Пакет рекомендации: готовые сообщения, карточка услуги и проверка передачи

Соберите готовый набор для действующего партнёра: сообщение, карточку услуги, ответы и проверку пересылки.



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. Паспорт пакета рекомендации

Учебная ситуация: дизайнер общается с человеком, который выбирает квартиру и хочет предусмотреть рабочее место. Пакет помогает предложить знакомство с риелтором без неподтверждённых обещаний. Это не реклама действующей услуги с установленной ценой.

Поле	Пример
Партнёр	Дизайнер, уже сотрудничающий с агентом
Сигнал	Квартира ещё не выбрана, нужен отдельный рабочий сценарий
Результат знакомства	Понять, подходит ли первичный разбор задачи
Для партнёра	Критерии, правила использования, контакт уточнения
Для клиента	Сообщение, карточка услуги, понятный следующий шаг
До реального использования	Подтвердить условия, контакты и разрешённые способы передачи

Мой партнёр и ситуация	Что именно предлагаю клиенту

2. Когда уместно рекомендовать

Сигнал в разговоре	Действие партнёра
Квартиру выбирают, критерии не ясны	Предложить карточку первичного разбора
Уже есть варианты, но задача не сформулирована	Уточнить, полезно ли обсудить критерии
Квартира куплена, вопрос только о цвете стен	Не предлагать риелтора без другой задачи
Нужен вывод о перепланировке	Не обещать его от имени агента, уточнить компетентного специалиста
Человек не хочет знакомства	Не передавать контакт и не настаивать

Связка должна опираться на реальную реплику клиента. Не превращайте любой разговор о ремонте в повод продать подбор квартиры.

Мой сигнал	Подходящий материал / когда не предлагать

3. Сообщение до передачи карточки

Готовый учебный текст
Вы говорили, что выбираете квартиру и хотите заранее понять требования к рабочему месту. Могу предложить контакт риелтора, который помогает связать запрос с подбором вариантов. Отправлю краткое описание его работы, если это сейчас полезно.

Часть	Зачем нужна
Связь с разговором	Показать, почему предложение уместно
Задача специалиста	Объяснить пользу без общего восхваления
Выбор получателя	Не навязывать контакт
Карточка вместо обещаний	Передать проверенный состав услуги

Измените начало под реальную ситуацию. Не добавляйте личный опыт, которого у партнёра не было, и не превращайте текст в вымышленный отзыв.

Моя естественная формулировка	Какие обещания требуют проверки

4. Клиентская карточка услуги

Образец основного текста
Первичный разбор задачи покупки квартиры. Обсудим повседневные сценарии, нужные помещения, территорию поиска и открытые вопросы. Итог: рабочие критерии дальнейшего подбора и список того, что ещё нужно уточнить.

Что добавить перед использованием	Как проверить
Имя и роль специалиста	Кто фактически проводит разговор
Формат и длительность	Действующие условия
Стоимость	Подтверждённая цена или иной фактический порядок
Границы	Не обещать полную проверку объекта, ипотеку или перепланировку
Следующий шаг	Рабочий контакт или проверенная страница записи

Не отправляйте карточку с незаполненными условиями как готовое предложение. Учебный текст помогает составить содержание, но не задаёт тариф или обязательства вашей компании.

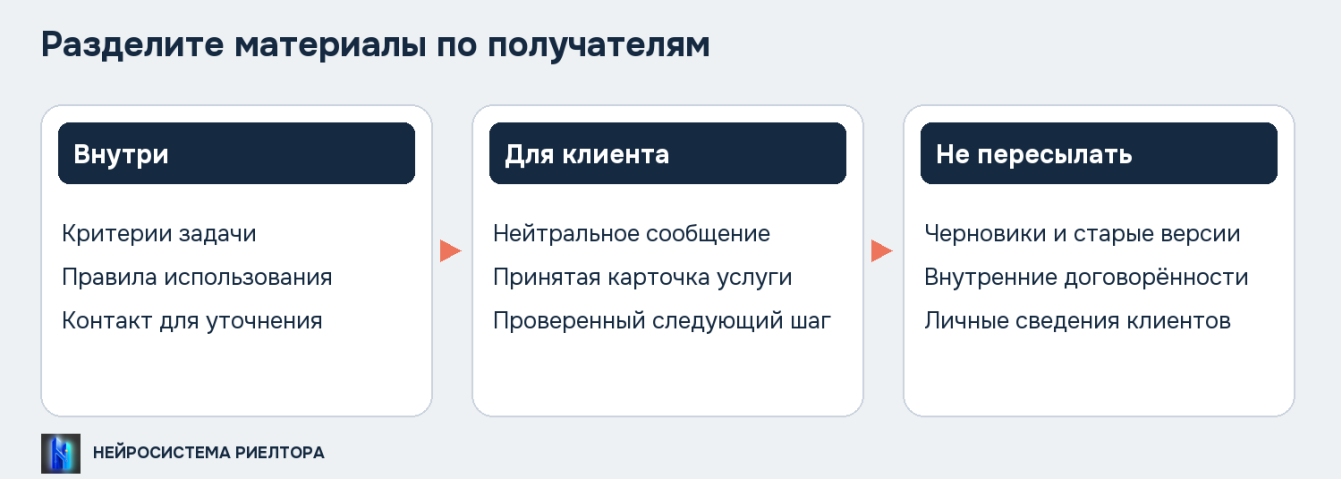
Мои подтверждённые условия	Кто и когда принял карточку

5. Ответы, которые партнёр может использовать

Вопрос	Нейтральная заготовка
Это бесплатно?	Актуальные условия указаны в карточке. Если они неясны, специалист подтвердит их до записи.
Вы передадите мой телефон?	Могу дать контакт для самостоятельного обращения. Если удобнее знакомство через меня, сначала согласуем, что и кому передать.
Он точно найдёт нужную квартиру?	Сначала нужно обсудить задачу и условия работы. Обещать конкретный результат за специалиста я не могу.
Он проверит перепланировку?	Это отдельный вопрос. Уточним, кто компетентен сделать нужную проверку и что входит в услугу.

Граница заготовок
Используйте только то, что соответствует действующему процессу. Тексты не заменяют проверку условий обработки данных или состава услуги.

6. Что разрешено менять и пересылать



Внутренняя инструкция и клиентский материал имеют разных получателей.

Элемент	Правило
Приветствие	Можно адаптировать под свой голос
Связь с ситуацией	Только по реальному разговору
Состав и условия услуги	Менять после принятия владельцем предложения
Клиентская карточка	Пересылать принятую актуальную версию
Внутренняя инструкция	Не включать в клиентскую пересылку
Логотип и роли	Сохранять точный знак и понятное авторство

Мои материалы для клиента	Что остаётся внутри

7. Доступ и хранение

Зона	Что хранится	Доступ по задаче
Внутренняя	Правила, рабочие условия, черновики	Только участники работы
Клиентская	Принятая карточка без частных данных	Выбранный способ чтения
Архивная	Прежние редакции	Не использовать как актуальные

В Google Drive роли просмотра и редактирования различаются, а права папки наследуются содержимым. Проверьте именно права, не только название файла. Общая ссылка не защищает сведения от дальнейшей передачи.

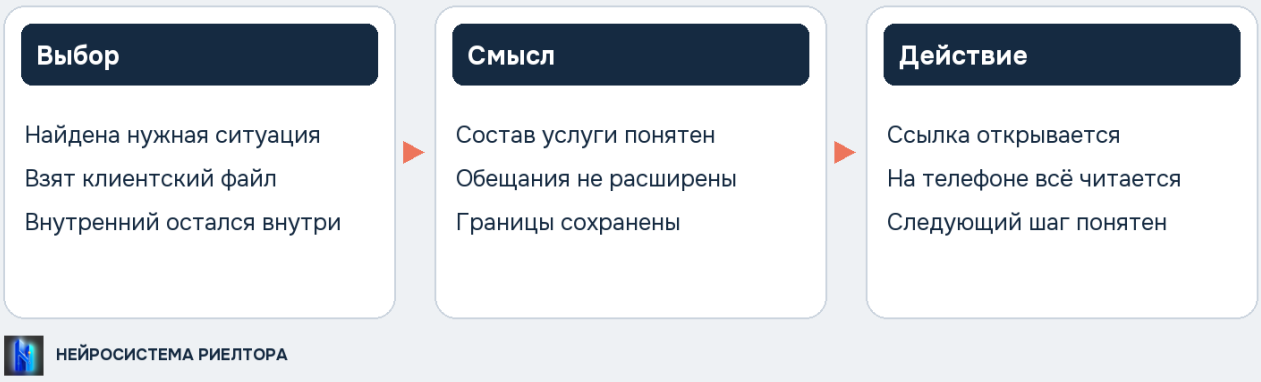
Проверка получателя
Откройте клиентский файл ожидаемым способом на телефоне. Если он предназначен для чтения без входа, проверьте и этот сценарий. Внутреннюю папку ради доступа к карточке открывать не нужно.

Где лежит принятая версия	Кто может читать / менять

8. Испытание передачи без подсказок

Задание партнёру	Что наблюдать
Выбрать материал по учебной ситуации	Взята карточка для клиента
Написать сообщение	Нет новых обещаний от себя
Объяснить результат	Состав понятен своими словами
Назвать следующий шаг	Есть реальный способ обращения
Открыть карточку с телефона	Читается, ссылка работает, доступ ожидаемый

Проверка передачи без подсказок



Проверяем понятность передачи, а не внимательность партнёра.

Обнаруженная неоднозначность	Как исправлю пакет

9. Обратная связь и источник

Что сохранить	Чего не подменять
Наблюдаемое основание источника	Не объявлять ссылку доказательством единственного влияния
Факт обращения	Не считать просмотр материала новым клиентом
Оставшийся вопрос	Не пересылать всю личную переписку
Проблема формулировки	Не обвинять партнёра без проверки материалов

Пример полезной обратной связи
После карточки спрашивают, входит ли осмотр квартиры. Давайте яснее обозначим состав первичного разговора.

Объём обратной связи согласуйте отдельно. Часто для улучшения текста достаточно темы вопроса без личных подробностей.

Что спрашивают после рекомендации	Какую фразу изменить

10. Обновление всего пакета

Шаг	Результат
Проверить изменение услуги	Новый состав и условия подтверждены
Сверить все форматы	Сообщение, карточка, ответы и ссылка совпадают
Поставить редакцию	Дата и владелец понятны
Убрать старую из рабочего набора	Архив сохранён отдельно
Уведомить действующего партнёра	Указано, что именно изменилось
Повторить проверку передачи	Новая версия открывается и понятна

Скачанная копия не обновляется автоматически вместе со страницей. При существенном изменении назовите старую версию и сообщите, какую использовать теперь.

Мой пакет / редакция	Следующий повод проверки

Источники и проверка

Google Drive: Share and manage access to files and folders