Разбор сбоя в работе риелтора: доказательства и действия К136

Разбор отправленной старой цены: хронология, цепочка оснований, альтернативы, мера и проверка на десяти учебных копиях.



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. Граница разбора K136

Все события, цены, роли и файлы этого практикума вымышлены. Разбирается отправка одной подборки с устаревшим значением цены. Это учебное расследование рабочего сбоя, а не оценка поведения реального сотрудника.

Поле	Учебное условие
Ожидаемое	PDF соответствует согласованной цене
Наблюдаемое	В 12:35 отправлен PDF с 19,2 млн
Согласованное значение	18,7 млн с 12:00
Расхождение	500 000 рублей
Выход разбора	Причинная цепочка, мера, проверка

Сначала ограничьте последствия
Не распространяйте ошибочную копию. Уточните сведения и исправьте сообщение разрешённым способом. Сохраните исходное подтверждение для разбора.

Ваш эпизод	Ожидаемое	Наблюдаемое

2. Пять событий и подтверждения

Когда	Событие	Основание в упражнении
Вчера 18:00	Подготовлен PDF V1	Вложение с ценой 19,2 млн
Сегодня 12:00	Согласована новая цена	Сообщение собственника: 18,7 млн
12:20	Обновлена таблица V2	Запись изменения таблицы
12:35	Отправлен вчерашний PDF	Копия вложения из прежнего диалога
12:50	Получен вопрос о цене	Вопрос учебного покупателя

В реальном разборе замените условия упражнения собственными разрешёнными подтверждениями. Если вложение или запись отсутствует, событие нельзя считать доказанным только по памяти участника.

Событие	Где подтверждение	Факт / версия / неизвестно

3. Цепочка вопросов с основаниями

№	Вопрос	Ответ в сценарии	Основание
1	Почему старая цена?	Отправлен PDF V1	Содержимое вложения и время создания
2	Почему выбран V1?	Взяли из прежнего диалога	Учебная запись маршрута отправки
3	Почему V1 остался в выдаче?	Таблицу обновляли, PDF не пересобирали	Описание порядка и состав папки
4	Почему не заметили?	В проверке нет сверки цены и версии	Принятый лист проверки

Четыре шага здесь достаточны для рабочей гипотезы. Не добавляйте пятый пункт ради названия метода. Если подтверждение отсутствует, оставьте ответ предположением и определите, что позволит его проверить.

Личное обвинение не заменяет механизм
Фраза «агент невнимателен» не объясняет, почему устаревший файл остался доступным для новой отправки и прошёл проверку.

4. Лист вашего причинного разбора

Начинайте каждый следующий вопрос с конкретного предыдущего ответа. Не перескакивайте от ошибки в одном вложении к общей версии о мотивации клиентов или состоянии рынка.

Почему произошло?	Предполагаемая причина	Основание / чего не хватает

Сигнал слабой цепочки	Что сделать
Ответ описывает характер человека	Указать наблюдаемое действие и условия
Слова «всегда» или «никогда»	Назвать проверенные случаи
Нет подтверждения	Запросить его, не объявлять выводом
Несколько разных механизмов	Разделить ветви

5. Альтернативные объяснения

Версия	Что проверить	Статус в учебном условии
Цена снова изменилась	Сообщения после 12:00	Подтверждения отмены нет
Перепутана квартира	Идентификатор объекта в файлах	Объект тот же
Экспорт взял неверный шаблон	Сравнение исходника и PDF	Нужна отдельная проверка
Выбрана старая копия	Сохранённое вложение	Установлено в сценарии

Отсутствие найденного подтверждения не всегда означает опровержение. Если доступен не весь материал, запишите ограничение. Версии из этой таблицы не являются выводами о вашем агентстве.

Альтернатива	Нужное подтверждение	Результат проверки

6. Исправление и изменение порядка

Уровень	Действие в примере	Проверяемый результат
Эпизод	Уточнить и передать корректную копию	Получатель знает актуальное значение
Источник	Назначить владельца версии	Понятно, кто фиксирует согласование
Обновление	Пересобрать выдаваемый PDF	Цена совпадает с основанием
Контроль	Сверять готовую копию перед выдачей	Записаны версия и проверяющий

Причина	Мера / владелец	Срок / подтверждение

Исправление файла не доказывает устранения причины. Обсудите изменение принятого порядка с теми, кто реально выполняет отправку.

7. Набор для учебной приёмки

Подготовьте десять обезличенных учебных пар «согласование и PDF». В четыре заранее внесите старое значение. Не используйте реальных получателей. Таблицу ключа держит организатор, проверяющий работает без неё.

Код	Условие	Ключ организатора
T1	Новая таблица, старый PDF	Заблокировать копию
T2	Текущая цена и подтверждённая версия	Принять после сверки
T3	Вложение из вчерашнего диалога	Заблокировать копию
T4	Версия совпала с согласованием	Принять после сверки
T5	Дата согласования и цена сверены	Принять после сверки
T6	Шаблон сохранил прежнее значение	Заблокировать копию
T7	Готовый PDF сверили после экспорта	Принять после сверки
T8	Файл с понятным названием, старая цена	Заблокировать копию
T9	Копия связана с актуальным основанием	Принять после сверки
T10	Проверены объект, версия и цена	Принять после сверки

В наборе 4 устаревшие и 6 согласованных копий: 4 / 10 = 40% специально внесённых ошибок. Это состав упражнения, не статистика реальной работы.

8. Протокол приёмки без готовых результатов

Заполняйте после выполнения. Критерий упражнения: все четыре устаревшие копии обнаружены, для остальных шести установлено соответствие источнику. Не отмечайте успех до проверки.

Код	Решение проверяющего	Совпало с ключом / причина
T1		
T2		
T3		
T4		
T5		
T6		
T7		
T8		
T9		
T10		

9. Обратная проверка и наблюдение

Если ошибка пропущена
Укажите, где контроль не сработал. Исправьте этот этап и повторите изменённый маршрут. Предыдущую запись сохраните для сравнения.

Проверка	Вопрос
Обратная цепочка	Объясняет ли причина следующий наблюдаемый шаг?
Альтернатива	Не даёт ли другое объяснение тот же результат?
Действие	Мера меняет найденный механизм?
Приёмка	Проверка могла бы обнаружить старую копию?
Наблюдение	Как разрешённо контролировать реальные выдачи?

Период / объём	Что реально проверено	Замечание / следующий шаг

Не создавайте ошибку у реального клиента ради эксперимента. Используйте проверку до отправки и разрешённый внутренний контроль. Небольшая выборка без ошибок не является гарантией.

10. Короткое заключение разбора

Статус	Что означает
Причина подтверждена	Есть основания для конкретной связи
Мера установлена	Порядок изменён и исполнитель знает его
Результат наблюдается	Есть запись фактической проверки
Открытый вопрос	Названы недостающие данные и следующий шаг

Итог по эпизоду	Незакрытые вопросы	Ответственный / срок

Для следующего эпизода начните с фактов, не копируйте прежнее заключение. Если разрывы повторяются на разных этапах обращения, используйте диагностическую карту Нейросистемы риелтора для описания всего маршрута.

Источники и проверка

Lean Enterprise Institute: понятие 5 Whys

Lean Enterprise Institute: причинная цепочка и наблюдение работы