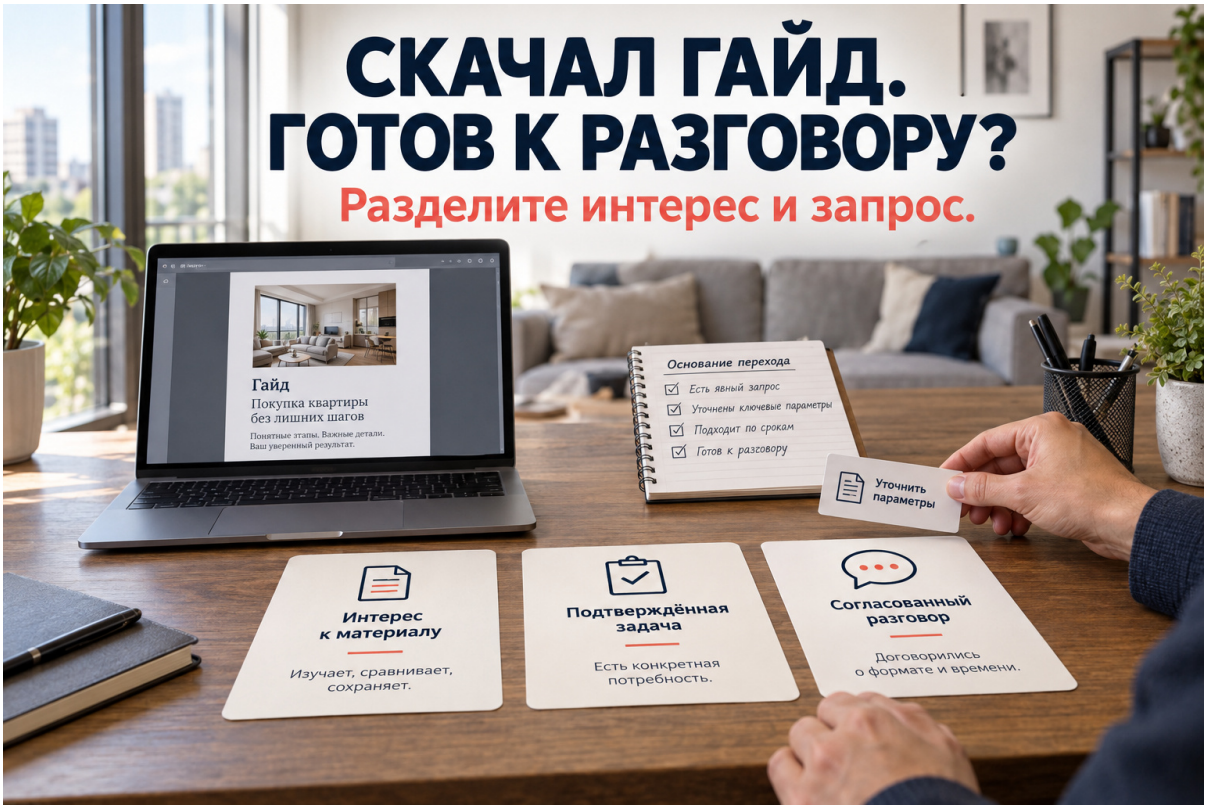
Два статуса интереса: правила перехода и примеры

Разделите интерес к содержанию и подтверждённую задачу для разговора, задайте правила перехода и передавайте агенту полезный контекст.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторская адаптация для риелтора. Критерии учебные и требуют согласования под услугу. SQL означает основание продолжить работу, а не гарантию договора или покупки. Реальные обращения не анализировались.

Интерес, задача и согласованное продолжение

Скачавших материалы сразу отправляют в продажи, а прямые запросы на разговор остаются в общей последовательности сообщений.

Наблюдение	Допустимый вывод	Уместный шаг
Получен чек-лист	Интерес к содержанию	Помочь применить
Задача подходит, разговор не выбран	Возможный MQL по заданным критериям	Уточнить удобное продолжение
Задача и разговор подтверждены	Возможный SQL по правилу команды	Передать контекст агенту
Основание неполно	Нужны конкретные сведения	Вернуть с причиной

Что определить для двух статусов

- Проверяемые критерии маркетингового интереса.
- Границы услуги и основания разговора.
- Сигналы активности отдельно от ответов человека.
- Поля карточки передачи и правило принятия.
- Причины возврата и изменения текущего сценария.
- Период, единица учёта и версия критериев.

Критерии, сигналы и основания перехода

1. Определите смысл двух статусов

Запишите маркетинговые критерии интереса и основания готовности к предметному разговору. Согласуйте простые названия для команды.

Готово: Статусы означают разные действия.

Не делайте так: Любое получение файла автоматически считается MQL и SQL.

2. Разделите сигналы и факты

Отмечайте действия с материалом отдельно от заявленной задачи. Сохраняйте неизвестное и подтверждение каждого значимого ответа.

Готово: Нет выдуманной срочности или бюджета.

Не делайте так: Посещения страницы заменяют потребность человека.

3. Установите правило перехода

Определите соответствие услуге, достаточные исходные сведения и запрос либо согласование продолжения. Проверьте правило на примерах.

Готово: Для передачи есть объяснимое основание.

Не делайте так: Баллы активности объявляют готовностью к сделке.

Какие сведения не подтверждены

Передача, возврат и корректный учёт

4. Передайте контекст и владельца

Сохраните источник, материал, задачу, известное, неизвестное и согласованный шаг. Назначьте получателя и проверку принятия.

Готово: Агент понимает предмет работы.

Не делайте так: Передаётся только контакт с ярлыком SQL.

5. Опишите возврат и смену сценария

При нехватке основания возвращайте задачу с конкретной причиной. Учитывайте паузу, изменившееся намерение и просьбу прекратить общение.

Готово: История сохраняется, текущий шаг уместен.

Не делайте так: Карточка бесконечно остаётся готовой к продаже.

6. Проверьте учёт и применение правил

Отделите повторы, версии критериев и разные реальные задачи. Сравнивайте причины передачи, принятие и достаточность контекста.

Готово: Показатели имеют одинаковые определения.

Не делайте так: Новые критерии сравниваются со старым списком всех скачавших.

Где задача может потеряться между ролями

Три учебные карточки интереса

Три вымышленных посетителя. Классификация показывает учебное правило, а не фактическую готовность реальных людей или обязательный стандарт агентства.

Учебная карточка	Подтверждение	Рабочий маршрут
Получил лист сравнения	Других сведений нет	Интерес к инструменту без повышения статуса
Выбирает жильё в нужном городе	Хочет разобраться, разговор пока не планирует	MQL при соответствии критериям команды
Просит обсудить сопровождение	Задача описана, время согласовано	SQL: передать агенту контекст
Повторно открыл тот же гайд	Новое намерение не заявлено	Не создавать новую задачу автоматически

Уровень активности и готовность обсуждать услугу — разные сведения. Статус назначается по правилу с основаниями, а не по привлекательности отчёта.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Скачал — значит горячий клиент	Подтверждён интерес к файлу; задача услуги пока неизвестна.
SQL означает скорую выручку	Есть основание для предметной работы; условия ещё обсуждаются.
Передать телефон в продажи	Передать задачу, подтверждения, неизвестное и согласованный шаг.

Как выбрать маршрут по подтверждению

Ситуация	Действие	Что сохранить
Только интерес к файлу	Помочь применить и предложить вопрос	Неизвестность намерения
Соответствие критериям MQL	Дать продолжение по задаче	Основание квалификации
Есть прямой запрос разговора	Уточнить нужное и передать	Не заставлять пройти всю серию
Основание SQL неполно	Вернуть с конкретной причиной	Каких сведений не хватает
Задача изменилась	Обновить сценарий	Историю прежнего решения
Человек не хочет общения	Остановить соответствующий путь	Выбор человека

Три вопроса перед передачей

1. Это наблюдаемый сигнал или подтверждённая задача?
2. На каком основании обращение передаётся агенту?
3. Что агент должен сделать и где видно принятие задачи?

18 проверок MQL и SQL

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

Определения и подтверждения

- [ ] **MQL определён.** Есть маркетинговые критерии. Не любой посетитель.
- [ ] **SQL определён.** Есть основание предметной работы. Не обещание сделки.
- [ ] **Сигнал отделён.** Активность не заменяет ответ. Клик не сообщает бюджет.
- [ ] **Задача записана.** Сохранены слова и смысл обращения. Не догадка модели.
- [ ] **Неизвестное видно.** Названы недостающие сведения. Не заполнено удобной версией.
- [ ] **Правила согласованы.** Сотрудники понимают одинаково. Не личное значение ярлыка.

Переход и передача

- [ ] **Услуга подходит.** Проверена заявленная задача. Не только интересная статья.
- [ ] **Продолжение запрошено.** Есть запрос или согласование. Не назначенная без основания встреча.
- [ ] **Контекст передан.** Материал и сведения сохранены. Не только номер.
- [ ] **Получатель назначен.** Известен ответственный. Не общая очередь без владельца.
- [ ] **Принятие проверяется.** Назначение не равно работе. Карточка не потеряна между ролями.
- [ ] **Причина возврата конкретна.** Понятно что нужно уточнить. Не молчаливый отказ.

История и показатели

- [ ] **Изменения учитываются.** Текущий шаг соответствует выбору. Старый звонок не вечная готовность.
- [ ] **История сохранена.** Основания прежних переходов видны. Не стираем события.
- [ ] **Повторы проверены.** Открытие файла не новая задача. Не раздуваем счётчик.
- [ ] **Отказ от общения соблюдён.** Сценарий остановлен. Не бесконечный прогрев.
- [ ] **Версия критериев известна.** Сравниваются одинаковые правила. Ярлыки не гарантируют сопоставимость.
- [ ] **Вывод не шире данных.** SQL не равен выручке. Нет чужого норматива без условий.

Матрица сигналов, фактов и решений

Не превращайте посещения и баллы активности в выдуманную срочность. Для решения укажите конкретное подтверждение.

Источник: _____ Версия правил: _____

Сигнал / подтверждённый факт	Критерий / статус / неизвестное	Следующий шаг / основание

Основание передачи: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки критериев: _____

Передача и возврат задачи

Назначение сотрудника не доказывает, что он принял работу. Возврат должен объяснять, какое основание отсутствует.

Задача / материал / договорённость	Получатель / принятие	Возврат / причина / новое действие

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Все скачавшие считаются SQL.. Разделите сигнал интереса и подтверждённую задачу..

В карточке нет основания.. Сохраните ответы и критерий перехода..

Агент получает только контакт.. Передайте предмет разговора и неизвестные сведения..

Задача возвращается молча.. Укажите конкретную причину и нужное действие..

Переименование улучшило отчёт.. Сравните определения и версии критериев..

Согласуйте следующий шаг

Карточка контекста для агента

Источник и материал [какие]. Сигнал [что произошло]. Задача [что сообщил человек]. Подтверждено [что]. Неизвестно [что]. Статус по правилу [какому]. Продолжение [запрос/согласование]. Получатель [кто]. Принятие [факт]. Возврат [причина, если есть].

Первое действие после чтения

Выберите один источник материалов. Опишите правило MQL и SQL, затем разберите три реальные карточки без изменения статусов до проверки оснований. Составьте понятную передачу для одной подходящей задачи.

Получатель задачи: _____

Что ещё требуется уточнить: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Подписчики есть, но непонятно, кому нужен разговор?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать интерес к материалу, уточнение задачи и предметную обработку входящего.

Разобрать путь обращения →

Определения MQL и SQL в первичном материале Salesforce сверены 14.10.2026. Чужие нормативы конверсии не используются, текущая CRM не менялась.

Salesforce: различия MQL и SQL

Сигнал, факт и статус: заполненные различия

Одинаковое действие в интерфейсе не раскрывает все обстоятельства человека. Матрица помогает не добавлять отсутствующие сведения.

Сигнал	Подтверждённый факт	Допустимое решение
Открыл статью о продаже	Задача не сообщена	Не приписывать продажу объекта
Получил рабочий лист	Интерес к теме подтверждён	Помочь применить инструмент
Описал поиск жилья	Задача относится к услуге	Проверить критерии интереса
Попросил разговор	Предмет и продолжение понятны	Передать по рабочему правилу
Повторно скачал документ	Новое намерение не известно	Проверить повтор, не умножать лиды

Salesforce различает интерес по заданным маркетинговым критериям и готовность перейти к процессу продаж. Для команды риелтора эти определения нужно превратить в свои проверяемые условия. Сами буквы не объясняют, что считать достаточным основанием и какое действие должен выполнить сотрудник.

В учебном правиле SQL предполагает соответствующую услугу, достаточно понятную задачу и запрос либо согласование предметного разговора. Это не готовность подписать договор немедленно. Неизвестные условия остаются предметом обсуждения, а не заполняются догадкой ради более высокого статуса.

Баллы активности могут помогать выбирать порядок внимания, но не заменяют ответы человека. Несколько посещений не подтверждают бюджет, срочность или согласие на встречу. Если помощник делает краткое описание, проверяйте, что оно сохраняет исходный смысл и явно отмечает отсутствующие сведения.

Человек может прийти сразу с запросом разговора, минуя обычную последовательность материалов. Не задерживайте его ради прохождения всех шагов воронки. Уточните нужный контекст и передайте подходящему агенту. Маршрут должен обслуживать текущую задачу, а не заставлять всех двигаться одинаково.

Карточка передачи и возврата без потери контекста

Хорошая передача отвечает на вопросы что нужно сделать, почему сейчас и на каких сведениях основана задача.

Часть передачи	Учебное заполнение	Проверка
Источник	Статья и выбранный лист сравнения	Назван конкретный материал
Задача	Обсудить сопровождение поиска	Смысл сообщён человеком
Продолжение	Разговор в согласованное время	Не назначен без основания
Получатель	Ответственный агент	Принятие отдельно отмечено
Возврат	Не хватает определённого сведения	Есть понятное уточнение

Передавайте источник, материал, задачу, подтверждения и неизвестное вместе. Агент не должен заново угадывать, зачем человек пришёл. При этом краткая карточка не означает перенос всего личного архива: сохраняйте только сведения, необходимые для текущей работы и понятного продолжения.

Назначение и принятие различаются. Команда должна знать, кто видит новую задачу и как обнаружить, что она осталась без реакции. Внутренние сроки выбирайте под реальную доступность сотрудников. Не обещайте клиенту конкретное время ответа, если процесс не может его обеспечить.

При возврате укажите точную причину: задача не уточнена, формат не подходит, продолжение не выбрано. Тогда можно исправить сбор сведений или критерий. Молчаливый возврат портит контекст и превращает обсуждение качества в спор между ролями вместо работы с конкретным основанием.

Сохраняйте историю изменений и текущий выбор человека. Повторное открытие файла не обязательно новая задача; изменившееся намерение требует другого сценария. Если человек просит прекратить общение, остановите его. При сравнении показателей учитывайте версию критериев, повторы и определения этапов, не объявляя SQL готовой выручкой.