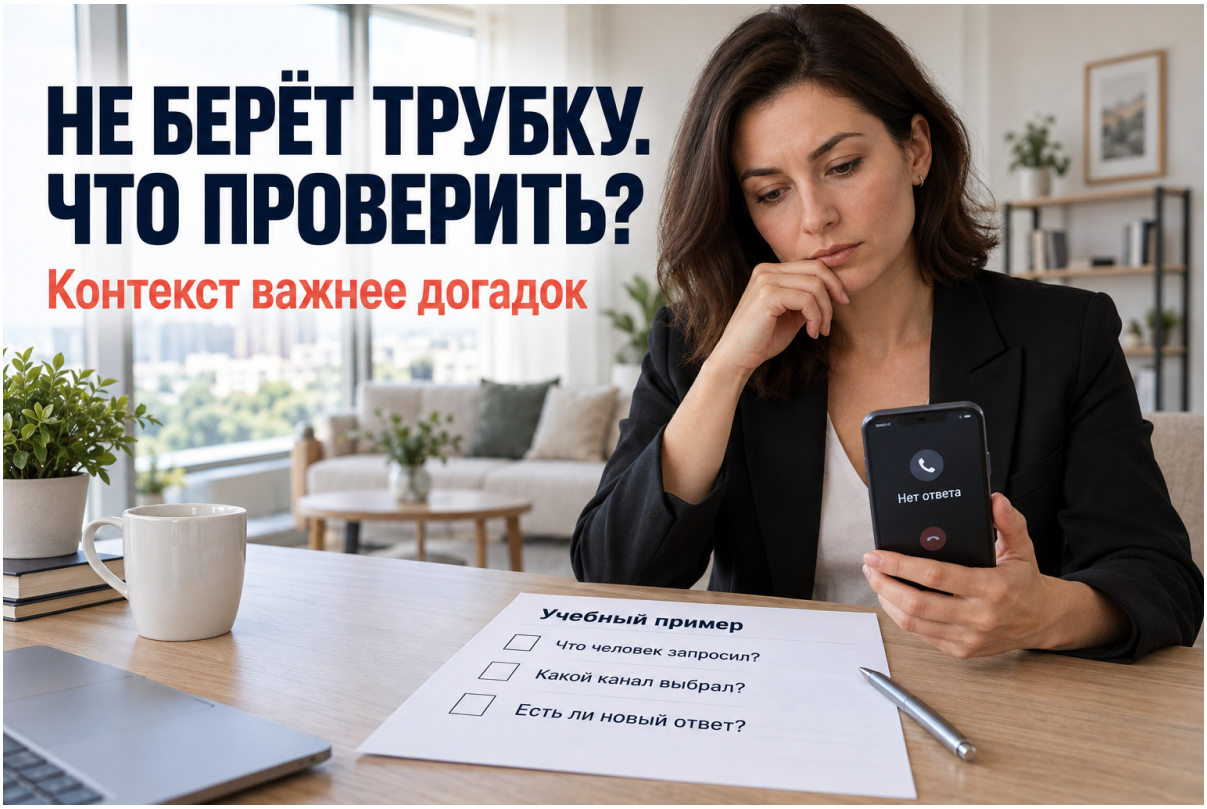
Недозвон без догадок: дерево следующего действия

Проверьте факт попытки, исходную просьбу и последние изменения. Выберите действие, которое возвращает к задаче клиента, а не усиливает навязчивость.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Ситуации учебные; настройки телефона и мотивы конкретного человека по недозвону не определяются. Универсальное число попыток не задаётся.

Недозвон оставляет несколько неизвестных

После недозвона агент готов повторять звонки или закрывать обращение, хотя причина и ожидания человека ещё не установлены.

Наблюдение	Что ещё неизвестно	Что проверить
Нет ответа	Почему разговора не было	Контекст и время
Не ушёл вызов	Причина сбоя	Собственный маршрут
Есть номер	Ожидался ли звонок	Исходную просьбу
Есть старый недозвон	Что изменилось позже	Последние ответы

Что проверить до выбора действия

- ID обращения и фактический исход попытки.
- Исходная просьба и обещанный результат.
- Канал, время и степень согласования.
- Последние ответы, переносы и остановки.
- Сведения о контакте и собственном маршруте связи.
- Подтверждённое, неизвестное и основание следующего шага.

Факт, просьба и последние изменения

1. Запишите наблюдаемый исход

Укажите время, канал и фактический результат попытки. Отделите сообщение системы от объяснения причин.

Готово: Есть факт без догадки о мотивах.

Не делайте так: Не ответил превращается в отказ покупать.

2. Прочитайте исходную просьбу

Найдите вопрос, обещанный материал, выбранный канал и статус согласования звонка.

Готово: Понятно, чего ожидал человек.

Не делайте так: Телефон в карточке заменяет контекст запроса.

3. Проверьте последние изменения

Посмотрите ответы, переносы, завершение вопроса и просьбы о паузе в связанных рабочих каналах.

Готово: Решение учитывает актуальную ситуацию.

Не делайте так: Старая пометка управляет действиями после нового ответа.

Какие выводы пока являются гипотезами

Техника, подходящая ветка и запись

4. Отделите техническую проверку

Сверьте контакт и отправку вызова. Собственный маршрут проверяйте на разрешённом тесте, не делая вывод о настройках клиента.

Готово: Гипотеза остаётся гипотезой.

Не делайте так: Фильтрация телефона объявлена доказанной причиной.

5. Выберите одну уместную ветку

Выполните обещанный ответ, обновите перенос, исправьте ошибку, согласуйте уточнение, поставьте паузу или остановитесь по основанию.

Готово: Действие соответствует запросу и состоянию.

Не делайте так: Все каналы запускаются одновременно ради ответа.

6. Сохраните решение и обновите карточку

Укажите подтверждённое, неизвестное, основание шага и владельца. После нового ответа пересмотрите устаревшие задачи.

Готово: Другой сотрудник понимает причину действия.

Не делайте так: Неизвестное закрыто уверенным ярлыком.

Что действительно обосновывает следующий шаг

Учебный случай: ждали письменное сравнение

Вымышленный покупатель просил письменное сравнение двух вариантов. Агент позвонил без согласованного времени, ответа не получил, сравнение ещё не отправил.

Проверка	Учебный факт	Вывод
Что просили	Письменное сравнение	Ожидание связано с ответом
Что сделал агент	Позвонил без согласованного времени	Нет основания ждать звонка сейчас
Исход	Разговор не состоялся	Мотивы неизвестны
Обещание выполнено?	Сравнение ещё не отправлено	Есть незавершённая задача
Следующий шаг	Подготовить ответ в согласованном канале	Не требовать созвона ради информации
После ответа	Обновить карточку по факту	Не сохранять ярлык не заинтересован

Отсутствие ответа на незапрошенный звонок не отменяет письменную просьбу. Исправление — выполнить понятную задачу, а не угадывать мотивы.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Почему не берёте трубку?	Вы просили сравнение; подготовил ответ по указанным параметрам.
Наверняка включён фильтр	Возможна фильтрация, но настройки человека неизвестны.
Позвоню с другого номера	Проверю актуальное основание и допустимый способ следующего шага.

Выберите действие по подтверждённой ситуации

Подтверждённая ситуация	Следующее действие	Ограничение
Есть просьба прекратить	Остановить ненужные контакты	Не обходить другим номером
Есть перенос	Обновить план и старые задачи	Не звонить по прежнему времени
Ожидается письменный ответ	Выполнить обещанное в нужном канале	Не навязывать созвон
Есть техническая ошибка	Проверить и исправить маршрут	Не считать отказом клиента
Вопрос уже решён	Закрыть ненужную задачу	Не продолжать старую цепочку
Причина неизвестна	Выбрать уточнение, паузу или повтор по основанию	Не назначать бесконечные попытки

Три вопроса к следующей попытке

1. Что человек действительно запросил?
2. Какие факты появились после постановки звонка?
3. Почему выбранный шаг соответствует текущей ситуации?

18 проверок перед очередным звонком

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

Факт и контекст

- [ ] **Исход записан точно.** Есть время и наблюдение. Не оценка клиента.
- [ ] **Сбой отделён от недозвона.** Понятно ушёл ли вызов. Не одинаковый статус.
- [ ] **Исходная просьба найдена.** Известно что ожидал человек. Не только номер.
- [ ] **Канал учтён.** Есть предпочтение либо неизвестно. Не подменяем ответ звонком.
- [ ] **Время проверено.** Согласованное отличается от предложенного. Не удобство агента по умолчанию.
- [ ] **Обещанный материал проверен.** Видно выполнен ли запрос. Не требуем созвон ради файла.

Изменения и технические причины

- [ ] **Последние ответы прочитаны.** Есть связанная история. Не только своя лента.
- [ ] **Переносы учтены.** Старое время не используется. Не пропущенное сообщение.
- [ ] **Остановка соблюдается.** Ненужные контакты прекращены. Не другой номер для обхода.
- [ ] **Контакт сверён.** Форма и CRM сопоставлены. Не ошибка передачи.
- [ ] **Маршрут проверяем.** Есть данные о попытке. Не тестируем на клиенте вслепую.
- [ ] **Фильтрация не объявлена фактом.** Настройки клиента неизвестны. Возможность не доказательство.

Следующее действие

- [ ] **Выбрана одна ветка.** Есть причина конкретного шага. Не все каналы сразу.
- [ ] **Сообщение полезно.** Напоминает задачу и даёт ответ. Не претензия за молчание.
- [ ] **Срочность не выдумана.** Нет искусственного давления. Не ложный дефицит.
- [ ] **Канал уместен.** Соответствует полученному обращению. Не поиск личных аккаунтов.
- [ ] **Неизвестное записано.** Нужные сведения не додуманы. Не уверенный диагноз.
- [ ] **Статус обновлён после ответа.** Старые задачи пересмотрены. Не вечная пометка недозвон.

Разбор недозвона без догадок

Гипотезы о занятости, интересе или фильтрации не записывайте как установленные причины. Используйте обезличенный контекст.

Обращение: _____ Дата: _____

Наблюдение / исходная просьба	Последние изменения / техника	Подтверждённое / неизвестное

Что подтверждено: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что ещё нужно выяснить: _____

Карточка следующего действия

Выберите один обоснованный шаг. Если контакт прекращён по просьбе человека, не планируйте обход через другой номер или личный аккаунт.

Выбранная ветка / основание	Уместный канал / содержание	Ответственный / пересмотр задач

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Молчание названо отказом покупать.. Вернитесь к наблюдаемому факту и контексту..

Письменный запрос заменён повторными звонками.. Выполните обещанный ответ подходящим способом..

Фильтр устройства объявлен доказанным.. Оставьте техническую возможность гипотезой..

Одновременно запущены все каналы.. Выберите один уместный следующий шаг..

Ответ уже получен, старая задача работает.. Обновите карточку и отмените лишний контакт..

Согласуйте следующий шаг

Краткое решение по фактам

Обращение [ID]. Попытка [время/канал/исход]. Исходная просьба [что]. Последние изменения [какие]. Технически подтверждено [что]. Неизвестно [что]. Выбранный шаг [какой], основание [почему], ответственный [кто]. Старые задачи [что изменено].

Первое действие после чтения

Возьмите одну карточку с пометкой не отвечает. Найдите исходную просьбу, проверьте последние изменения и выберите единственный следующий шаг с понятным основанием.

Ответственный: _____

Какие старые задачи отменены: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После первого обращения остаётся слишком много неизвестного?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать обещание на входе, запись запроса и первый ответ, чтобы следующий шаг был уместным.

Разобрать первый ответ клиенту →

14.10.2026 прочитана справка Apple от 17.09.2026 о неизвестных абонентах; различие статуса и исхода проверено в первичной справке HubSpot. Фильтрация рассматривается только как возможный механизм.

Apple: управление неизвестными абонентами

HubSpot: журнал и исходы звонков

Дерево проверки перед новым контактом

Идите сверху вниз. Подтверждённый ответ на развилке может сразу изменить или отменить следующий звонок.

Развилка	Если подтверждено	Если неизвестно
Есть остановка или решённый вопрос?	Отменить ненужный контакт	Проверить последние события
Есть перенос?	Обновить план	Не придумывать новое согласие
Что человек ожидал?	Выполнить соответствующий запрос	Найти исходный контекст
Есть техническая ошибка?	Исправить собственный маршрут	Не объявлять её причиной
Есть основание следующего шага?	Выбрать уместное действие	Сохранить неизвестность и границу

Начинайте с того, что уже может отменить действие: остановка, решённый вопрос или новое сообщение. Это позволяет не выполнять устаревший план. История другого сотрудника и связанного канала важна не меньше собственной ленты звонков.

Затем вернитесь к ожиданию человека. Запрос файла, письменное сравнение и просьба позвонить требуют разных ответов. Если полезная часть ещё не выполнена, дополнительный звонок может только отложить нужную работу. Не превращайте созвон в условие получения уже обещанной информации.

Техническую часть проверяйте по доступным данным: исходный контакт, сохранённое значение и результат отправки вызова. Возможности фильтрации неизвестных номеров действительно существуют, но состояние чужого устройства вам не известно. Не ставьте диагноз по одному исходу.

На последней развилке выберите действие с основанием. Это может быть ответ, перенос, исправление, уточнение, пауза или остановка. Не назначайте все варианты одновременно. Если причина остаётся неизвестной, сохраните это явно и не заменяйте пробел категоричным выводом о человеке.

Как ответить по делу без претензии

Эти формулировки применяются только в уместном контексте полученного обращения и выбранного канала.

Ситуация	Смысл ответа	Чего избегать
Ждёт сравнение	Дать обещанную таблицу и открытые вопросы	Требовать звонок вместо ответа
Просил разговор	Предложить уточнить удобное время	Назначать дату за человека
Вопрос изменился	Коротко подтвердить новый контекст	Продолжать старое предложение
Нужна пауза	Зафиксировать условие возвращения	Бесконечные напоминания
Нет основания для контакта	Сохранить ограничение	Искать обходные аккаунты

Полезное сообщение напоминает конкретную задачу и даёт обещанную часть ответа. В учебном случае это сравнение двух вариантов по указанным параметрам с открытыми вопросами. Не добавляйте неизвестные характеристики объектов для убедительности и не подменяйте результат рекламным призывом.

Формулировка без претензии оставляет человеку понятный выбор: продолжить письменно или предложить время разговора, если это удобно. Не просите объяснять молчание и не создавайте искусственную срочность. Честный контекст помогает узнать, по какому вопросу вы обращаетесь.

После нового ответа пересмотрите текущую карточку. Исторический недозвон может остаться в журнале, но больше не должен управлять старой цепочкой действий. Сохраните актуальную задачу, владельца и то, что реально согласовано, затем отмените лишние напоминания.

Нейросеть используйте как помощника проверки обезличенной записи. Попросите отделить наблюдение, просьбу, изменения и гипотезы, указать недостающие сведения и одно действие с основанием. Запретите придумывать согласие, мотивы молчания и обход остановки контакта. Итог выбирает риелтор.