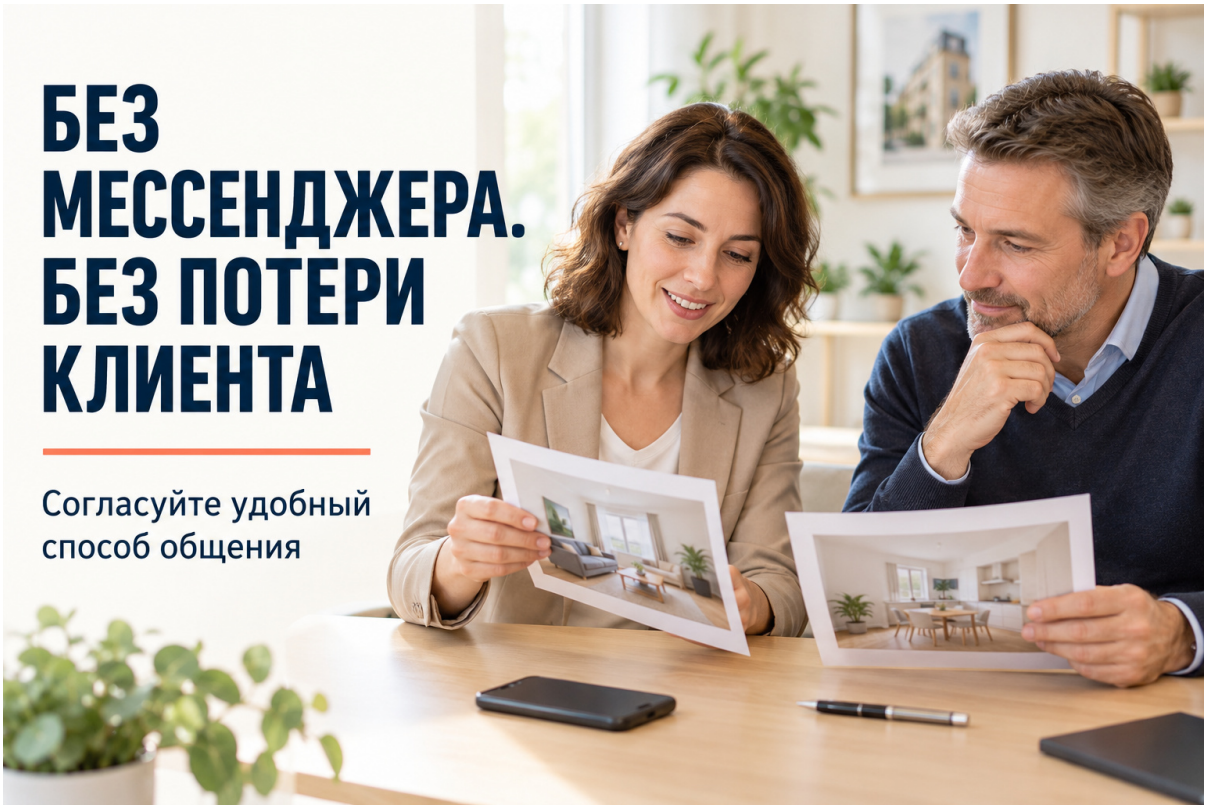
Сопровождение без мессенджера: звонок, письмо и подтверждение

Согласуйте доступный клиенту способ общения и сохраните результаты разговоров. Разделите обсуждение, напоминание и материалы, не навязывая приложение.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пример Леонида и Алины, карта каналов, сценарий звонка, шесть шагов, 18 проверок, рабочие листы и варианты коротких сводок.

Индивидуальное сопровождение и понятный итог. Не массовая рассылка, не оценка способностей человека и не замена предусмотренного порядка юридически значимых уведомлений.

Разным задачам нужны разные удобные форматы

Клиент не использует мессенджеры, не открывает ссылки или хочет получать материалы по телефону, на бумаге либо другим согласованным способом.

Задача	Возможный формат по выбору	Что зафиксировать
Обсудить	Согласованный звонок	Вопрос и точный ответ
Напомнить	Короткое обычное сообщение	Время, место и цель
Сравнить	Бумажные карточки или письмо	Одинаковые поля и неизвестное
Оформить уведомление	Предусмотренный порядок	Требования проверяются отдельно

Что узнать о предпочтениях клиента

- Предпочтение самого клиента без оценки причины.
- Доступный формат для каждой задачи.
- Основной и согласованный резервный контакт.
- Точное содержание следующего разговора.
- Предел ответа и статус отправленного.
- Способ сохранить полезный итог.

Маршрут, распределение форматов и звонок

1. Выясните доступный способ

Спросите отдельно о разговоре, напоминаниях и материалах. Уточните, читает ли клиент обычные сообщения, открывает ли ссылки и вложения. Не делайте вывод по возрасту или образованию.

Готово: Выбран практический формат под человека.

Не делайте так: Начать с требования установить приложение.

2. Разделите задачи между форматами

Обсуждение проведите выбранным способом, итог сохраните доступно, напоминание сделайте коротким. Не передавайте сложную таблицу только устно.

Готово: Клиент знает, где найти нужные сведения.

Не делайте так: Считать свою заметку документом, полученным клиентом.

3. Проведите звонок с одним результатом

Назовите цель, уточните удобство и задавайте вопросы последовательно. В конце прочитайте свою запись и предложите исправления без проверки клиента на внимательность.

Готово: Понятно, что подтверждено и что ещё открыто.

Не делайте так: Использовать да на удобство звонка как согласие на покупку.

Как сохранить итог без лишнего приложения

Читаемая сводка, статусы и улучшение

4. Подготовьте читаемую сводку

У объектов используйте одинаковые поля, дату сведений и неизвестное. Оставьте место для вопросов. Проверьте удобство чтения, а не только факт отправки или печати.

Готово: Материал помогает сравнивать, а не просто выглядит оформленным.

Не делайте так: Уменьшить шрифт ради размещения всего архива.

5. Сохраните статусы и порядок уведомлений

Отметьте канал, содержание, получение ответа и следующий шаг. Требуемый способ значимого уведомления проверяйте отдельно. Отправку не выдавайте за прочтение.

Готово: Журнал отражает фактический ход контакта.

Не делайте так: Закрыть задачу решения одной отметкой об отправке.

6. Проверьте удобство после первых контактов

Спросите, что приходится пересказывать и где теряется итог. Измените формат по согласованию. Передайте предпочтения коллеге, чтобы не начинать навязывание заново.

Готово: Процесс остаётся понятным при продолжении работы.

Не делайте так: Возвращаться к любимому приложению по умолчанию.

Где нужна отдельная проверка порядка

БЮ: встреча в офисе, не показ квартир

Учебный подбор БЮ. Леонид выбрал звонки после 18:30, обычное сообщение для напоминания и бумажные карточки. Почта и ссылки на подборки не выбраны.

Поле	Подтверждённая запись	Предел или открытое
Обсуждение	Звонки после 18:30	Не постоянная доступность
Материалы	Две бумажные карточки А и Б	Без ссылки на подборку
Встреча	24 октября, 11:00, согласованный офис	Сравнение карточек, не показ квартир
Алина	Готовит одинаковые поля и вопросы	Не обещает выбор объекта
Напоминание	Отправлено обычным сообщением	Прочтение не подтверждено
Следующий итог	Уточнить вопросы на встрече	Показы и покупка не согласованы

Встреча подтверждена во время звонка. Сообщение только напоминает о ней; его прочтение не выдумывается. Два объекта выбраны для сравнения, не для немедленной покупки.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Не пользуется приложением, значит несерьёзный»	«Выбрал звонок, сообщение и бумажные материалы»
«Отправили, значит всё подтвердил»	«Напоминание отправлено, прочтение неизвестно»
«24 октября показываем две квартиры»	«24 октября сравниваем карточки в офисе»

Какой формат предложить под задачу

Предпочтение / ситуация	Что предложить	Не делать
Не хочет приложение	Доступный способ под задачу	Навязывать установку
Читает сообщения без ссылок	Короткий текст с нужным действием	Отправлять длинную подборку URL
Нужна бумага	Одинаковые читаемые карточки	Печатать мелко весь архив
Почта с компьютера	Согласованный формат и понятное вложение	Добавлять в массовую рассылку
Ответ не получен	Согласованный следующий контакт	Писать во все найденные сервисы
Нужно значимое уведомление	Проверить предусмотренный порядок	Заменять его удобным звонком без основания

После разговора и перед напоминанием

1. Где клиент сможет сохранить итог после разговора?
2. На какой вопрос получено подтверждение?
3. Что известно об отправке, получении и ответе отдельно?

18 проверок общения без мессенджера

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

Выбрать доступный маршрут

- [ ] **Спросить предпочтение.** Ответ дал сам клиент. Не объяснять выбор стереотипом.
- [ ] **Разделить задачи.** Разговор и материалы различаются. Не выбирать один формат для всего.
- [ ] **Уточнить ограничения.** Ссылки и вложения проверены вопросом. Не предполагать доступность.
- [ ] **Записать основной канал.** Коллега видит предпочтение. Не приглашать снова в неудобный чат.
- [ ] **Согласовать резерв.** Известно, как связаться при необходимости. Не использовать все контакты подряд.
- [ ] **Проверить адресата.** Личные сведения получает нужный человек. Не пересылать родственнику по умолчанию.

Сделать разговор и итог понятными

- [ ] **Назвать цель звонка.** Клиент понимает предмет. Не начинать длинную презентацию.
- [ ] **Уточнить удобство.** Время разговора согласовано. Не считать доступность постоянной.
- [ ] **Задавать последовательно.** Каждый вопрос имеет ответ. Не смешивать несколько решений.
- [ ] **Сверить свою запись.** Клиент может внести поправку. Не устраивать экзамен.
- [ ] **Упростить слова.** Сокращения объяснены. Не оставлять профессиональный жаргон.
- [ ] **Сохранить предел.** Ответ связан с конкретным вопросом. Не превращать интерес в покупку.

Проверить материалы и статусы

- [ ] **Сравнять поля.** Объекты описаны одинаково. Не маскировать недостаток эпитетом.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Непроверенные сведения видны. Не выдавать цену объявления за цену сделки.
- [ ] **Проверить чтение.** Формат удобен человеку. Не считать печать достаточной.
- [ ] **Разделить статусы.** Отправлено и отвечено не смешаны. Не выдумывать прочтение.
- [ ] **Проверить уведомление.** Требуемый порядок соблюдается отдельно. Не заменять его своей заметкой.
- [ ] **Обновить маршрут.** Изменение согласовано. Не возвращаться к приложению автоматически.

Карта каналов по задачам

Дайте каждой задаче подходящий формат. Отсутствие мессенджера не означает разрешение передавать информацию другому человеку или подключать клиента к рассылке.

Клиент / дата согласования: _____

Задача / выбранный канал	Содержание / доступный формат	Подтверждение / ограничение / резерв
Обсуждение		
Короткий итог		
Материалы сравнения		
Напоминание		
Нужное уведомление		

Основной способ общения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Резервный способ по согласованию: _____

Журнал разговора и статуса сообщения

Если итог существует только в вашей карточке, так и запишите. Получение, прочтение и согласование не добавляются без соответствующего подтверждения.

Дата / контакт / предмет	Точный ответ / статус отправки	Открытое / действие / следующий контакт

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Канал навязан вместо вопроса. вернитесь к предпочтению клиента.

Отсутствие приложения стало ярлыком. уберите оценку человека.

Да относится к другому вопросу. восстановите предмет ответа.

Сообщение отправлено и признано прочитанным. разделите статусы.

Встреча в офисе стала показом. исправьте действие до напоминания.

Согласуйте следующий шаг

Сводка по БЮ

По БЮ Леонид выбрал звонки после 18:30, обычное сообщение для напоминания и бумажные карточки. На звонке подтверждена встреча 24 октября в 11:00 в согласованном офисе для сравнения А и Б. Алина готовит две карточки. Напоминание отправлено, прочтение отдельно не подтверждено. Показы квартир и покупка пока не согласованы.

Первое действие после чтения

Согласуйте по одному клиенту формат разговора, итоговой записи и материалов. Проведите короткую сверку и проверьте, что в карточке не появились неподтверждённые действия.

Что клиент подтвердил: _____

Следующий контакт / цель: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиентам приходится напоминать вам, как с ними общаться?

Проверьте, сохраняются ли предпочтения, понятные итоги разговоров и следующий шаг при передаче клиента между задачами.

Проверить удобство сопровождения →

17.10.2026 проверена рекомендация W3C WAI о ясных словах; это дополнительная рекомендация для цифрового содержания, не обязательный стандарт звонков. Порядок юридически значимых сообщений рассматривается отдельно с учётом статьи 165.1 ГК РФ.

W3C WAI: понятные слова и объяснение сокращений

ГК РФ, статья 165.1: юридически значимые сообщения

Короткий звонок и напоминание

Используйте реплики как структуру, заменяя детали на действительно согласованные. Не добавляйте новый канал или действие из удобства шаблона.

Адрес и конкретные сведения берутся из подтверждённой договорённости. Не вставляйте случайный адрес и не называйте офисную встречу просмотром объекта.

Начало

«Хочу уточнить два условия перед подбором и договориться о следующем шаге. Сейчас удобно несколько минут?»

Сверка

«Я записала такие условия и такую встречу. Всё верно или нужно что-то поправить?»

Формат

«Как вам удобнее сохранить итог: коротким сообщением, письмом или на бумаге при встрече?»

Напоминание

«Напоминаю о согласованной встрече: дата, время, место. Сравним две карточки и уточним вопросы. Если планы изменились, сообщите удобным согласованным способом».

Проверка ясной сводки с нейросетью

Модель помогает сократить текст, но должна сохранить предмет согласования. Используйте обезличенный пример без реальных контактов клиента.

Исходное	Ошибочное упрощение	Что сохранить
Звонки после 18:30	Звонить в любое время	Согласованное окно
Бумажные А и Б	Отправить ссылку	Выбранный формат
Встреча в офисе	Показ двух квартир	Цель сравнить карточки
Сообщение отправлено	Клиент прочитал	Статус прочтения неизвестен

Сверьте результат с записью звонка в вашей карточке. Простые слова не должны убирать важное условие, превращать неизвестное в факт или менять дальнейшее действие.

Промпт

«Клиент выбрал звонок, короткое обычное сообщение и бумажные карточки. Сократи итог до цели, фактов, открытого и шага. Не добавляй ссылки, каналы и решения. Сохрани дату, время, адресата и предел подтверждения».