Состав риелторской услуги: действие и подтверждение

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

Потребность и состав

- [ ] **Задача.** Записана словами клиента. Если нет: уточните потребность.
- [ ] **Ожидания.** Не названы обязательными сроками. Если нет: разделите понятия.
- [ ] **Действия.** Связаны с задачей. Если нет: объясните назначение.
- [ ] **Фактический объём.** Команда способна выполнить. Если нет: уберите лишнее обещание.
- [ ] **Работа клиента.** Учтена отдельно. Если нет: согласуйте роли.
- [ ] **Открытые вопросы.** Оставлены видимыми. Если нет: не заполняйте догадками.

Подтверждения и границы

- [ ] **Результат действия.** Есть понятный документ или запись. Если нет: задайте формат.
- [ ] **Актуальность.** Указаны дата и версия. Если нет: обновите материалы.
- [ ] **Ответственный.** Назван исполнитель. Если нет: согласуйте роль.
- [ ] **Зависимости.** Показано участие других людей. Если нет: уточните последовательность.
- [ ] **Границы.** Не обещано неподконтрольное. Если нет: перепишите формулировку.
- [ ] **Документы.** Описание сверено с условиями. Если нет: проверьте согласованность.

Предложение и отчёт

- [ ] **Ясность.** Клиент понимает результат. Если нет: уберите жаргон.
- [ ] **Сравнение.** Нет домыслов о конкурентах. Если нет: сравнивайте известное.
- [ ] **События.** Попытки и показы разделены. Если нет: уточните показатели.
- [ ] **Вывод.** Основан на конкретном факте. Если нет: покажите наблюдение.
- [ ] **Решение клиента.** Сформулирован нужный вопрос. Если нет: сократите список.
- [ ] **Следующий шаг.** Назначены действие и проверка. Если нет: согласуйте план.

Запишите факты и следующий шаг

Перепишите одну услугу через три конкретные задачи клиента. Для каждой назовите действие, подтверждение и границу ответственности.

Задача: _____ Проверил: _____

Задача клиента	Работа агента	Подтверждение	Кто / граница

Вместо пользы список площадок. Свяжите действие с задачей.

Нет подтверждения работы. Определите понятный результат.

Обещание зависит от других. Обозначьте границу.

Дешёвый конкурент описан по догадке. Сравните только известные условия.

Отчёт без следующего решения. Добавьте конкретный вопрос.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент не понимает, чем вы ему полезны?

Диагностическая карта для риелтора поможет описать позиционирование, источники обращений и работу с клиентами. Сопоставьте своё предложение с реальными этапами процесса.

Пройти диагностическую карту →

Каждое обещание должно иметь выполнимое действие, понятное подтверждение и границу ответственности.
Подготовлено 26.09.2026.