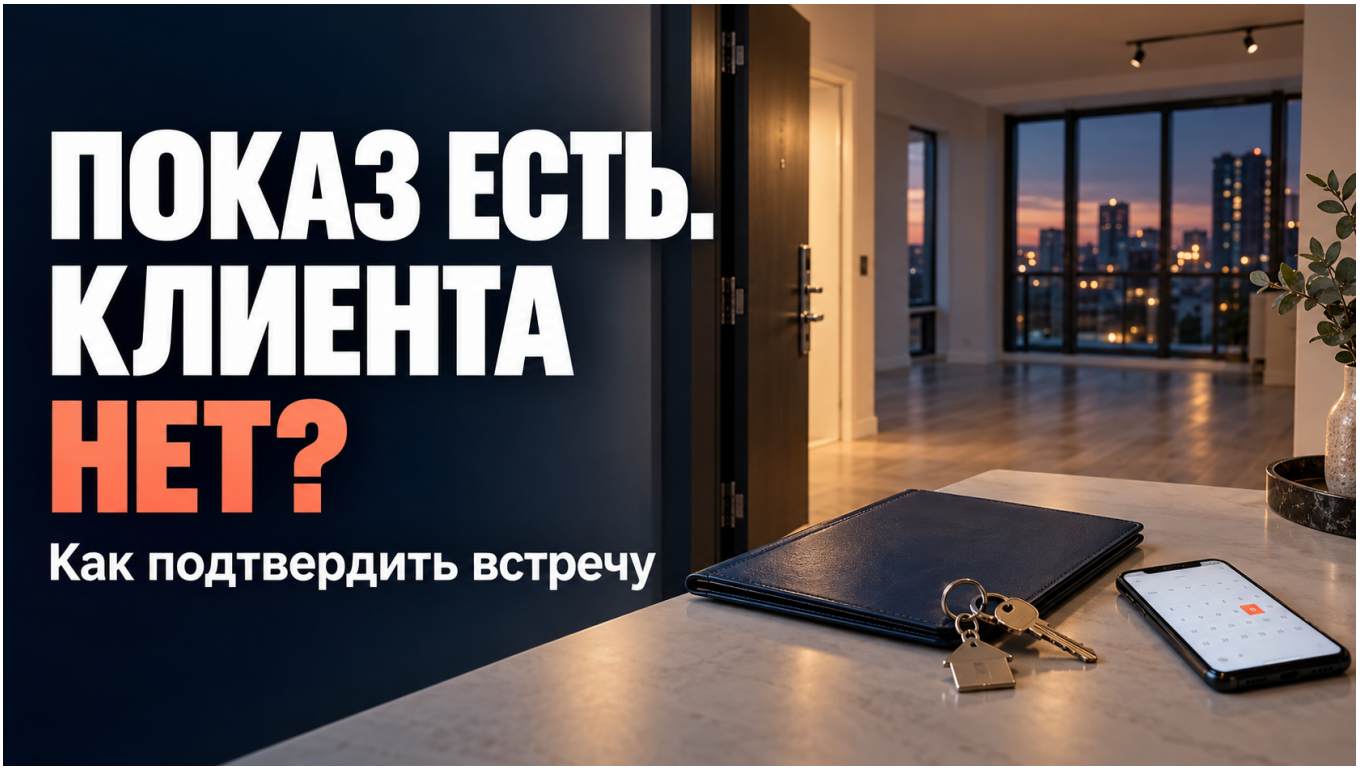
Показ без пустой поездки: сообщения и журнал подтверждений

Подготовьте одну встречу от договорённости до результата: сообщения, журнал подтверждений и правило выезда уже разложены по шагам.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Внутри: шесть действий, пример десяти записей, три готовых сообщения, два рабочих листа и контроль сценария CRM. Заполните лист для ближайшего показа, затем перенесите процесс в календарь или CRM.

Для риелтора, который организует индивидуальные показы. Напоминание менеджеру и сообщение покупателю — разные действия. Автоматизация не гарантирует явку.

Подготовьте ближайший показ

Клиент уже согласовал конкретный показ. Если есть только интерес к объекту, сначала уточните дату, время и возможность доступа.

Поле	Учебная запись	Зачем
Встреча	П-25, 25.09, 16:00	Отличить от другого показа
Место	Лесная, 8, подъезд 2	Не потерять клиента во дворе
Контроль	Ответ до 14:00; выезд 15:00	Успеть изменить маршрут
Ответственный	Риелтор Ирина	Один человек обновляет статус

Пять исходных данных

• Конкретное время, адрес и ориентир встречи, подтверждённые обеими сторонами.

• Имя организатора и способ оперативно связаться с клиентом.

• Согласованный канал и окно для уточняющего звонка.

• Время выезда агента и условия доступа в квартиру.

• Список участников, которых нужно предупредить при переносе.

Назначить и подтвердить

1. Создайте одну запись встречи

Присвойте показу код. Запишите дату, время, адрес, длительность и ответственного. Для маршрута из нескольких квартир укажите первую точку и порядок осмотров. Свяжите запись с нужной сделкой, а не со случайной карточкой того же телефона.

Готово: Организатор и клиент одинаково понимают, где и когда встречаются.

Не делайте так: Считать фразу «давайте во вторник» окончательной записью.

2. Назначьте контрольную точку

От времени выезда отступите столько, сколько нужно на звонок и изменение маршрута. Согласуйте с клиентом канал, срок ответа и действия при молчании. Собственнику сообщите, когда он получит окончательное подтверждение.

Готово: В карточке есть время проверки, согласованное правило и ответственный.

Не делайте так: Ждать ответа до минуты начала показа, когда все уже едут.

3. Отправьте понятное подтверждение

Назовите объект, календарную дату, время и точку встречи. Предложите три ответа: подтвердить, перенести, отменить. Проверьте ссылку на карту. Не включайте коды доступа, документы и внутренние условия торга.

Готово: Ответ виден организатору, статус изменён на основании ответа.

Не делайте так: Считать доставку или прочтение сообщения подтверждением клиента.

Контрольное время для моего маршрута:

Изменить запись и закрыть встречу

4. Обработайте перенос и молчание

При переносе согласуйте новое окно и обновите исходную запись. При молчании проверьте другие каналы и свяжитесь по согласованному правилу. Сообщите собственнику фактический статус, не обещая явку без ответа.

Готово: Все участники знают актуальное время либо причину остановки выезда.

Не делайте так: Оставлять старое напоминание после переноса встречи.

5. Проверьте автоматизацию отдельно

В тестовой записи проверьте каждую ветку: подтверждение, перенос, отказ, отсутствие ответа. Убедитесь, что повторный запуск не создаёт второй текст, а отменённая встреча исключается из отправки. Уведомление сотруднику не равно сообщению клиенту.

Готово: Сохранён результат каждой ветки и реальный получатель сообщения.

Не делайте так: Включать клиентскую цепочку, проверив только задачу менеджеру.

6. Запишите фактический результат

После встречи отметьте, состоялась ли она, сколько было участников и какой следующий шаг согласован. Перенос, отмену и неявку храните раздельно. Для отчёта заранее определите, какие записи входят в знаменатель.

Готово: У каждого показа есть исходный статус, итог и дата следующего действия.

Не делайте так: Выдавать рост процента на нескольких встречах за доказанный эффект.

Что проверю до автоматической отправки:

Десять записей — три разных процента

Учебная неделя из 10 согласованных показов. Два переноса ушли на следующую неделю; по одной записи ответа нет. Это не фактический кейс агентства.

Группа	Записей	Итог недели	Как учитывать
Подтвердили	7	6 состоялись; 1 неявка	6/7 = 85,7% от подтверждённых
Перенесли заранее	2	Новые даты вне недели	Отдельный результат, не неявка
Нет ответа	1	Явка не подтверждена	Не записывать автоматический отказ
Все исходные записи	10	6 состоялись	6/10 = 60% от исходных

70% получили подтверждение; 85,7% подтверждённых состоялись. Эти проценты не доказывают влияние напоминаний: для сравнения нужен прежний процесс и сопоставимые условия.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Клиент подтвердил	24.09 в 18:20 ответил «подтверждаю» на показ П-25
Перенос обработан	Новое время 26.09, 11:00; собственник уведомлён; старая задача снята

Три сообщения без давления

Подтверждение

Анна, добрый день. Показ квартиры на Лесной, 8, назначен на 25 сентября, 16:00. Встречаемся у второго подъезда, около 30 минут. Подтвердите, пожалуйста, до 14:00, чтобы мы подготовили доступ. Если планы изменились, перенесём встречу.

Кнопка: Подтверждаю / Нужно перенести / Не актуально

Перенос

Понял, сегодня не встречаемся. Могу предложить 26 сентября в 11:00 или 17:00, если эти окна ещё свободны. Какое подходит? После вашего ответа обновлю запись и предупрежу собственника.

Кнопка: Выбрать одно согласованное время

Нет ответа к контрольному времени

Уточняю, остаётся ли в силе показ сегодня в 16:00. Подтверждения пока нет. Действуем по нашей договорённости: сначала свяжемся и согласуем выезд. Если удобнее другая дата, напишите её.

Кнопка: Подтвердить статус или предложить новую дату

Подставьте реальные даты и договорённости. Эти тексты — основа личного общения, а не разрешение на рассылку по базе.

18 проверок рабочего процесса

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

Запись и участники

- [ ] **Код встречи.** Не совпадает с другим показом. Если нет: создайте отдельный код.
- [ ] **Дата и время.** Согласованы обеими сторонами. Если нет: получите конкретный ответ.
- [ ] **Точка встречи.** Есть дом, подъезд или ориентир. Если нет: уточните место.
- [ ] **Доступ.** Известно, кто открывает квартиру. Если нет: свяжитесь с владельцем.
- [ ] **Ответственный.** Назначен один организатор. Если нет: распределите роль.
- [ ] **Контрольный срок.** Оставляет время до выезда. Если нет: пересчитайте маршрут.

Сообщение и изменения

- [ ] **Канал.** Клиенту удобно отвечать здесь. Если нет: согласуйте способ связи.
- [ ] **Контекст.** Указаны объект и дата. Если нет: дополните текст.
- [ ] **Выбор ответа.** Можно подтвердить и перенести. Если нет: дайте понятный выбор.
- [ ] **Ответ сохранён.** Есть смысл ответа и время. Если нет: откройте диалог.
- [ ] **Перенос обновлён.** Старая задача снята. Если нет: проверьте календарь.
- [ ] **Участники уведомлены.** Знают актуальную дату. Если нет: сообщите об изменении.

Контроль и отчёт

- [ ] **Повторы исключены.** Один этап не отправлен дважды. Если нет: проверьте условие запуска.
- [ ] **Отмена учтена.** Напоминание больше не уйдёт. Если нет: остановите сценарий встречи.
- [ ] **Получатель проверен.** Текст приходит клиенту. Если нет: проверьте клиентский канал.
- [ ] **Итог записан.** Явка отделена от переноса. Если нет: уточните результат.
- [ ] **Следующий шаг.** Есть ответственный и срок. Если нет: назначьте действие.
- [ ] **Знаменатель назван.** Понятно, от чего процент. Если нет: подпишите расчёт.

Журнал подтверждений

Сначала запишите согласованный показ. После каждого ответа обновляйте ту же строку. Не заменяйте факт явки отметкой о доставке сообщения.

Неделя: _____ Организатор: _____

Встреча / время	Ответ и когда	Выезд / действие	Итог
Показ 1			
Показ 2			
Показ 3			
Показ 4			
Показ 5			
Показ 6			

Состоялось / из какого количества: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая проверка процесса: _____

Лист изменений и ответственности

Указывайте действие и получателя. Запись «разобраться» не помогает передать показ коллеге.

Изменение	Кого предупредить	Ответственный / срок
Перенос		
Отмена		
Нет ответа		
Следующий шаг		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Две записи с разным временем. сверьте последнюю договорённость.

Клиент ответил в другом канале. обновите общую карточку.

Встреча уже отменена. уберите её из отправки.

Собственник не знает о переносе. сообщите до его выезда.

Уведомление есть только у агента. проверьте клиентскую отправку.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение собственнику

Собственнику: «По показу П-25 клиент подтвердил 25 сентября в 16:00. Встречаемся у второго подъезда. При изменении я сообщу вам до выезда. После осмотра вернусь с фактической обратной связью». Используйте только после реального подтверждения.

Первое действие после чтения

Возьмите один ближайший показ. Назначьте контрольную точку и запишите три возможных ответа клиента. Пройдите весь цикл вручную, затем решайте, какие действия автоматизировать.

Контакт организатора: _____

Согласованный канал клиента: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Показы теряются между перепиской и календарём?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать, как обращение проходит до встречи: где нужен ответственный, понятный статус и следующий шаг.

Разобрать свой процесс в диагностической карте →

Проверено 24.09.2026 по справке amoCRM. Правила времени и тексты сообщений предложены автором; возможности вашего тарифа и интеграции проверяйте в аккаунте.

amoCRM — настройка напоминаний о задачах

amoCRM — создание новой задачи