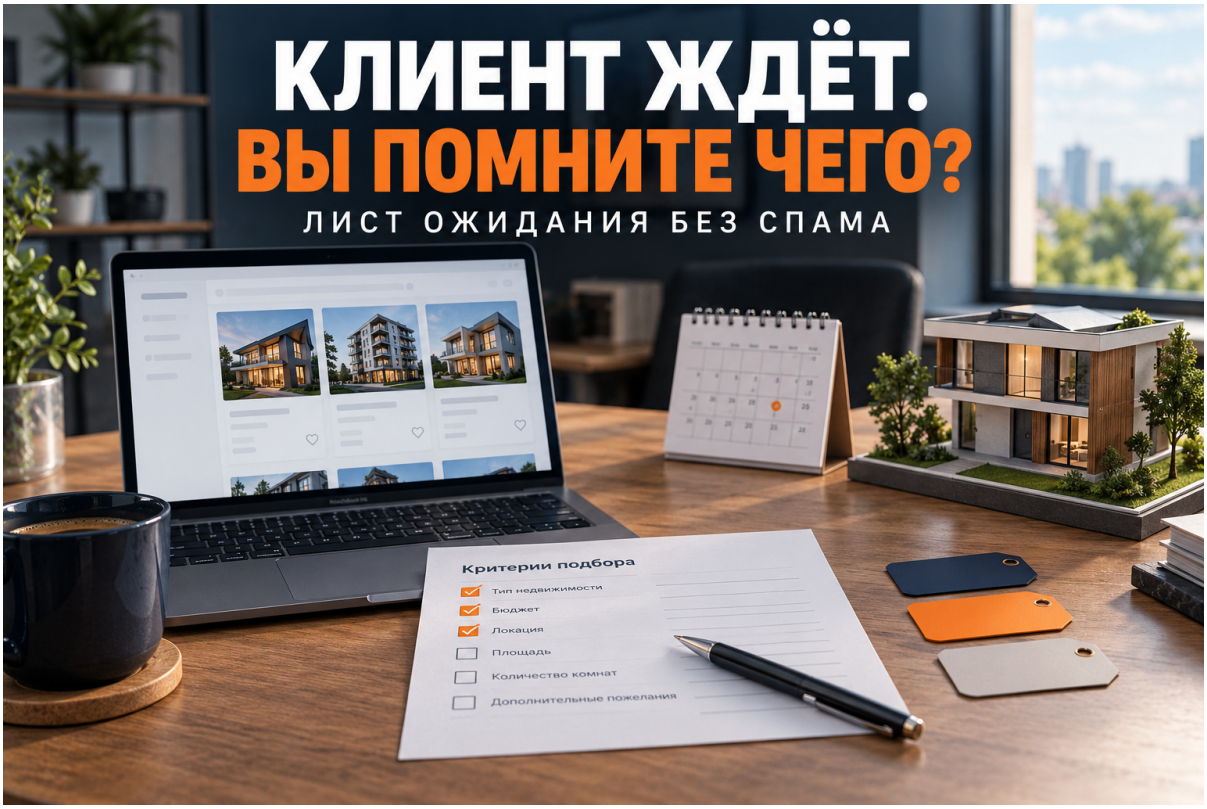
Ждущий клиент: критерии, разрешение на контакт и срок проверки

Сохранить действующий запрос и вернуться с подходящим предложением по понятному, согласованному поводу.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карточка ожидания, матрица совпадений и шаблон точного сообщения.

Авторская организация подбора. Лист не создаёт бронь, эксклюзивность или обязанность купить. Договорённость по запросу не заменяет необходимые основания для обработки данных и рекламы. Примеры вымышлены, фактические сообщения не отправлялись.

С чего начать

Клиент ждёт определённый объект, но в базе остался только контакт без критериев и даты проверки.

Состояние	Смысл	Действие
Активное ожидание	Запрос и продолжение подтверждены	Проверять подходящие события
Пауза	Есть согласованное условие возврата	Соблюдать условие
Нужно уточнить	Критерии или актуальность неизвестны	Не считать готовым спросом
Закрыт	Запрос завершён или контакт прекращён	Не возвращать из старой выгрузки

Подготовьте исходные данные

- Подтверждённая задача клиента, обязательные критерии и предпочтения.
- Бюджет с составом, горизонт решения и зависимости.
- Повод, тема, канал и ограничения согласованного контакта.
- Внутренний ответственный и дата проверки актуальности.
- Карточка нового объекта с проверенными параметрами и источниками.

Соберите и сопоставьте факты

1. Определите состояние

Разделите активное ожидание, паузу, уточнение и закрытый запрос.

Готово: Контакт без задачи не считается активным спросом.

Не делайте так: Молчание не является автоматическим отказом или согласием.

2. Запишите критерии

Разделите обязательное, предпочтения и допустимые компромиссы.

Готово: Другой агент понимает, что подходит.

Не делайте так: Общее «рядом с метро» требует уточнения смысла.

3. Согласуйте возврат

Определите событие, канал, тему и дату актуализации.

Готово: Есть основание для конкретного контакта.

Не делайте так: Внутреннее напоминание не равно разрешению на рекламу.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Проверьте объект

Сопоставьте обязательные условия с фактами и источниками.

Готово: Неизвестное помечено «уточнить».

Не делайте так: Процент совпадения не компенсирует обязательный критерий.

5. Подготовьте точное предложение

Объясните совпадения, пробелы и один следующий шаг; проверьте перед отправкой.

Готово: Сообщение относится к задаче клиента.

Не делайте так: Не массовое «интересный вариант» и не выдуманная срочность.

6. Обновите результат

Запишите ответ, изменённые критерии и следующее действие; соблюдайте остановку контакта.

Готово: Строка остаётся актуальной и понятной коллегам.

Не делайте так: Старые выгрузки не должны возобновлять прекращённый контакт.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Вымышленные клиенты и объект за 11,8 млн ₽ на шестом этаже девятиэтажного дома с лифтом. Учебные данные не относятся к рынку конкретного города.

Клиент	Ключевые условия	Вывод по объекту
А	До 12 млн ₽, заданная зона, два отдельных помещения, лифт	Потенциально подходит; планировку уточнить
Б	Та же зона и бюджет, верхний этаж без соседей сверху	Не подходит: шестой из девяти
В	Подбор после продажи своей квартиры; согласована дата возврата	Проверить статус и соблюдать паузу
Объект	Цена, этаж, лифт известны; часть данных не проверена	Не объявлять полное соответствие

Один объект не отправляют всем с похожим районом. Сначала обязательные критерии, затем неизвестные параметры и допустимость контакта. Наличие записи в листе не создаёт бронь.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Всем отправим — кто-нибудь откликнется	Выберем тех, у кого подтверждены критерии и повод для связи.
Совпадает на 90%, хотя лифта нет	Нарушено обязательное условие; не предлагать как подходящий.
Клиент молчит — удаляем или давим	Отметим неизвестность и применим согласованный порядок проверки.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Статус	Действие
Все обязательные данные совпали	Кандидат к предложению	Проверить актуальность и контакт
Параметр неизвестен	Уточнить	Проверить до вывода
Обязательное условие нарушено	Не подходит	Не скрывать несоответствие
Согласована пауза	Пауза	Соблюдать условие возврата
Просьба прекратить сообщения	Контакт прекращён	Обновить все рабочие источники

Уточните перед решением

1. Что обязательно, а что лишь желательно?
2. Какие расходы включены в предел бюджета?
3. Какое событие и какой канал согласованы для следующего контакта?
4. Что изменилось после последнего подтверждения запроса?

18 проверок результата

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

Карточка ожидания

- [ ] **Назвать задачу.** Конкретный поиск. Не контакт без цели.
- [ ] **Разделить критерии.** Обязательное и желательное. Не всё одним списком.
- [ ] **Определить бюджет.** Состав суммы. Не число без расходов.
- [ ] **Записать зависимости.** Продажа, срок, решение. Не обещание одобрения.
- [ ] **Определить состояние.** Активен / пауза / уточнить / закрыт. Не вечное ожидание.
- [ ] **Назначить владельца.** Кто обновляет запись. Не два несогласованных агента.

Событие и предложение

- [ ] **Записать повод.** Объект или согласованная проверка. Не произвольный дожим.
- [ ] **Сверить факты.** Источник каждого параметра. Не реклама без проверки.
- [ ] **Проверить обязательное.** Все существенные условия. Не средний процент.
- [ ] **Пометить неизвестное.** Вопрос до предложения. Не заполнено догадкой.
- [ ] **Объяснить совпадение.** Почему этот объект. Не «интересно всем».
- [ ] **Предложить один шаг.** Проверенная карточка или просмотр. Не несколько несвязанных призывов.

Контакт и обновление

- [ ] **Проверить договорённость.** Тема, канал, ограничения. Не любое рекламное согласие.
- [ ] **Соблюсти паузу.** Условие возврата. Не подходящий объект отменяет паузу.
- [ ] **Проверить вручную.** Получатель и содержание. Не автоотправка по ответу ИИ.
- [ ] **Отразить остановку.** Во всех рабочих источниках. Не новая рассылка из старой копии.
- [ ] **Обновить критерии.** Версия и дата ответа. Не старый бюджет.
- [ ] **Посчитать переходы.** Запросы, предложения, ответы, действия. Не сообщения как новые клиенты.

Заполните свой рабочий лист

Не копируйте лишние персональные данные в общую таблицу. Достаточно кода и ссылки на доступную по работе защищённую карточку.

Код задачи: _____ Дата: _____

Код / задача / обязательные условия	Бюджет / зависимости / состояние	Повод / канал / проверка / ответственный

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Сначала проверка обязательных условий. Лист ожидания не является очередью с гарантированной бронью или обязанностью клиента купить.

Объект / критерий / источник	Совпадает / нет / неизвестно	Контакт допустим / следующий шаг / результат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Контакт без критериев назван активным. Уточнить задачу.

Неизвестный параметр стал совпадением. Вернуть на проверку.

Обязательное условие скрыто процентом. Отклонить неподходящий объект.

Пауза проигнорирована. Соблюсти договорённость.

Отказ потерялся в старой выгрузке. Обновить источники контактов.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

Появился вариант в вашей зоне и бюджете, дом с лифтом. Уточняю планировку и доступ к просмотру. Если запрос актуален, пришлю проверенную карточку. Если условия изменились, обновлю подбор.

Первое действие после чтения

Выберите пять подтверждённых запросов. Для каждого запишите один обязательный критерий, повод следующего контакта и ответственного за актуальность.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Где теряется уже существующий спрос?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить путь от первого запроса до подходящего предложения и следующего действия клиента.

Проверить сопровождение спроса →

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

Закон «О рекламе», статья 18: согласие и прекращение рекламных сообщений

Промпт для сопоставления без отправки

Используйте вымышленные или допустимые обезличенные карточки. Модель предлагает сравнение, сотрудник проверяет решение.

Часть инструкции	Что указать
Вход	Коды клиентов, обязательные критерии, предпочтения, состояния; факты объекта и источники
Правило	Нарушение обязательного условия означает «не подходит»; неизвестное — «уточнить»
Выход	Код клиента, совпадения, несоответствия, пробелы, возможный следующий шаг
Граница	Не угадывать доход, намерения и согласия; не отправлять сообщения

Готовая инструкция: «Сопоставь объект с карточками только по указанным фактам. Для каждого обязательного условия покажи основание. Неизвестное не засчитывай. Отдельно отметь паузу и ограничения контакта. Итог — таблица для проверки сотрудником, не список автоматической рассылки».

Сначала проверьте инструкцию на учебном клиенте Б: шестой этаж из девяти не выполняет условие последнего этажа, даже если цена и район совпадают.

Измеряйте полезные переходы

Учебный период: 12 проверенных активных запросов, 4 потенциальных совпадения, 3 отправленных предложения, 2 ответа, 1 просмотр.

Показатель	Что означает
12 проверено	Актуальные запросы, а не вся база
4 совпадения	Предварительный результат сопоставления
3 предложения	После проверки и допустимости контакта
2 ответа	Факт ответа, не готовность купить
1 просмотр	Согласованный следующий шаг, не сделка

Это учебная последовательность, не обещание конверсии. Причины переходов фиксируют отдельно: уточнение параметров, пауза, несоответствие или ответ клиента.

Повторные сообщения одному человеку не считаются новыми клиентами. Изменённые критерии сохраняют с датой, чтобы оценивать предложение по действовавшему запросу.