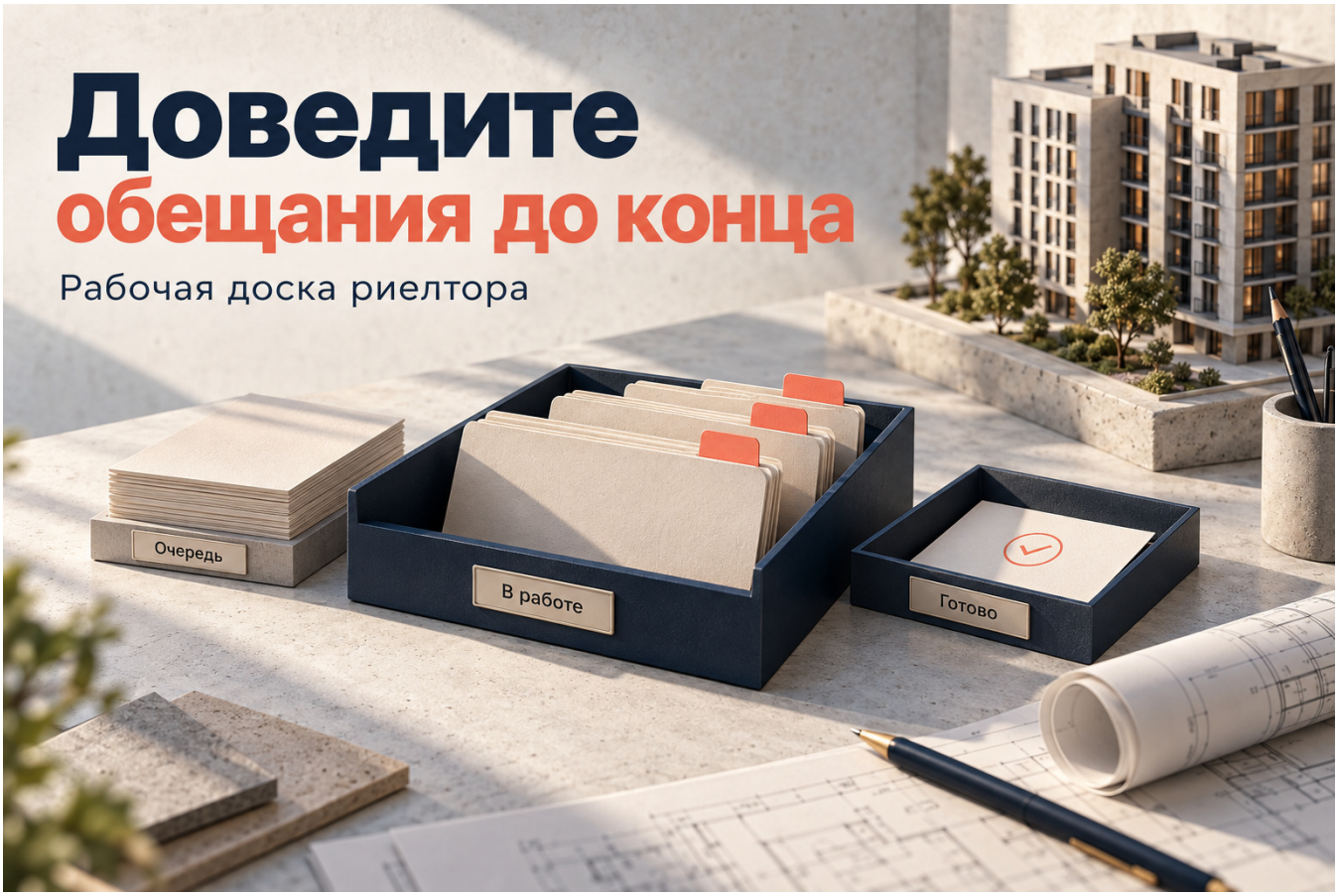
Доска обещаний риелтора: от начала до результата

Разберите начатые обязательства, сделайте ожидание видимым и проверьте сроки. Внутри учебная неделя, карточки обещаний и журнал срочных исключений.



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 именно будем ограничивать

Рабочая единица этого гайда: один обещанный клиенту результат, который можно начать и закончить. Мы не ограничиваем число клиентов в базе и не откладываем первый ответ новому человеку. Управляем количеством одновременно начатых обязательств.

Неудачная карточка	Проверяемая карточка
Поработать с покупателем	Отправить подборку с пояснениями по согласованным критериям
Заняться собственником	Передать отчёт о показах с выводами и вопросами
Разобраться с объектом	Подтвердить состав мебели и сообщить ответ покупателю

Если клиент ждёт три результата, не скрывайте их в одной безразмерной задаче. Если один результат требует трёх внутренних действий, используйте подзадачи. Карточки должны быть достаточно сопоставимы, чтобы обзор нагрузки имел смысл.

Результат внедрения
Заполненная доска, правила начала и завершения, журнал блокировок и порядок срочного исключения. Рост сделок этим инструментом не гарантируется.

2. Договоритесь о четырёх состояниях

Состояние	Когда используем	Входит в лимит
Очередь	Обязательство принято, работа по результату не началась	Нет, но срок контролируется
В работе	Началось содержательное выполнение	Да
Ожидание	Работа началась, требуется внешний ответ или ресурс	Да
Готово	Согласованный результат передан и это зафиксировано	Нет

Отмена является отдельным исходом. Её можно хранить рядом с завершёнными задачами, но считать отдельно. Работа не становится выполненной оттого, что клиент от неё отказался.

При общем лимите учитывайте сумму «В работе» и «Ожидание». Так перенос заблокированной карточки в другую колонку не создаёт ложное свободное место. На ожидании запишите причину, владельца следующего действия и дату проверки.

Начало и завершение
Договоритесь о границах до подсчёта. «Открыл карточку» не обязательно означает начало исполнения; «отправил вопрос собственнику» не означает завершение ответа покупателю.

3. Учебная доска: утро понедельника

Все задачи и числа ниже учебные. Агент выбрал пробный лимит три начатых результата. На утро понедельника заняты все три места.

ID	Результат	Состояние / срок
А	Подборка покупателю с комментариями	В работе, понедельник 18:00
Б	Отчёт продавцу о показах	В работе, понедельник 15:00
В	Подтверждение состава мебели	Ожидание собственника, вторник 12:00
Г	Новая подборка по уточнённому запросу	Очередь, вторник 18:00

Расчёт: две задачи в работе плюс одна в ожидании равны трём начатым. Свободных мест нет. Агент отвечает новой заявке, уточняет критерии и подтверждает реальный срок. Обязательство Г остаётся видимым в очереди.

После передачи отчёта Б начатых задач становится две. Можно начать Г, если календарь позволяет выполнить обещание. Доска не отменяет проверку доступного рабочего времени.

Реплика клиенту
«Уточню ваши критерии и подтвержу срок подборки. По текущему плану смогу прислать варианты завтра до 18:00. Подходит ли такой порядок?» Используйте только выполнимый срок.

4. Учебная неделя: проверьте баланс

День	Остаток утром	Начато	Готово	Отменено	Остаток вечером
Пн	3	1	1	0	3
Вт	3	2	2	0	3
Ср	3	0	1	0	2
Чт	2	2	1	0	3
Пт	3	1	0	1	3

За неделю начато 6, завершено 5, отменена 1 задача. Начальный остаток 3. Итог: 3 + 6 минус 5 минус 1 = 3. Изменения внутри дня происходят последовательно: сначала освобождается место, затем начинается новая задача.

Например, во вторник агент завершил две задачи и затем начал две новые. Дневная сводка не показывает порядок событий, поэтому отдельно проверяйте максимальное число одновременно начатых задач. В учебной неделе оно не превышало трёх.

Сама по себе таблица не доказывает улучшение работы. Дополнительно отметьте, какие обещанные сроки соблюдены, какие результаты потребовали переделки и какая незавершённая задача старше остальных.

Не подменяйте показатель
Пятничная отмена освобождает место, но не увеличивает число выполненных результатов. В отчёте сохраняются обе величины.

5. Что делать с блокировкой

Поле	Заполненный пример
ID и результат	B: подтвердить состав мебели для покупателя
Препятствие	Собственник ещё не ответил по двум позициям
Следующий шаг	Уточнить статус во вторник в 12:00
Исполнитель	Агент, ведущий объект
Если ответа нет	Сообщить покупателю, какие позиции не подтверждены
Критерий завершения	Подтверждённые сведения и ограничения переданы покупателю

Не ставьте дату чужого ответа как обещание, если её не согласовали. Контролируемое действие агента: повторно проверить статус и объяснить клиенту, что известно. Если задача должна продолжаться, она остаётся в начатой работе.

Когда ожидание затягивается, задайте три вопроса: можно ли получить сведения другим допустимым способом, можно ли согласовать частичный результат, нужно ли пересогласовать срок. Ответ должен менять действие, а не только название колонки.

Возраст задачи
Считайте время от начала по выбранному правилу, например календарные дни. Это время нахождения задачи в процессе, а не сумма потраченных на неё рабочих часов.

6. Срочное исключение без скрытой очереди

Исключение допускается как явное управленческое решение. Сначала выясните реальное последствие задержки. Затем запишите, какое начатое обязательство пострадает и как будет согласован перенос.

Пункт	Учебный пример
Причина	Завтрашний показ перенесён собственником, нужно согласовать участников сегодня
Обычный лимит	Три задачи
Фактически после начала	Четыре начатых задачи на период исключения
Затронутое обещание	Подборка Г
Решение по Г	Согласовать новый срок до начала переноса
Возврат к лимиту	После подтверждения нового времени показа, других задач не начинать

Не освобождайте место фиктивным переносом Г в очередь: работа уже начата. Если прерываете её, оставьте это видимым. При постоянных исключениях пересмотрите размер задач, распределение обязанностей и выбранный предел.

Честная реплика
Объясните клиенту настоящую причину и предложите конкретный выполнимый срок. Не прикрывайте нехватку времени вымышленной проверкой документов или ложной срочностью.

7. Ваша карточка обещания

Поле	Заполните
Получатель / внутренний ID	
Результат и границы объёма	
Когда считаем работу начатой	
Когда считаем результат готовым	
Обещанный срок / ответственный	
Причина ожидания / дата проверки	

Проверка формулировки: другой агент должен понять, что передать клиенту и как определить завершение. Если это невозможно, уточните результат до обещания срока.

Для общения с командой используйте внутренний ID. Личные данные клиента не нужны на общей учебной доске, если исполнители могут открыть разрешённую карточку CRM.

8. Ваш журнал блокировок и исключений

ID	Что мешает	Следующее действие / дата	Ответственный

Срочная задача: _____. Реальное последствие задержки: _____. Кто принял решение: _____. Какое обязательство затронуто: _____. С кем пересогласован срок: _____. Когда возвращаемся к лимиту: _____.

Ежедневный обзор
Проверьте, какие задачи можно закончить, какой блокировке пора дать следующий шаг и что просрочится в очереди. Начинайте новое после этой проверки, а не по самому громкому уведомлению.

9. Ваш недельный обзор

День	Начато	Готово	Отмена	Остаток
Понедельник				
Вторник				
Среда				
Четверг				
Пятница				

Начальный остаток: _____. Максимум одновременно начатых: _____. Соблюдено обещанных сроков: _____ из _____. Переделки и причины: _____. Самая старая задача и её следующий шаг: _____.

Решение на следующую неделю: оставить лимит, изменить размер задач, разделить ответственность или пересмотреть предел. Запишите основание и дату новой проверки. Одной недели недостаточно для обещания стабильного улучшения.

Следующий участок системы
Если задержки связаны с потерями между заявкой, ответом и встречей, используйте диагностическую карту Нейросистемы для разбора этого пути. Доска обещаний применяется самостоятельно и не требует покупки нового сервиса.

Источники и проверка

Open Guide to Kanban, July 2025

Kanban University: The Official Kanban Guide