За что клиент видит уровень сервиса

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Запрос и услуга

- [ ] **Состав раскрыт.** Названы этапы и результаты. Не заменяйте их словом «премиум».
- [ ] **Границы видны.** Дополнительные работы отделены. Не обещайте всё без перечня.
- [ ] **Образец честный.** Учебный кейс явно подписан. Не выдавайте его за опыт знаменитости.
- [ ] **Критерии согласованы.** Обязательное разделено с желательным. Не додумывайте желания.
- [ ] **Смысл уточнён.** Тишина и удобство имеют параметры. Не оставляйте только прилагательные.
- [ ] **Версия актуальна.** Изменения подтверждены клиентом. Не ищите по старому запросу.

Роли и сведения

- [ ] **Участники определены.** Понятна роль каждого. Не путайте помощника с принимающим решение.
- [ ] **Полномочия проверяются.** Значимые действия требуют основания. Не делайте вывод по наличию в чате.
- [ ] **Канал выбран.** Есть удобный формат связи. Не навязывайте единственный вариант.
- [ ] **Ожидание ответа ясно.** Назван достижимый порядок. Не обещайте постоянную доступность.
- [ ] **Передача ограничена.** Получатель, цель и состав записаны. Не пересылайте всё досье.
- [ ] **Пример обезличен.** Нет узнаваемых реальных деталей. Не считайте удаление имени достаточным.

Просмотр и продолжение

- [ ] **Доступ подтверждён.** Получено актуальное согласование. Не приглашайте на неподтверждённый объект.
- [ ] **Маршрут проверен.** Адреса и переезды согласованы. Не ставьте условное время как реальное.
- [ ] **Резерв предусмотрен.** Есть запас внутри окна клиента. Не заполняйте всё время без остатка.
- [ ] **Цель осмотра ясна.** Указаны проверяемые параметры. Не ведите на объект ради количества.
- [ ] **Итог записан.** Факты отделены от впечатлений. Не заканчивайте общим «нравится».
- [ ] **Действие назначено.** Есть ответственный и срок. Не оставляйте обещания без исполнения.

Запишите факты и следующий шаг

Пишите конкретное действие вместо слова «индивидуально». Одно обязательное несоответствие не скрывается красивыми преимуществами.

Запрос: _____ Дата: _____

Критерий / приоритет / версия	Роль / канал / срок ответа	Проверка / ответственный / результат

Статус вместо услуги. Нет перечня работ и результатов.

Чужое имя как доказательство. Реальная связь с клиентом не подтверждена.

Роль не определена. Организация встреч смешана с правом решения.

Досье уходит целиком. Получатель не нуждается во всех сведениях.

Встреча раньше доступа. Маршрут обещан без подтверждений.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Чем подтверждается ваше обещание сервиса?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить путь от привлечения до согласования задачи и исполнения следующего шага.

Проверить качество пути клиента →

Критерии, коммуникация, границы передачи данных и подтверждённый маршрут вместо статусных обещаний. Подготовлено 2026-10-14.