После звонка: задача клиента, договорённость и дата контакта

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Перед тренировкой

- [ ] **Контекст.** Понятен повод разговора. Если нет: задайте ситуацию.
- [ ] **Один навык.** Описан действием. Если нет: сузьте задачу.
- [ ] **Роль клиента.** Цель и ограничения известны. Если нет: заполните карточку.
- [ ] **Исходный вопрос.** Есть предмет обсуждения. Если нет: уточните запрос.
- [ ] **Наблюдения.** Подготовлены четыре поля. Если нет: откройте журнал.
- [ ] **Время.** 20 минут помещаются в план. Если нет: выберите окно.

Во время разбора

- [ ] **Слушание.** Ответ клиента учтён. Если нет: найдите пропущенную реплику.
- [ ] **Задача.** Сохранена без домыслов. Если нет: вернитесь к словам.
- [ ] **Польза.** Объяснён смысл шага. Если нет: назовите результат.
- [ ] **Выбор.** Ответ человека сохранён. Если нет: уберите давление.
- [ ] **Неизвестное.** Не заменено догадкой. Если нет: исправьте запись.
- [ ] **Обратная связь.** Опирается на реплику. Если нет: замените общую оценку.

После контакта

- [ ] **Изменение.** Проверяется один элемент. Если нет: выберите конкретный вопрос.
- [ ] **Договорённость.** Есть подтверждение. Если нет: снизьте статус до факта.
- [ ] **Срок.** Явный либо неизвестный. Если нет: уточните время.
- [ ] **Обещание агента.** Превращено в свою задачу. Если нет: поставьте действие.
- [ ] **События.** Попытки отделены от встреч. Если нет: разделите счётчики.
- [ ] **Следующий разбор.** Назначен по журналу. Если нет: выберите эпизод.

Запишите факты и следующий шаг

Заполните после трёх контактов. Попытку связи, разговор и встречу учитывайте раздельно. Не записывайте согласие, которое клиент не давал.

Задача: _____ Проверил: _____

Код контакта	Задача клиента	Подтверждённый шаг	Срок / неизвестное

Сразу приглашаете на встречу. Сначала ответьте на открытый вопрос.

Не знаете задачу клиента. Задайте одно уточнение.

Похвала без примера. Найдите конкретную реплику.

Время придумано агентом. Оставьте его неизвестным.

Процент без выборки. Укажите период и события.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Звонки есть, а следующий шаг часто теряется?

Диагностическая карта для риелтора поможет описать путь от источника обращения до дальнейшей работы с клиентом. Найдите участок, который стоит проверить на своих записях.

Пройти диагностическую карту →

Запишите то, что человек подтвердил. Предложенная встреча, согласованный контакт и состоявшаяся встреча — разные события. Подготовлено 25.09.2026.