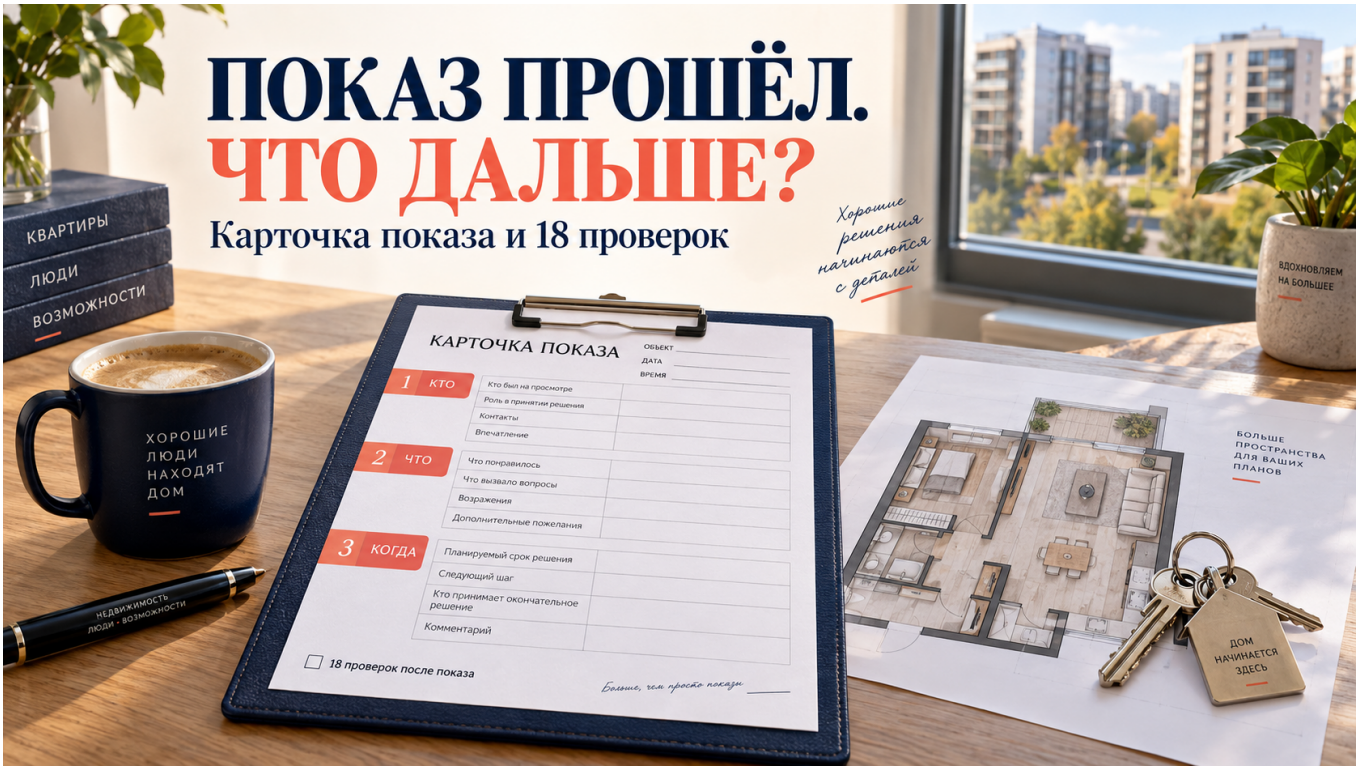
Карточка показа: участники, замечания и следующий шаг

Зафиксируйте, кто действительно был на встрече, что осталось проверить и когда продолжить разговор. Отделите запись о просмотре от условий платных услуг.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный П-26, шесть шагов, 18 проверок, журнал замечаний и лист следующего действия.

П-26 — вымышленный пример. Это рабочая карточка риелтора, а не договор или акт приёмки услуг для универсального подписания. Правовой эффект конкретного документа зависит от его текста и обстоятельств.

Три задачи разных документов

Готовите показ, фиксируете встречу или проверяете предложенный клиенту текст.

Документ / запись	Основная задача	Что проверить
Карточка показа	Зафиксировать встречу	Участники и обстоятельства
Договор услуг	Согласовать работу	Заказ, объём и оплату
Акт услуг	Отразить исполнение	Что именно выполнено
Смешанный текст	Несколько задач сразу	Все пункты и приложения

Подготовьте до встречи

- Текст предложенного документа целиком, включая оборот и приложения.
- Действующий договор и переписка по работе, если они есть.
- Объект, время и фактические участники встречи.
- Вопросы посетителя, доступные и неосмотренные участки.
- Согласованный способ отправки итогов и ответственный за продолжение.

Текст, участники и факты

1. Разберите текст

Разделите сведения о встрече, обещания исполнителя и обязательства клиента.

Готово: Понятно, где фиксация показа, а где условия услуг.

Не делайте так: Назвать любой текст с комиссией простой формальностью.

2. Запишите участников

Укажите реально присутствующих и их роли. Полномочия подписывать за другого проверяют отдельно.

Готово: Отсутствующий человек не записан участником или заказчиком без основания.

Не делайте так: Считать посетителя представителем всех будущих покупателей.

3. Зафиксируйте наблюдения

Отделите увиденное от слов продавца и непроверенных утверждений.

Готово: Каждый значимый вывод имеет источник или отметку неизвестности.

Не делайте так: По обычному показу подтвердить юридическую чистоту квартиры.

Что именно подтверждает посетитель?

Условия, версия и продолжение

4. Уточните условия услуг

Проверьте заказчика, работу, вознаграждение и основание оплаты по относящимся документам.

Готово: Непонятные пункты обсуждены до подписи; при необходимости переданы юристу.

Не делайте так: Спрятать платное обязательство в списке посетителей.

5. Согласуйте точную версию

Устраните ошибки, передайте экземпляр. Отказ от подтверждения отметьте без выдуманной подписи.

Готово: Сохранена именно согласованная версия и статус подтверждения.

Не делайте так: Дописывать обязательства после подписи.

6. Назначьте продолжение

Запишите запрос клиента, действие, ответственного и срок. Отправьте краткий итог согласованным способом.

Готово: Статус отражает реальную договорённость, а не желание агента.

Не делайте так: Назначить второй показ без подтверждения клиента.

Какой вопрос остаётся открытым?

П-26: один посетитель, два покупателя

П-26: Анна смотрит квартиру для возможной покупки с супругом. Супруга на показе нет; договор подбора с Анной в этом учебном случае не заключён.

Поле	Запись	Не подтверждено
Участники	Анна, агент продавца	Полномочия за супруга
Наблюдение	Шум дороги в гостиной	Шум в другое время
Запрос	Нужна планировка	Соответствие факту
Продолжение	План до 18:00 завтра	Дата второго показа

Результат встречи — запрос плана и срок ответа. Нельзя дописать, что оба покупателя приняли квартиру или согласовали следующий показ. Комиссию в иной ситуации оценивают по полному комплекту документов.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Оба покупателя согласны	На встрече была Анна; решение супруга неизвестно.
Квартира проверена	Планировка запрошена; сопоставление ещё впереди.
Повторный показ назначен	Клиент обсудит вариант; дату ещё нужно согласовать.

Действие по ситуации

Что обнаружили	Действие	Что сохранить
Ошибка в карточке	Исправить и согласовать	Точную версию
Условие оплаты непонятно	Разобрать до подписи	Текст и пояснения
Участник не подтвердил	Отметить статус записи	Свой журнал, без подмены
Показ завершён	Назначить продолжение	Запрос, срок, ответственного

Три контрольных вопроса

1. Какой факт человек подтверждает своей подписью?
2. Какие услуги он действительно заказывал?
3. Что и к какому времени нужно сделать после встречи?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок карточки

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

1. Текст и участники

- [ ] **Полнота.** Прочитаны оборот и приложения. Если нет: получите весь текст.
- [ ] **Назначение.** Факты отделены от обязательств. Если нет: разметьте условия.
- [ ] **Роли.** Присутствующие указаны точно. Если нет: уточните участников.
- [ ] **Полномочия.** Подпись за другого имеет основание. Если нет: проверьте отдельно.
- [ ] **Договор.** Ссылки на документы понятны. Если нет: запросите документы.
- [ ] **Оплата.** Заказ и порядок оплаты разобраны. Если нет: уточните до подписи.

2. Факты встречи

- [ ] **Объект.** Указан однозначно. Если нет: уточните адрес.
- [ ] **Время.** Дата и время записаны. Если нет: внесите факт.
- [ ] **Доступ.** Неосмотренное отмечено. Если нет: укажите ограничения.
- [ ] **Источник.** Слова отделены от документов. Если нет: подпишите источник.
- [ ] **Замечания.** Записан вопрос клиента. Если нет: уберите общий статус.
- [ ] **Фото.** Съёмка согласована. Если нет: получите разрешение.

3. Версия и продолжение

- [ ] **Исправления.** Согласованы участниками. Если нет: уточните версию.
- [ ] **Экземпляр.** Клиент получил свой текст. Если нет: передайте копию.
- [ ] **Отказ.** Не заменён согласием. Если нет: укажите статус.
- [ ] **Действие.** Следующий шаг конкретен. Если нет: назовите результат.
- [ ] **Ответственный.** Понятно кто отвечает. Если нет: назначьте человека.
- [ ] **Срок.** Отмечен реальный срок ответа. Если нет: согласуйте время.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Журнал фактов показа

Запись предназначена для организации работы. Не добавляйте в неё скрытые условия комиссии или признание услуг выполненными.

Объект: _____ Дата и время: _____ Агент: _____

Поле / обстоятельство	Факт и источник	Неизвестное / замечание
Участники и роли		
Объект и время		
Доступ и наблюдения		
Запрос клиента		
Статус подтверждения		

Подтверждённые обстоятельства: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда продолжаем разговор: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

План продолжения и открытые вопросы

Предложенный срок и согласованный срок отмечайте по-разному. Отсутствие ответа не означает согласие.

Открытый вопрос	Действие / результат	Кто / срок / статус
Документы		
Повторный визит		
Условия услуг		
Ответ клиенту		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Название заменяет чтение текста. Проверьте каждый пункт.

Подписавший отвечает за всех. Уточните роли и полномочия.

Просмотр равен приёмке всех услуг. Проверьте предмет и исполнение.

Отказ от подписи записан согласием. Сохраните настоящий статус.

Клиент думает — единственная запись. Добавьте вопрос и продолжение.

Согласуйте следующий шаг

Короткий итог клиенту

«По показу [объект] от [дата] фиксирую ваш запрос: [вопрос]. Я подготовлю [материал или ответ] к [срок]. После этого предлагаю обсудить [следующий шаг]. Дату следующего визита пока не согласовали. Если я неточно записал обстоятельства встречи, пожалуйста, уточните».

Первое действие после чтения

На ближайшем показе заполните участников, один открытый вопрос и одно следующее действие. После встречи проверьте, соответствует ли статус в CRM реальной договорённости.

Ответственный: _____

Следующий согласованный шаг: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: что происходит после вашего показа?

Найдите разрыв между первым обращением, встречей и продолжением разговора. Диагностическая карта помогает разобрать рабочий процесс; юридические условия конкретного акта проверяют отдельно.

Пройти диагностику работы риелтора →

Статьи 432, 779, 781 ГК РФ и статья 16 закона о защите прав потребителей проверены 17.09.2026. Рабочая карточка не заменяет правовую оценку договора.

ГК РФ, статья 432: заключение договора

ГК РФ, статья 779: возмездные услуги

ГК РФ, статья 781: оплата услуг

Закон о защите прав потребителей, статья 16