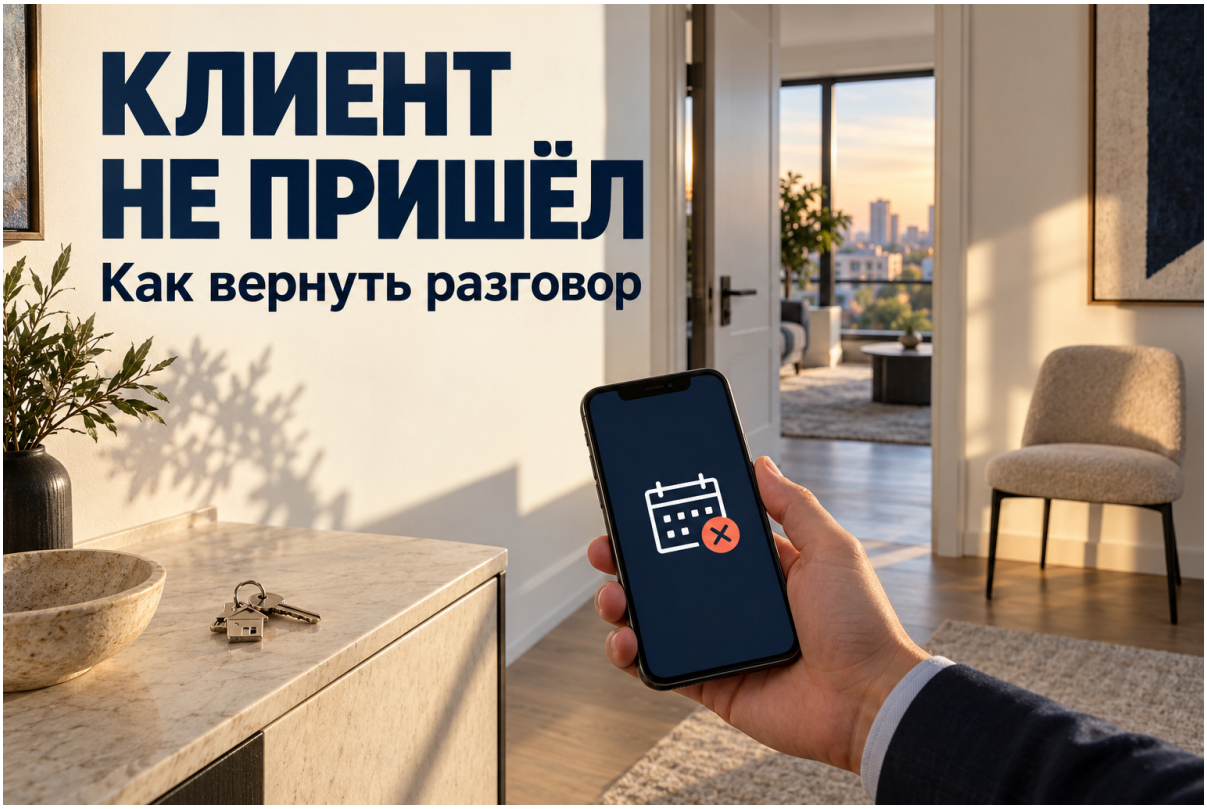
Показ сорвался: верните управление следующим шагом

Разберите причину неявки, завершите ожидание и согласуйте следующий шаг без давления на клиента.



11 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть действий, заполненный журнал четырёх встреч, таблица решений и два рабочих листа для вашей практики.

Авторский регламент для риелтора. Интервалы ожидания и повторного контакта согласуются по ситуации; универсального обязательного срока здесь нет.

Первые действия после неявки

Клиент не приехал на согласованный показ или повторно переносит встречу. Ваша задача — сохранить факты, время и возможность продолжить предметный разговор.

Ситуация	Запись агента	Решение
Назначено 18:30	Клиент подтвердил день и адрес	Проверить связь и маршрут
В 18:35 клиента нет	Причина пока неизвестна	Одно уточняющее сообщение
Доступ до 19:00	Позже собственник занят	Обозначить реальное окно
Ответа до конца окна нет	Показ не состоялся	Освободить время и закрыть ожидание

Подготовьте исходные данные

- Сообщение с согласованными датой, временем и точкой встречи.
- Код обращения и источник, без персональных данных в учебной таблице.
- Реальные ограничения доступа и следующая встреча агента.
- Предпочтительный канал связи и последний ответ клиента.
- Карточка собственника: кому сообщить об отмене доступа.

Верните ясность договорённости

1. Восстановите договорённость

Найдите подтверждение времени, адреса и входа. Отделите «постараюсь приехать» от согласованного показа. При другом часовом поясе проверьте, какое время имели в виду. Если договорённость была неполной, исправьте её до оценки поведения клиента.

Готово: В журнале есть время и источник подтверждения либо отметка «не согласовано».

Не делайте так: Не считать любой предварительный интерес подтверждённой встречей.

2. Уточните, что происходит

Отправьте одно сообщение с местом, временем и вопросом: человек в пути или нужен перенос. Используйте ранее согласованный канал. Если предпочтителен звонок, начните с него. Укажите точный вход, если маршрут мог быть непонятен.

Готово: Есть один понятный контакт и время его отправки.

Не делайте так: Не писать обвинения и не дублировать вопрос сразу во всех каналах.

3. Ограничьте ожидание реальным расписанием

Проверьте, до какого времени возможен полноценный показ. Согласуйте окно с собственником и сообщите клиенту. В учебном случае доступ до 19:00 не означает, что показ можно начать в 18:59: нужно время для осмотра.

Готово: Владелец и агент знают, когда ожидание заканчивается.

Не делайте так: Не придумывать другого покупателя для создания срочности.

Что нужно получить перед продолжением

Закройте событие и проверьте процесс

4. Выберите действие по подтверждённой причине

Опоздание сопоставьте с доступным окном. При изменении критериев сначала уточните подбор. При паузе в покупке согласуйте условие возвращения. Молчание оставьте в категории «неизвестно». При отказе завершите работу по текущему объекту.

Готово: Записаны причина либо её неизвестность, статус и следующее действие.

Не делайте так: Не превращать отсутствие ответа в вывод «клиент несерьёзный».

5. Закройте текущую встречу

По окончании окна сообщите, что сегодняшний показ не состоялся. Уведомите собственника о фактах и освободите время. Сохраните исходную дату. Новое согласование создайте отдельным событием, чтобы не исчезала история.

Готово: У текущей встречи есть исход, у переноса — собственная запись.

Не делайте так: Не менять дату задним числом, превращая неявку в обычный перенос.

6. Проверьте повторяющуюся проблему

Раз в выбранный период сравните согласованные, отменённые и проведённые встречи. Укажите числитель и знаменатель. Найдите одно организационное изменение: точка входа, уточнение критериев, участие принимающих решение.

Готово: Выбраны изменение, ответственный и дата проверки результата.

Не делайте так: Не оценивать рекламный канал по двум случаям и не считать новый слот проведённой встречей.

Что проверить после выполнения

Четыре встречи: четыре записи

Учебный журнал. Все четыре встречи были согласованы. Время и причины придуманы для демонстрации способа учёта.

Код / время	Наблюдение	Исход текущей	Следующий шаг
A 01 / 8.10 18:30	В пути, прибытие 18:45 подтверждено	Проведена в доступном окне	Записать обратную связь
A 02 / 9.10 12:00	Отмена за день: другой вариант	Отменена заранее	Завершить текущий подбор
A 03 / 9.10 17:00	Нет на месте, ответа нет	Неявка; причина неизвестна	Завершить ожидание
A 04 / 10.10 11:00	После неявки попросил пятницу	Неявка; согласован новый слот	Новая встреча отдельной строкой

Две неявки из четырёх согласованных встреч — 50% только в этой маленькой учебной группе. Это не рыночная норма. Перенос A 04 ещё не означает состоявшийся показ.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Клиент безответственный	A 03: на назначенное время не приехал; причина неизвестна.
Всё перенесли, проблем нет	A 04: первая встреча не состоялась; новая назначена, исход пока неизвестен.
Реклама даёт плохих клиентов	Для вывода мало наблюдений; сначала проверяем договорённости и причины.

Выберите действие по ситуации

Что установлено	Что сделать	Критерий завершения
Клиент опаздывает	Согласовать оставшееся окно	Есть реальное время прибытия
Не подходит объект	Уточнить спорные параметры	Критерии записаны до нового показа
Покупка отложена	Согласовать условие возврата	Есть дата/событие или завершение
Ответа нет	Закончить ожидание	Неявка записана без выдуманной причины

Вопросы для повторного согласования

1. Встреча была подтверждена или только обсуждалась?
2. Что помешало приехать — это факт из ответа или наша догадка?
3. Есть ли смысл показывать тот же объект повторно?
4. Кто должен участвовать в новом согласовании?

18 проверок результата

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

До оценки ситуации

- [ ] **Найдите подтверждение.** Дата и время согласованы. Уточните договорённость.
- [ ] **Проверьте адрес.** Корпус и вход понятны. Отправьте ориентир.
- [ ] **Сверьте время.** Часовой пояс учтён. Назовите местное время.
- [ ] **Посмотрите контакт.** Ответ клиента не пропущен. Прочитайте выбранный канал.
- [ ] **Уточните доступ.** Окно собственника известно. Согласуйте окончание.
- [ ] **Разделите факты.** Причина не придумана. Оставьте её неизвестной.

При выборе действия

- [ ] **Свяжитесь один раз.** В сообщении один вопрос. Уберите обвинения.
- [ ] **Назовите границу.** Время ожидания реально. Проверьте расписание.
- [ ] **Проверьте актуальность.** Задача клиента уточнена. Не назначайте вслепую.
- [ ] **Согласуйте участников.** Все нужные люди доступны. Выберите другое окно.
- [ ] **Сохраните исход.** Текущая встреча закрыта. Дополните журнал.
- [ ] **Уведомите владельца.** Он знает о результате. Отправьте факты.

После неявки

- [ ] **Создайте новое событие.** Перенос не стёр историю. Верните старую запись.
- [ ] **Укажите следующий шаг.** Есть действие или завершение. Назначьте ответственного.
- [ ] **Уберите лишние касания.** Отказ учтён. Остановите напоминания.
- [ ] **Проверьте долю.** Числитель и база названы. Пересчитайте по журналу.
- [ ] **Выберите улучшение.** Оно связано с причиной. Уберите общие советы.
- [ ] **Поставьте проверку.** Дата оценки выбрана. Добавьте её в план.

Журнал назначенных встреч

Одна строка — одна назначенная встреча. Повторную встречу вносите отдельно. Если причина неизвестна, так и напишите.

Код задачи: _____ Дата: _____

Код и время	Подтверждение / причина	Исход / следующий шаг

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

План исправления причины

Выберите одно изменение, которое устраняет подтверждённую причину. Не заполняйте план общими оценками людей.

Проблема по фактам	Изменение процесса	Кто / когда проверит

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Нет подтверждения. Сначала восстановите договорённость.

Показ не помещается в окно. Предложите перенос.

Критерии изменились. Обновите подбор до поездки.

Повторная неявка. Обсудите предварительный созвон.

Просьба больше не писать. Завершите касания по этой задаче.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

Анна, сегодня показать квартиру не получилось, я освобождаю время собственника. Если объект остаётся интересен, напишите — проверю новые окна. Если задача изменилась, достаточно сказать об этом: скорректируем следующий шаг.

Первое действие после чтения

Возьмите одну последнюю неявку и заполните журнал. Затем найдите одно изменение организации, которое можно проверить на следующих встречах.

Ответственный агент: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Где обрывается путь от обращения до встречи?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать привлечение, уточнение задачи и организацию встречи. Получите порядок следующих действий под вашу ситуацию.

Разобрать мой путь клиента →

Подготовлено 03.10.2026. Все имена, даты и результаты примера учебные; они не описывают реальных клиентов.

Одно сообщение — одна задача

Выберите реплику по подтверждённому состоянию, а не отправляйте все подряд. Подставьте реальные время, место и ограничения.

Сообщения по ситуации

Коротко уточните факт и предложите одно действие.

Не приехал	«Я у входа. Вы в пути или сегодня перенесём?»
Окно заканчивается	«Показ возможен до 19:00. Успеваете?»
Критерии изменились	«Что важно уточнить до следующего подбора?»
Ответа нет	«Освобождаю время владельца. При интересе согласуем заново».

Проверьте перед отправкой

Уберите чужие имена, выдуманные сроки и обещания. Реплика должна соответствовать текущей договорённости.

После ответа

Запишите факт и новый шаг в журнал. Текст сообщения сам по себе не заменяет учёт результата.