Встреча после ключей: сценарий полезного клиентского вечера

Сценарий встречи для клиентов после сделки, карта действий, бюджет и журнал обещаний.



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 встречи «После ключей»

Авторский сервисный формат для существующих клиентов агентства после получения квартиры. Цель: разобрать очередь вопросов и подготовить следующие действия. Это не экспертиза документов или технических дефектов и не обязательная рекламная встреча.

Поле	Пример К-36
Кому	Клиентам после получения ключей
Обещанный результат	Личная карта вопросов и следующих действий
Темы	Документы, вопрос исполнителю, бытовой план
Формат	Небольшая очная группа
Продолжительность	Учебный сценарий 60 минут
Ограничение	Индивидуальные выводы только после нужной проверки

Наша группа	Результат для участника	Что не входит

2. Проверка интереса до подготовки

По согласованному каналу спросите: «Какая задача после получения ключей пока остаётся неясной?» Соберите темы без ненужных персональных документов и подробностей чужих споров.

Ответ	Как использовать
Не знаю, кому задавать вопрос	Потренировать выбор адресата
Документы разбросаны	Показать порядок составления перечня
Нужна экспертиза дефекта	Объяснить границы встречи и отдельный формат
Хочу всё решить за вечер	Согласовать реалистичное ожидание
Не могу присутствовать	Предложить подходящий способ получить материал

Частый вопрос	Можно разобрать в группе?	Нужный материал

3. Программа и роли на 60 минут

Этап	Минуты	Результат
Цель и границы	5	Гости понимают формат
Сбор вопросов	10	Выбраны темы без лишних данных
Два учебных примера	15	Понятен способ заполнения карты
Личная карта	15	Каждый выбирает действия
Вопросы	10	Снята путаница, сложное вынесено отдельно
Завершение	5	Выбран следующий шаг

Ведущий ведёт программу. Ответственный за обещания записывает согласованные действия. При совмещении ролей выделите отдельное время для фиксации и сверки.

Роль	Ответственный	Что подготовит

4. Заполненная карта участника К-36

Вымышленный пример. Подготовленная строка не равна решённой бытовой проблеме.

Вопрос	Что известно	Адресат и действие
Что входит в обслуживание оборудования?	Есть инструкция	Исполнитель: запросить условия по договору
Где документ о передаче?	Документ найден	Сам участник: сохранить в своей папке
Какая инструкция относится к прибору?	Инструкция найдена	Сам участник: сверить модель
С чего начать план переезда?	Приоритеты не записаны	Сам участник: выбрать три задачи
Кому сообщить бытовой вопрос по дому?	Суть вопроса пока размыта	Сначала сформулировать, затем найти подходящий контакт

По двум строкам документ уже найден, одна требует ответа исполнителя, две начинают с уточнения задачи. Все пять строк можно подготовить, но результат их выполнения проверяется позже.

Что подготовлено	Что ещё не решено	Следующий шаг

5. Чистая карта для гостя

Сначала запишите вопрос своими словами. Во второй колонке оставьте только известные факты и имеющиеся документы. Затем выберите адресата и действие, которое можно выполнить после встречи.

Вопрос	Что уже известно	Кому адресовать	Следующий шаг

Личная карта остаётся у участника
Не собирайте все карты в публичную таблицу. Для помощи агенту передаются только нужные сведения по согласованному обращению. Можно заполнить на бумаге или в удобном текстовом формате.

6. Бриф приглашённому специалисту

Согласовать	Пример задания
Тема	Подготовка предметного запроса исполнителю
Пример	Обезличенная учебная ситуация
Время	Часть блока примеров, без отдельной длинной рекламы
Граница	Нельзя делать индивидуальный вывод без данных
Предложение услуг	Обозначается открыто и отдельно
Контакты	Только по отдельному желанию участника

Партнёр должен объяснить, какие данные нужны для ответа, а не обещать универсальное решение. Назначьте ведущему право остановить уход в продажу или разбор чужой личной ситуации перед группой.

Специалист	Задание и компетенция	Что согласовано

7. Приглашение и удобство участия

Готовый учебный текст
Проводим небольшую встречу для клиентов после получения ключей. За час разложим открытые вопросы по адресатам и следующим действиям. Возьмите список из трёх вопросов; личные документы показывать группе не нужно. Участие бесплатное. Если тема актуальна, пришлю программу и детали места.

Замените условия реальными. Используйте согласованный канал, дайте понятный отказ и не связывайте участие с обязательным отзывом или рекомендацией знакомого.

Проверить	Подготовить
Площадка	Путь к залу, условия входа и участия
Материалы	Читаемая версия, удобная альтернатива
Восприятие	Разборчивая речь и объяснение важных деталей
Потребности	Способ заранее сообщить о нужной поддержке

Детали места и времени	Способ отмены	Контакт организатора

8. Бюджет двух сценариев

Все цифры К-36 вымышлены. Это расчёт выбранных прямых расходов, без автоматически обещанной окупаемости.

Статья	Сумма
Площадка	12 000 ₽
Материалы и угощение	8000 ₽
Приглашённый специалист	10 000 ₽
Прямой бюджет	30 000 ₽
При 12 фактических участниках	2500 ₽ на человека
При 8 фактических участниках	3750 ₽ на человека

Что осталось вне суммы
Отдельно оцените труд команды, подготовку и исполнение обещаний после встречи. Прямые расходы не равны полной себестоимости.

Дополнительная статья	Как оценить	Сумма/ещё неизвестно

9. Журнал обещаний

Учебное действие	Ответственный	Как подтвердить
Передать карту действий	Организатор	Участник получил свою версию
Уточнить состав обслуживания	Назначенный сотрудник	Есть ответ или честный статус ожидания
Предложить личный разговор	Ответственный агент	Участник сам выбрал продолжение
Исправить отсутствующий материал	Редактор	Передана обещанная версия

Зафиксируйте срок при согласовании. Не подменяйте обещание получить ответ отправкой общей памятки. Если выяснить вопрос не удалось, сообщите об этом и согласуйте дальнейшее действие.

Обещание	Кто и к какому сроку	Статус и подтверждение

10. Разбор встречи без красивых преувеличений

Показатель К-36	Значение	Ограничение
Фактически пришли	12	Не число регистраций
Завершили карту	9	75%, не решённые проблемы
Запросили продолжение	4	Не четыре сделки
Прямой бюджет	30 000 ₽	Не полная себестоимость

Спросите: какой следующий шаг стал понятнее, что мешало участвовать, какой материал ещё не получен. Решение о повторе принимайте после проверки полезности и обязательств команды.

Что оставить	Что изменить	Что сначала выполнить

Диагностика Нейросистемы помогает агенту связать сервис после сделки с аккуратным продолжением общения. Этот сценарий можно использовать самостоятельно для своей клиентской группы.

Источники и проверка

W3C WAI: доступные встречи и презентации