
Первое обещание	Планировка до 18:00 21 сентября	
Следующий разговор	22 сентября, 12:00 МСК	

До сообщения новому менеджеру

• Актуальная задача, ограничения и выбранные варианты.

• Список обещаний, сроков и незакрытых вопросов.

• Разрешённые ссылки на документы и исходные договорённости.

• Получатель, срок приёма и границы его ответственности.

• Способ представления коллеги и проверка первого результата.

Границы, контекст и обещания

1. Определите вид замещения

Запишите, передаётся вся работа или только отдельный шаг, временно или постоянно. Укажите период, нового ответственного и задачи, которые остаются у прежнего. Для отсутствия ответа назначьте резервного координатора. Не считайте проведение одного показа принятием всей сделки.

Готово: Границы и время ответственности понятны обоим сотрудникам.

Не делайте так: Менять имя в карточке, не объясняя, что именно должен сделать коллега.

2. Соберите актуальный контекст

Заполните задачу, ограничения, этап, решения, открытые вопросы, обещания и следующий шаг. Отделяйте факты от оценок. Укажите основания в разрешённой системе и актуальные версии файлов. Не переносите лишние личные сведения и ярлыки о клиенте.

Готово: Карточку можно понять без восстановления всей переписки.

Не делайте так: Передать архив сообщений вместо краткого плана продолжения работы.

3. Сверьте ближайшие обязательства

Проверьте календарь и последние сообщения. Для каждого обещания укажите результат, срок, исполнителя и подтверждение. Просрочку отметьте прямо, не переносите дату задним числом. Сначала выделите то, что клиент уже ждёт сегодня.

Готово: Первое действие и его срок однозначны; неизвестные факты видны отдельно.

Не делайте так: Забыть обещанный документ, сохранив только бюджет и номер телефона.

Что клиент уже ждёт сегодня?

Приём, знакомство и результат

4. Получите осмысленный приём

Попросите коллегу назвать задачу, ближайший срок и открытый вопрос своими словами. Проверьте доступность документов и возможность выполнить действие. При препятствии назначьте решение. Пока приём не подтверждён, контроль остаётся у прежнего ответственного или координатора.

Готово: Получатель назвал действие, принял срок и имеет нужный доступ.

Не делайте так: Принять «увидел сообщение» за согласие выполнить работу.

5. Представьте нового контакта

Сообщите клиенту имя коллеги, период замещения, канал связи и уже согласованный шаг. Не раскрывайте служебные споры и расчёты команды. Новый менеджер начинает с продолжения задачи, а не повторного опроса. Изменившиеся условия уточняются отдельно.

Готово: Клиент знает, кто поможет и что произойдёт дальше.

Не делайте так: Молчаливо заменить сотрудника или обещать недоступный режим связи.

6. Проверьте результат и возврат

После приёма обновите ответственного, устраните дубли задач, сохраните историю передачи. Проверьте первое обещание по факту. При временном замещении к возвращению сотрудника запишите изменения и ближайшее действие. Приём, исполнение и обратная передача — разные события.

Готово: Первый шаг выполнен или новый срок согласован; история не потеряна.

Не делайте так: Считать галочку приёма доказательством выполненной работы.

Что подтвердит завершение первого шага?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

К17: замещение на три дня

Вымышленная передача К17 от А к Б на 21–23 сентября 2026 года. Согласованы два объекта, первый этаж исключён. Контакты и личные документы в упражнение не включены.

Обязательство	Срок	Кто	Подтверждение
Уточнённая планировка	21 сентября, 18:00	Б	Актуальный файл отправлен
Сравнение двух вариантов	22 сентября, 12:00 МСК	Б	Разговор проведён или перенесён
Наличие кладовой	До нового предложения	Б	Ответ получен из источника

Правильный приём: «Сегодня отправлю планировку, завтра обсужу два выбранных варианта; кладовую ещё проверяю». Предложение начать новый подбор не соответствует переданной задаче.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Клиент сложный, сам поймёшь	Первый этаж исключён; сравнивает два согласованных объекта
Всё в переписке	Следующий шаг: планировка до 18:00; источник и файл указаны
Я отправил карточку — готово	Б подтвердил срок, доступ проверен, первое действие отслеживается

Передал ещё не значит приняли

Ситуация	Что делать	Кто сохраняет контроль
Получатель не подтвердил	Назначить приём или замену	Прежний ответственный / координатор
Нет нужного файла	Получить доступ или актуальную версию	Передающий и получатель
Обещание просрочено	Объяснить и согласовать следующий шаг	Принявший ответственный

Семь вопросов перед передачей

1. Что передаётся и на какой срок?
2. Какой результат клиент уже ждёт?
3. Какие решения нельзя потерять?
4. Какие сведения пока не подтверждены?
5. Есть ли у коллеги нужные файлы и время?
6. Как клиент узнает своего контактного человека?
7. Чем подтвердим первое выполнение и обратную передачу?

Принять работу

Принимаю К17 до 23 сентября. Планировку отправлю сегодня до 18:00. Завтра в 12:00 МСК обсужу сравнение. Наличие кладовой ещё проверяю.

Если приём невозможен

Вижу срок, но у меня нет доступа к актуальному файлу. Прошу открыть разрешённый доступ или назначить другого исполнителя до [...]. До решения приём не подтверждаю.

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок передачи клиента

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

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.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Карточка контекста

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

Код клиента: _____ Передаёт: _____ Принимает: _____

Поле контекста	Актуальная запись	Основание / файл
Задача		
Ограничения		
Текущий этап		
Решения		
Открытые вопросы		
Обещания и сроки		
Следующий шаг		

Первое обещание: _____ Срок: _____

Что осталось неизвестным: _____

Подтверждение приёма получить до: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Приём и первое выполнение

Приём не равен исполнению. Если срок изменился, сохраните причину и согласование. При временном замещении последняя запись должна описывать обратную передачу.

Обещание / срок	Принял кто / когда	Результат и основание	Следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Промпт для черновика карточки

Из разрешённого обезличенного фрагмента составь карточку: задача, ограничения, этап, решения, открытые вопросы, обещания с датами, следующий шаг. Для каждого факта укажи исходную фразу. Не придумывай сроки и не превращай мнение менеджера в факт. Неизвестное вынеси отдельно. После ответа я сверю карточку с источником.

Первое действие после чтения

Выберите одну передачу на ближайшую неделю. Сначала запишите ожидаемый клиентом результат и срок. Затем попросите получателя пересказать действие и проверить доступ к нужному файлу.

Кто координирует передачу: _____

Первый результат проверить: _____ Кто: _____

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 →

Подготовлено 16.09.2026. Авторский порядок работы команды; все примеры вымышлены. Совместимость с конкретной CRM не тестировалась. Правила доступа и обработки данных вашей организации сохраняются.