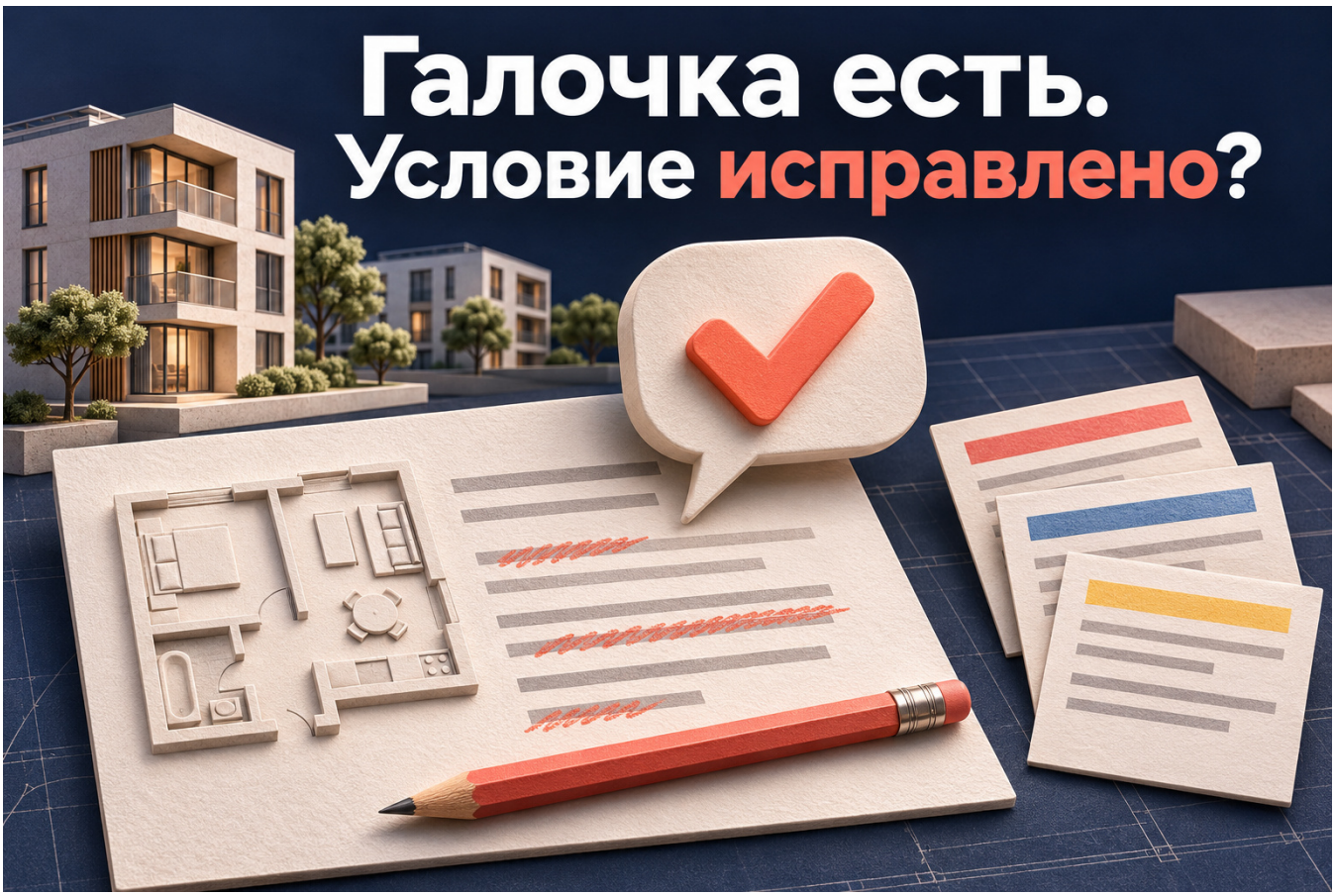
От замечания до решения: журнал согласования условий

От вопроса в карточке до проверенного условия: примеры реплик, три состояния согласования и журнал внешних копий.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Что должно получиться

Этот рабочий материал помогает довести замечание до проверенного условия и обновлённых копий. В результате у вас одна актуальная карточка объекта, понятные источники решений и список действий по уже отправленным материалам. Все примеры с квартирой А вымышлены и предназначены для тренировки.

До работы	После полного цикла
Условия ищут в чатах	Актуальное условие стоит в основном поле
«Поправьте» без пояснения	Конкретный вопрос с ответственным
Галочка после прочтения	Закрытие после проверки внесённого
Копии никто не сверил	Есть отдельный журнал обновления

Граница комплекта
Рабочая карточка не заменяет договор и оформление согласий. Решение собственника записывают точно, не превращая предложение помощника в подтверждённое условие.

Мой объект / рабочий документ	Участники / кто принимает итог

2. Подготовка одной карточки

Поле карточки	Что записать
Идентификатор	Понятное рабочее название объекта
Условие	Цена, время, мебель или другое конкретное поле
Актуальный текст	Что сейчас передают клиентам
Источник	Кто и когда сообщил условие
Статус	Уточняем, подтверждено, внесено и проверено
Связанные материалы	Где это условие уже повторено

Отделите внутреннее обсуждение от итогового описания для покупателя. Не включайте в файл лишние клиентские данные и копии документов, которые не нужны участникам согласования. Если вопросов несколько, создайте отдельные ветки по полям.

По официальной справке для комментариев нужны права редактирования. Проверяйте возможность действия у участника заранее. Если он передаёт уточнение другим способом, агент фиксирует источник, а не приписывает авторство собственнику.

Поле / источник / статус	Какие копии содержат это условие

3. Учебный исходник квартиры А

Поле	Было	Итог после уточнения
Цена	9 800 000 ₽	Не меняется
Мебель	Шкаф остаётся	Шкаф не входит в передачу
Время	Четверг, 18:30	Четверг, 19:15; подтвердить с покупателем

Собственник уточнил два условия. Время 19:15 ещё надо согласовать с покупателем. Цена не затрагивалась. Поэтому при работе с мебелью нельзя попутно округлять стоимость или менять условия торга: такого поручения в упражнении нет.

Проверка понимания
Перед правкой назовите вслух два изменяемых поля и одно неизменяемое. Затем найдите их в карточке. Это помогает не перенести новую информацию в соседний пункт.

Моё поле / было	Подтверждённое условие / источник

4. Шесть конкретных комментариев

Ситуация	Формулировка для адаптации
Мебель	В тексте шкаф остаётся. Есть уточнение, что собственник забирает его. Какую формулировку передаём покупателям?
Время	Указано 18:30. Собственник может после 19:00. Агент уточняет слот до подтверждения показа.
Цена	В карточке 9 800 000 ₽, в черновике другая цифра. Проверить источник расхождения до публикации.
Две версии	В документе 19:15, в сообщении 19:30. Какой вариант подтверждаем с покупателем?
Нет ответа	Уточнение ещё не получено. До ответа не отправляем это условие как окончательное.
Внесено	Решение перенесено в основное поле. Проверено агентом, дата и время. Копии проверяются отдельно.

Это шаблоны рабочих реплик, а не функция автоматического назначения задач. Имена, контрольный момент и фактические условия впишите сами. Не используйте готовую фразу как доказательство того, что ответ уже получен.

5. Три состояния одного вопроса

От вопроса до проверенного поля

Уточняем

01

Вопрос и ответственный

Подтверждено

02

Решение, источник, дата

Внесено

03

Поле исправлено и проверено

Закрывайте обсуждение после проверки основного поля.

Прочитано не значит внесено: у каждого состояния своё условие завершения.

Состояние	Что должно существовать
Уточняем	Вопрос, ответственный и следующий контакт
Подтверждено	Точное решение, источник и время
Внесено, проверено	Основное поле совпадает с решением

Учебная цепочка по шкафу
Агент получает уточнение. В журнале записывает: «Собственник забирает шкаф». Помощник вносит «Шкаф не входит в передачу». Агент проверяет поле и только после этого закрывает обсуждение.

Мой вопрос / текущее состояние	Чего не хватает до следующего состояния

6. Как проверить закрытие

Контрольный вопрос	Пример ответа
Что было неверно?	Фраза о передаче шкафа
Чем подтверждено решение?	Записан источник и момент уточнения
Что теперь стоит в поле?	Шкаф не входит в передачу
Что ещё осталось?	Обновить PDF и объявление
Что не изменилось?	Цена 9 800 000 ₽

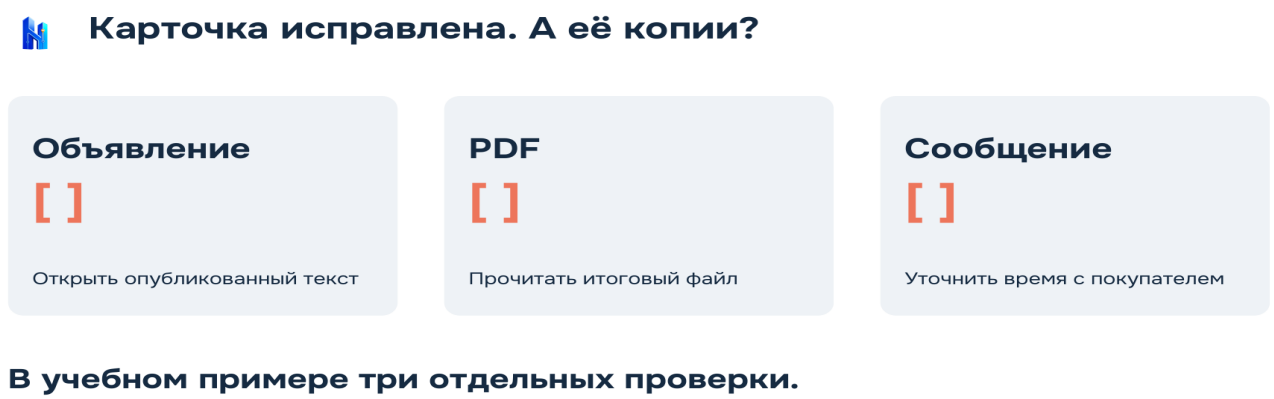
Отметка решённого комментария убирает его из рабочей области; обсуждения можно найти в общем списке. Поэтому не используйте отсутствие видимой ветки как подтверждение внесённой правки. Читайте актуальное поле и сравнивайте его с решением.

Если нужна редакция текста
Рецензирование помогает предложить текстовое исправление для принятия или отклонения. Оно не заменяет получение фактического условия от ответственного участника. Ограничения режима проверьте в официальной справке.

Решение / основное поле	Проверил / дата / незавершённое

7. Журнал трёх внешних материалов

Материал	Старое условие	Действие	Проверка
Объявление	Шкаф остаётся	Изменить описание	Открыть опубликованную версию
PDF покупателя	Шкаф остаётся	Подготовить актуальный файл	Открыть итоговые страницы
Сообщение о показе	18:30	Предложить 19:15	Получить отдельный ответ



Одна исправленная карточка не обновляет внешние материалы автоматически.

Отправку файла, его прочтение и согласие на время фиксируйте раздельно. Если прочтение не наблюдалось, не проставляйте его для красоты отчёта. Старые ссылки и файлы, которыми ещё пользуется команда, тоже включите в проверку.

8. Сообщение клиенту и спорное условие

Учебное итоговое сообщение
По квартире А собственник забирает встроенный шкаф. На четверг предложено 19:15. Подойдёт ли это время? Актуальное описание направлю с уточнённым составом передачи.

Что проверить перед отправкой	Почему это нужно
Факт действительно уточнён	Не распространять предположение
Время названо предложением	Не объявлять согласие за покупателя
Файл содержит новую версию	Не повторить прежнее расхождение
Нет внутреннего спора команды	Клиенту нужен понятный итог
Понятно ожидаемое действие	Получить ответ по конкретному вопросу

Если разные участники настаивают на разных версиях, сохраняйте статус «уточняем». Укажите, кто должен дать окончательную рабочую информацию и когда агент вернётся к вопросу. Последнее сообщение само по себе не определяет правильный вариант.

Мой текст клиенту	Что подтверждено / что ещё предложено

9. Чистый журнал согласования

Поле / что сейчас написано	Вопрос / кто уточняет / контрольный момент

Решение / источник / дата	Внесено / проверил / статус обсуждения

Правило приёмки: новый участник понимает актуальное условие из основного поля, не восстанавливая его по всей переписке. История нужна, чтобы объяснить происхождение решения, а не заменить готовую карточку.

10. Проверка перед следующим показом

Внешний материал / адрес или файл	Что обновить / кто / подтверждение результата

Учебный итог	Значение
Уточнённых полей	2: мебель и время
Неизменённая цена	9 800 000 ₽
Материалов для отдельной проверки	3: объявление, PDF и сообщение
Согласие покупателя на время	Ещё требуется

Начните с одного объекта. Пройдите полный цикл и разберите, на каком переходе возникла задержка. Не переносите всю старую переписку в документ, пока не договорились о понятном критерии завершения.

Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора. Источники проверены 15.11.2026.

Источники и проверка

Яндекс Документы: работа с комментариями

Яндекс Документы: режим рецензирования