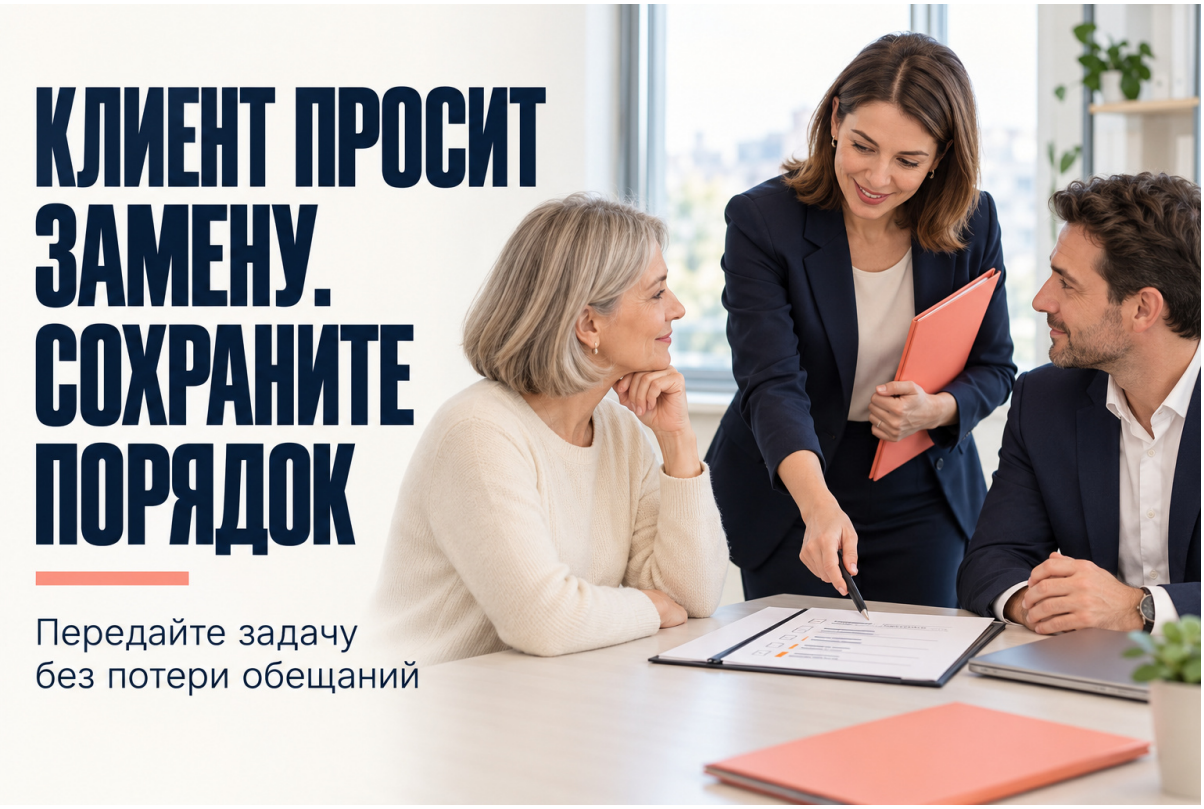
Запрос на смену агента: выбор клиента и передача

Примите просьбу о другом агенте и сохраните обещания. Карта перехода, заполненный случай, бланки задач, первый контакт и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, пример ДЖ, две рабочие формы, карточка передачи и отдельный чек-лист.

Организация перехода по просьбе клиента. Не кадровое решение, не автоматическое закрытие жалобы и не обещание любой замены.

Запрос на замену по частям

Когда клиент просит продолжить работу с другим специалистом, изменить контакт или исключить прямое общение с прежним агентом.

Что выяснить	Как записать	Граница
Запрос	Хочет другого агента	Не оценка характера
Предпочтение	Нужны письменные итоги	Не обязательно жалоба
Прошлый эпизод	Не получены два статуса	Проверяется отдельно
Переход	Кто примет и когда напишет	Не обещание немедленной замены

Что собрать для перехода

- Просьба клиента его словами.
- Предпочтительный канал и ограничения контакта.
- Факты претензии с указанием источника.
- Критерии, документы и действующие задачи.
- Доступный координатор и кандидат на замену.
- Подтверждения принятия работы и первого контакта.

Принять, разделить, назначить

1. Примите просьбу спокойно

Подтвердите запрос на другого агента и объясните проверку вариантов. Не спорьте за прежнего специалиста. Причину предложите раскрыть, но не делайте это условием рассмотрения.

Готово: Запрос зафиксирован без давления.

Не делайте так: Требовать доказать право на замену.

2. Разделите будущее и прошлое

Запишите желаемый формат дальше и эпизод, который нужно проверить. Отделяйте слова клиента от подтверждённого факта; уберите оценки личности.

Готово: Предпочтение и претензия имеют свои записи.

Не делайте так: Назвать всё несовпадением характеров.

3. Назначьте временный контакт

Проверьте доступного координатора. Если прямой контакт с прежним агентом нежелателен, согласуйте другой маршрут. Текущие обещания не оставляйте без владельца.

Готово: До передачи есть понятный ответственный.

Не делайте так: Оставить клиента между сотрудниками.

Как клиент хочет продолжить контакт

Передать, познакомить, проверить

4. Получите принятие нового агента

Передайте критерии, материалы, сроки и неизвестное. Кандидат проверяет возможность исполнить объём. Статусы предложенной и назначенной встречи различайте.

Готово: Задачи действительно приняты исполнителем.

Не делайте так: Считать смену поля в системе передачей.

5. Согласуйте первый контакт

Назовите клиенту человека, формат, время и первый результат. Предложите исправить краткую сводку, а не повторять всю историю. Сохраните ответ.

Готово: Маршрут понятен обеим сторонам.

Не делайте так: Объявить встречу назначенной без ответа.

6. Проверьте продолжение

Проверьте первый контакт и ближайшее обещание отдельно. Разбор прежнего эпизода доведите до ответа. При изменении срока обсудите его явно.

Готово: Передача не скрыла незавершённую работу.

Не делайте так: Закрыть всё после знакомства.

Какие обещания требуют выполнения

ДЖ: Нина переходит к Кире

Учебный случай ДЖ. Нина просит заменить Олега и не звонить от его имени. Валентин становится временным контактом; Кира принимает задачи после проверки объёма.

Время / предмет	Факт ДЖ	Что не завершено
15 декабря,13:00	Запрос Нины и временный контакт Валентин	Замена ещё не назначена
Прошлые статусы	Два пропуска подтверждены перепиской	Разбор отдельный
16:00	Кира приняла подготовку таблицы	Первый контакт ещё согласуется
16:20	Нина принимает письменный контакт в 17:00	Это не готовая таблица
19:00	Срок таблицы сохранён	Нужно проверить отправку
Завтрашний просмотр	Только предложен	Время собственником не подтверждено

У первого сообщения и таблицы разные признаки выполнения. Замена агента не подтверждает просмотр и не закрывает прошлую претензию.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Вы просто не сошлись характерами»	«Какой формат важно изменить и какой эпизод проверить?»
«Я назначил Киру, всё передано»	«Кира проверила объём и приняла задачи»
«Теперь жалоба закрыта»	«Передача идёт отдельно от ответа по пропускам»

Разные причины, разные действия

Ситуация	Что проверить	Действие
Не объясняет причину	Запрос понятен	Не делать рассказ обязательным
Есть конкретная ошибка	Источник и запись	Разобрать отдельно
Не хочет прежнего контакта	Доступный координатор	Согласовать маршрут
Новый агент не подтвердил	Кто владеет задачами	Сохранить координатора
Нет замены внутри	Реальные возможности	Обсудить доступный вариант
Первый контакт состоялся	Следующее обещание	Проверить выполнение отдельно

До объявления передачи

1. Кто отвечает за задачи до принятой передачи?
2. Что новый специалист действительно принял?
3. Какой прежний вопрос остаётся открытым?

18 проверок смены агента

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

Запрос

- [ ] **Назвать просьбу.** Замена зафиксирована. Не спорить за сотрудника.
- [ ] **Предложить причину.** Можно уточнить важное. Не требовать личных объяснений.
- [ ] **Уточнить формат.** Канал и удобство записаны. Не угадывать предпочтение.
- [ ] **Отделить претензию.** Прошлый эпизод виден. Не закрыть сменой.
- [ ] **Проверить факты.** Источник указан. Не назначить виновного заранее.
- [ ] **Убрать ярлыки.** Есть события и слова. Не писать конфликтный.

Передача

- [ ] **Назначить координатора.** Он доступен и принял. Не оставить ничью задачу.
- [ ] **Учесть контакт.** Ограничение клиента соблюдено. Не навязать прежний звонок.
- [ ] **Собрать критерии.** Краткая актуальная запись. Не просить всё заново.
- [ ] **Сохранить обещания.** Сроки и объём переданы. Не обнулить историю.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Встречи имеют точный статус. Не подтвердить предложенное.
- [ ] **Получить принятие.** Новый агент проверил объём. Не ограничиться полем системы.

Продолжение

- [ ] **Объяснить маршрут.** Клиент знает человека и шаг. Не обещать любую замену.
- [ ] **Согласовать контакт.** Формат и время приняты. Не назначить молча.
- [ ] **Проверить знакомство.** Первое сообщение состоялось. Не считать план выполнением.
- [ ] **Проверить результат.** Ближайшее обещание исполнено. Не закрыть после знакомства.
- [ ] **Ответить по эпизоду.** Разбор имеет владельца. Не потерять жалобу.
- [ ] **Сверить версии.** Клиент и команда видят одно. Не хранить два несовместимых плана.

Запрос клиента и временный контакт

Слова клиента, проверенный факт и ваша гипотеза должны различаться. Личные оценки не помогают новому агенту выполнить задачу.

Клиент / дата запроса: _____

Запрос / желаемое изменение	Факт / источник / прошлый эпизод	Временный контакт / ограничение
Просьба		
Формат		
Претензия		
Записи		
Координатор		

Желаемое изменение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий статус перехода: _____

Принятие задач новым агентом

Передача завершена для конкретной задачи после принятия исполнителем. Проверка жалобы может оставаться отдельной открытой работой.

Задача / срок / неизвестное	Новый агент / принятие	Клиент / первый контакт / открытое

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Клиента заставляют оправдываться. примите ясный запрос.

Нет временного владельца. назначьте доступного координатора.

Новый агент не принял. не объявляйте переход завершённым.

Просмотр только предложен. сохраните неподтверждённый статус.

Жалоба закрыта заменой. верните отдельный разбор.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение Валентина

Кира приняла вашу задачу и напишет сегодня в 17:00. Таблица остаётся запланирована к 19:00. Завтрашний просмотр пока не подтверждён. Отдельно согласуем время ответа по пропущенным обновлениям.

Первое действие после чтения

Проверьте одну карточку передачи: временный контакт, принятие нового агента, первый контакт и ближайшее обещание. У каждого пункта должен быть свой статус.

Координатор / новый агент: _____

Отдельный открытый вопрос: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После замены агента клиент начинает всё заново?

Проверьте владельца перехода, передачу критериев и ближайшие обещания.

Проверить передачу клиента →

17.10.2026 проверены принципы Public Service Ombudsman: опора на факты и проверка сотрудником, не вовлечённым в эпизод. Используются организационные идеи, не иностранные обязательные правила.

Public Service Ombudsman: Acting fairly and proportionately

ДЖ: просьба Нины и ответ координатора

Вымышленный разговор показывает переход без принуждения к прежнему контакту.

Кира не обязана заново спрашивать всю историю. Она проверяет краткий актуальный итог и уточняет только реальные пробелы.

Нина

Просит другого агента, письменные итоги и пока не звонить от имени Олега.

Валентин

Принимает запрос и становится временным контактом. Проверяет записи о двух пропущенных обновлениях.

Передача Кире

Критерии, варианты, таблица к 19:00, неподтверждённый завтрашний просмотр.

Принятие

В 16:00 Кира проверила объём и приняла задачи.

Ответ Нины

В 16:20 согласовала первый письменный контакт в 17:00.

Отдельное открытое

Время ответа Валентина по прежнему эпизоду ещё согласуется.

ДЖ: контроль после смены фамилии

Отметка о назначении не закрывает пять независимых результатов.

Проверяемое	Признак выполнения	Владелец
Передача объёма	Кира приняла задачи	Валентин до принятия
Первый контакт	Письменное сообщение в 17:00	Кира
Таблица	Передан согласованный результат к 19:00	Кира
Просмотр	Отдельно подтверждены участники и время	Кира уточняет
Разбор пропусков	Дан ответ по проверенным фактам	Валентин

Промпт: «Найди в карточке передачи потерянные сроки, неподтверждённые встречи и оценки личности. Не придумывай согласие клиента и сотрудника».

Если срок ближайшего результата меняется, обсудите это явно. Новая фамилия не отменяет прежнего ожидания сама по себе.