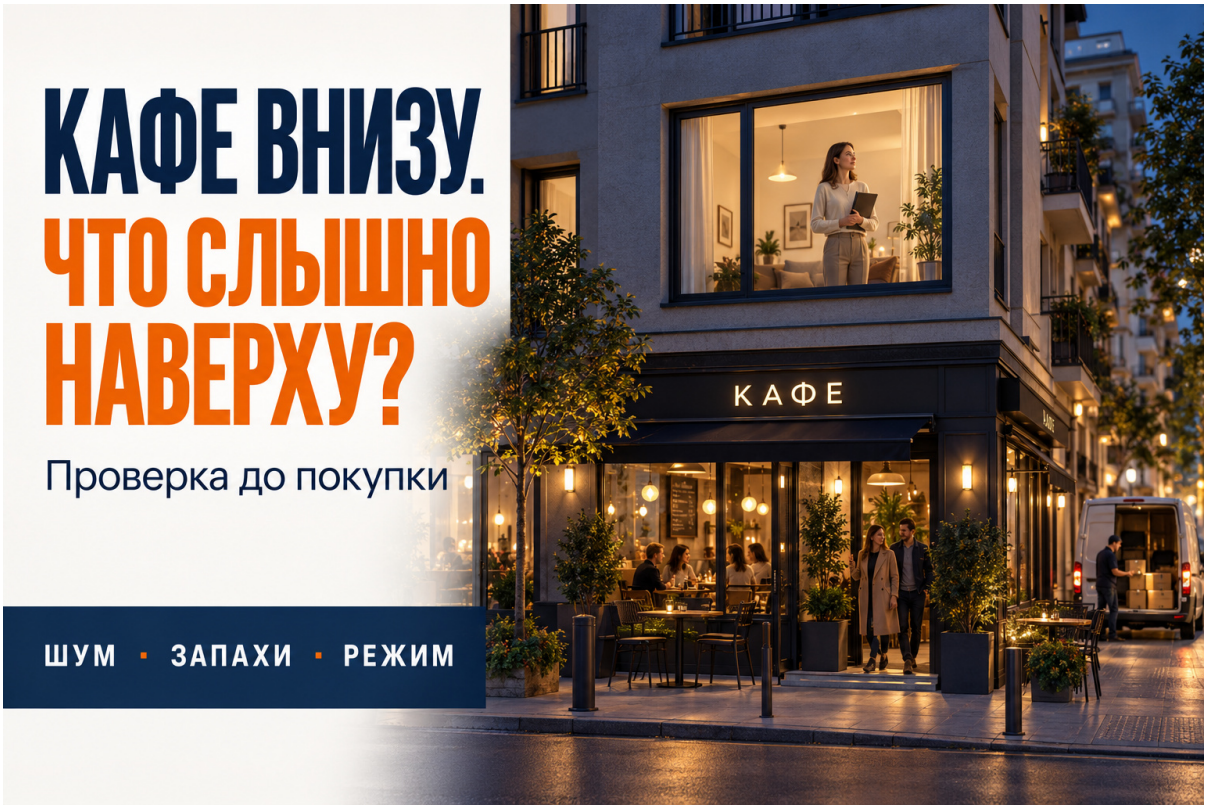
Сосед снизу — ресторан: дневник наблюдений и запрос документов

Соберите воспроизводимый дневник наблюдений и выясните, что ещё нужно проверить до рекомендации квартиры.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта возможных источников, план повторных визитов, заполненный дневник, запрос сведений и отдельный чек-лист.

Авторский дневник подбора, не санитарный протокол. Приложение телефона и субъективное наблюдение не устанавливают соответствие нормативам или виновника воздействия.

С чего начать

Покупатель рассматривает квартиру над общепитом или рядом с его входом, оборудованием и разгрузкой. Проверка строится под часы жизни покупателя.

Блок	Вопрос	Запись
Режим покупателя	Когда тишина особенно важна?	Спальня вечером
Условия	Открывают ли окна?	Покупатель хочет открывать окно
Объект	Где вход, оборудование, доставка?	Часть сведений пока неизвестна

Подготовьте исходные данные

- Два важных временных окна покупателя и неприемлемые условия.
- Доступные сведения о текущем режиме заведения.
- Эскиз квартиры и видимых элементов первого этажа.
- Согласованное время визитов и доступ в квартиру.
- Журнал для раздельной записи наблюдений, сообщений и документов.

Соберите и сопоставьте факты

1. Уточните личный режим

Запишите часы сна, работы и использования окон. Выберите два значимых интервала наблюдения. Уточните, какое воздействие покупатель считает критичным и какой компромисс готов обсуждать.

Готово: Визит проверяет жизнь клиента, а не только удобное время агента.

Не делайте так: Принимать дневную тишину за подтверждение вечернего сценария.

2. Нарисуйте карту возможных источников

Отметьте окна, вход заведения, видимое оборудование, подъезд доставки и места ожидания. Функции помещений уточняйте по доступным сведениям; неизвестное подпишите. Не заходите в служебные зоны без разрешения.

Готово: Схема показывает точки наблюдения и пробелы информации.

Не делайте так: Считать, что вывеска под окном доказывает расположение кухни под спальней.

3. Проведите наблюдения в нужные часы

В согласованное время последовательно проверьте важные комнаты. Запишите дату, окна, погоду и технику внутри квартиры. По возможности повторите визит при другом значимом режиме заведения.

Готово: Каждое наблюдение привязано к условиям, которые можно повторить.

Не делайте так: Сравнивать записи «тихо» и «шумно» без времени и положения окон.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Разведите факт и предполагаемую причину

Отдельно запишите гул, голоса, удары, вибрацию и запах. Если источник не установлен, так и укажите. Ответы соседей и продавца сохраняйте как сообщения с источником; не превращайте их в измерение.

Готово: Наблюдение не содержит неподтверждённого вывода о виновнике или нарушении.

Не делайте так: Называть любой гул неисправной вытяжкой ресторана.

5. Соберите основания и назначьте специалиста

Уточните доступные сведения об обращениях, ответах и работах у собственника и управляющей организации. При критичном вопросе согласуйте профильную проверку: помещение, время, воздействие, условия. Актуальный порядок уточняйте по месту объекта.

Готово: Известно, какие документы получены и какой конкретный вопрос решает проверка.

Не делайте так: Выдавать приложение телефона за официальный протокол или переносить часы тишины другого региона.

6. Согласуйте решение с неопределённостью

Покажите дневник, документы и противоречия. Отдельно запишите принятые компромиссы. Обещанные работы не считайте выполненными; после них проверяют результат в нужных условиях.

Готово: Покупатель видит, что подтверждено и что остаётся условием решения.

Не делайте так: Считать скидку устранением воздействия или молча включать закрытые окна в рекомендацию.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Марина, квартира и события вымышлены. Ей важна спальня вечером и возможность открывать окно.

Когда	Условия	Наблюдение	Дальше
Вт 13:00	Окна закрыты, зал почти пуст	Выраженной помехи нет	Проверить вечер
Пт 20:30	Спальня, окно открыто	Слышны голоса у входа	Повторить с закрытым окном
Пт 20:40	Окно закрыто	Голоса тише, гул остаётся	Уточнить источник
Сообщение	Собственник, устно	«Скоро заменят оборудование»	Запросить основание

У Марины остаётся непроверенное обязательное условие. Дневник не доказывает нарушение и не объявляет квартиру непригодной; он задаёт следующий проверяемый шаг.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Шума нет	Во вторник в 13:00 при закрытых окнах помехи не заметили.
Вытяжка неисправна	В спальне слышен гул; источник ещё не установлен.
Всё скоро исправят	Есть сообщение о планах; выполненные работы и результат не подтверждены.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Следующее действие	Что оставить неизвестным
Только тихий дневной показ	Визит в значимый для клиента интервал	Вечерний сценарий
Слышен постоянный гул	Уточнить источник и профильную проверку	Причину и соответствие требованиям
Противоречивые ответы	Сопоставить даты, источники и условия	Неподтверждённую версию
Обещаны работы	Запросить основание и проверить результат	Будущую эффективность обещания

Уточните перед решением

1. В какое время воздействие особенно важно покупателю?
2. Что наблюдали лично, а что только сообщили?
3. Какие условия изменились между визитами?
4. Какой конкретный ответ нужен до решения?

18 проверок результата

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

Подготовка наблюдения

- [ ] **Уточнить режим покупателя.** Выбраны два значимых интервала. Удобное время агента не всегда подходит.
- [ ] **Назвать критичные условия.** Понятно, что неприемлемо. Не назначайте компромисс за клиента.
- [ ] **Сверить часы заведения.** Есть источник и дата уточнения. Публичный режим может измениться.
- [ ] **Отметить функции помещений.** Известное и неизвестное разделены. Вывеска не заменяет план.
- [ ] **Нарисовать точки наблюдения.** Окна, вход и доставка нанесены. Схема не является технической документацией.
- [ ] **Согласовать доступ.** Есть время и цель визита. Не заходите в служебные зоны без разрешения.

Факты и источники

- [ ] **Записать дату и время.** Наблюдение привязано к интервалу. Общее «вечером» трудно повторить.
- [ ] **Отметить окна и комнаты.** Условия по каждой записи понятны. Открытое и закрытое окно различаются.
- [ ] **Разделить воздействия.** Гул, голоса, удары и запах описаны отдельно. Один балл скрывает разные источники.
- [ ] **Сохранить неопределённость причины.** Предполагаемый источник помечен. Не объявляйте виновника без основания.
- [ ] **Отделить сообщения.** Продавец и соседи указаны как источники слов. Сообщение не становится измерением.
- [ ] **Записать сопутствующие события.** Ремонт или техника квартиры отмечены. Не приписывайте всё заведению.

Проверка и решение

- [ ] **Запросить доступные сведения.** Полученные и неполученные документы различаются. Отсутствие бумаги не доказывает отсутствие проблемы.
- [ ] **Назначить профильную проверку.** Есть конкретное помещение, время и вопрос. Телефон не выдаёт официальный протокол.
- [ ] **Уточнить местный порядок.** Источник соответствует месту и дате. Правила другого региона не переносите.
- [ ] **Проверить обещанные работы.** Есть факт выполнения и наблюдение результата. План ремонта не равен устранению.
- [ ] **Согласовать компромисс.** Покупатель подтвердил допустимое. Скидка не устраняет воздействие.
- [ ] **Передать дневник.** Видны противоречия и следующий шаг. Не заменяйте проверку обещанием «всё нормально».

Заполните свой рабочий лист

Записывайте факт без диагноза. Если источник воздействия предполагается, укажите это прямо.

Код задачи: _____ Дата: _____

Дата / комната / окна	Наблюдение и условия	Источник / следующий шаг

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Для полученного документа запишите дату и относящееся к объекту содержание. Персональные данные, не нужные для проверки, не собирайте.

Сведение / документ	У кого запросить	Ответ / противоречие

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Предлагают только тихое время. Сохраните важный режим непроверенным.

Гулу сразу назначили причину. Разделите наблюдение и гипотезу.

Протокол заменён приложением. Обратитесь к профильному исполнителю.

Ответы противоречат. Назначьте проверку противоречия.

Будущие работы уже засчитаны. Проверьте выполнение и результат.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

Днём выраженной помехи не было. В вашем вечернем интервале при закрытом окне остался гул, источник пока не установлен. До рекомендации нужно получить сведения и согласовать профильную проверку, а не делать вывод по одному показу.

Первое действие после чтения

Выберите один значимый для покупателя интервал и заранее сформулируйте цель повторного визита: помещение, воздействие и условия.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент понимает, за что платит агенту?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить, как вы превращаете сложный вопрос покупателя в план действий и следующий контакт.

Проверить мой процесс сопровождения →

Подготовлено 03.10.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Роспотребнадзор: о требованиях к уровню шума, разъяснение от 02.10.2023

Запрос сведений без обвинения

Адаптируйте текст к своей роли и доступным правам на сведения. Это рабочий запрос, не юридическая претензия.

«При подборе квартиры по адресу ___ мы отметили ___ в помещении ___, дата и время ___. Источник воздействия пока не установлен. Подскажите, имеются ли доступные сведения об аналогичных обращениях, ответах и выполненных работах; где можно ознакомиться с относящимися к вопросу материалами? Если запланированы работы, просим уточнить их содержание и способ проверки результата».

Задание специалисту: адрес и помещение; время проявления; описанное воздействие; окна и работающая техника; ранее полученные сведения; вопрос, который требуется проверить. Состав исследования и методику определяет исполнитель в пределах компетенции.

Промпт для разбора дневника

Передавайте обезличенные записи и сохраняйте исходные номера строк.

«Раздели записи на личные наблюдения, сообщения участников и документы. Для каждого вывода укажи строку и условия. Найди противоречия и недостающие проверки. Не определяй виновника, нарушение, допустимость проживания или нормативы без надлежащего источника. Не превращай отсутствие наблюдения в доказательство отсутствия воздействия».