Услуга в доказательствах: карта работ, ответственности и отчётности

Переведите «помогу продать» в понятный состав работ с результатом, который клиент может проверить.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта услуги на примере продавца, план объяснения комиссии, заполненный недельный отчёт и конструктор предложения. Отдельный PDF — чек-лист и лист для одной вашей услуги.

Собственный инструмент Нейросистемы риелтора. Учебные ситуации вымышлены. Состав услуги сверяют с договором и возможностями исполнителей; шаблон не заменяет документы по конкретной сделке.

Сначала задача собственника

Клиент видит только размещение объявления и не понимает остальную работу. Карта помогает объяснить фактический объём услуги без общих обещаний.

Поле	Учебная ситуация Марины	Что уточнить
Задача	Продать и затем купить жильё	Что уже выбрано
Ожидание	Понимать последовательность	Какие решения открыты
Срок	Хочет переехать к зиме	Какие даты подтверждены
Результат работы	Карта действий и вопросов	Кто отвечает за каждый шаг

Подготовьте реальный состав услуги

• Запишите потребность клиента его словами, без обещания результата, который вы не контролируете.

• Откройте действующий состав услуги и перечень реально доступных исполнителей.

• Подготовьте примеры подтверждений: описание, журнал событий, сравнительную таблицу, перечень вопросов.

• Сверьте, какие действия выполняет агент, клиент и профильный специалист.

Свяжите пользу и проверяемую работу

1. Уточните потребность до перечня работ

Спросите, что человеку нужно решить, что уже определено и чего не хватает для следующего выбора. В учебном примере Марине важна последовательность продажи и покупки. Желание переехать к зиме сохраните как ожидание, пока конкретные сроки не подтверждены.

Готово: Есть задача клиента и список открытых решений.

Не делайте так: Предлагать одинаковый набор действий всем собственникам.

2. Свяжите задачу с действием

Для каждой потребности укажите работу агента. Например, сравнение предложений требует собрать условия по одинаковым полям и уточнить пробелы. Если действие не помогает задаче, уберите его из объяснения либо уточните связь. Не добавляйте услуги, которых команда не оказывает.

Готово: У каждого пункта есть понятное назначение.

Не делайте так: Подменить пользу количеством площадок и операций.

3. Определите подтверждение выполнения

Запишите, что получит клиент: согласованное описание, журнал показов, таблицу условий или список вопросов. Укажите формат и порядок передачи. Сообщение «я всё сделал» не даёт проверить содержание работы. Дата и версия помогают понять, какие сведения актуальны.

Готово: Клиент может увидеть результат согласованного действия.

Не делайте так: Обещать отчёт, в котором не будет предметных данных.

Как клиент увидит выполненное действие

Объясните границы и отчитайтесь

4. Покажите границы и роли

Отделите самостоятельную работу агента, согласование с клиентом и действия специалиста. Организация получения заключения и само профессиональное заключение — разные задачи. Сверьте формулировки с документами и возможностями исполнителей. Не превращайте карту в гарантию отсутствия рисков.

Готово: Понятно, кто делает работу и чего её результат не подтверждает.

Не делайте так: Скрыть зависимость от другого участника общей фразой «всё под ключ».

5. Соберите короткое предложение

Оставьте задачу, несколько связанных действий, подтверждения и порядок обсуждения открытых вопросов. При сравнении комиссий предложите сравнить фактический объём и условия, не оценивая конкурента без данных. Отметьте работу, которую клиент хочет выполнять самостоятельно.

Готово: Предложение можно пересказать без профессионального жаргона.

Не делайте так: Защищать любую цену длинным списком непонятных обязанностей.

6. Проверьте карту недельным отчётом

Напишите, что выполнено, что стало понятно и какое решение требуется. В учебном отчёте два повторяющихся вопроса после показов ведут к уточнению порядка освобождения квартиры. Если работа не выполнена, назовите причину и новый согласованный шаг.

Готово: Отчёт связан с обещанными действиями и следующим решением.

Не делайте так: Скрыть отсутствие продвижения словами «активно работаем».

Сверьте обещанное с фактическим

Карта услуги для учебной Марины

Карта ниже составлена для вымышленной Марины. Она объясняет организацию услуги, а не устанавливает обязательный состав работы любого риелтора.

Задача клиента	Действие агента	Подтверждение	Граница
Понять старт продажи	Собрать данные и план	Согласованное описание	Не заменяет проверку документов
Организовать обращения	Записать вопросы и показы	Журнал событий	Интерес не равен предложению
Сравнить варианты	Уточнить условия по полям	Таблица с пробелами	Решение принимает владелец
Связать дальнейшие шаги	Определить зависимости	Карта вопросов и ролей	Сроки участников не гарантированы

Ценность карты — в связи работы с задачей. Если клиент сам размещает объявление, обсудите оставшиеся функции и условия отдельно; не приписывайте себе уже выполненные им действия.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Полное сопровождение под ключ	Согласуем объём: какие данные собираем, какие вопросы передаём специалисту и как сообщаем результат.
Много звонили, всё движется	Провели четыре учебных показа; два вопроса о сроке освобождения требуют ответа собственника.

Что обсуждать в сложном вопросе

Ситуация	Что объяснить	Что уточнить
Сам размещу объявление	Остальные задачи и роли	Что клиент хочет поручить
Другой агент дешевле	Наш фактический состав	Сопоставимы ли предложения
Хочу гарантию результата	Контролируемые действия	Ожидания и границы
Нужен ответ специалиста	Исполнителя и предмет работы	Форму и сроки результата

Уточните перед решением

1. Какую задачу решает каждый пункт предложения?
2. Что клиент сможет посмотреть после выполнения?
3. Какая часть зависит от другого участника и согласования?

18 проверок понятного предложения

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

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.

Ваша карта услуги

Одна строка — одна задача клиента. Если подтверждение нельзя назвать, уточните действие. Не расширяйте обязательства без проверки возможностей.

Клиент / код: _____ Услуга: _____

Потребность	Моё действие	Что получает клиент	Граница / зависимость

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Конструктор недельного отчёта

Подготовьте отчёт по согласованному периоду. Подкрепляйте вывод записью или документом; события без результата тоже описывайте честно.

Выполнено	Что стало понятно	Нужное решение	Следующее действие

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Объяснение одного пункта услуги

«Вам нужно [задача]. Для этого я выполню [согласованное действие], а вы получите [подтверждение]. Отдельно нужно решить [вопрос] с [ответственный]. Какой результат по этому пункту для вас будет понятным и полезным?»

Первое действие после чтения

Возьмите одно предложение, которое отправляете собственникам. Перепишите три пункта через потребность, действие, подтверждение и границу. Проверьте их с исполнителем и на ближайшем уместном разговоре.

Кто подтверждает состав работы: _____

Когда сверить отчёт с обещанием: _____

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 →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Олег Самойлов: запись мастер-класса о содержании услуги, 2010 год

Организатор: программа мастер-класса о содержании и продаже услуги

Недельный отчёт: заполненный пример

Вымышленная ситуация. Числа и наблюдения показывают форму отчёта, а не результаты проекта или рыночную норму.

Часть	Учебная запись
Период	Одна рабочая неделя после подготовки описания
Выполнено	Описание согласовано; состоялись четыре показа
Наблюдение	На двух показах уточняли срок освобождения
Что неизвестно	Подтверждённого порядка освобождения пока нет
Решение собственника	Уточнить свои ограничения и возможные сроки
Следующее действие	После ответа обновить сведения для покупателей
Подтверждение	Журнал событий и актуальная версия описания

Почему такой отчёт полезен

Собственник понимает, что сделано и какой ответ нужен от него. Четыре показа не названы четырьмя предложениями или гарантированным спросом.

Если ответа пока нет

Сохраните вопрос открытым. Не сообщайте покупателям удобный срок от имени собственника; согласуйте, когда можно вернуться к уточнению.

Конструктор объяснения услуги

Используйте только реальный состав работы. Текст ниже — самостоятельный учебный пример Нейросистемы риелтора.

Начало через задачу

«Вы хотите продать квартиру и понимать, как это связано с дальнейшей покупкой. Сейчас известны [факты], остаются вопросы [перечень]. Предлагаю сначала определить последовательность действий».

Состав и подтверждение

«В рамках согласованной услуги я подготовлю [действия]. Вы получите [описание, журнал, таблицу]. По итогам [период] обсудим факты и следующее решение. Вопросы [перечень] решаются отдельно с [исполнитель]».

Сравнение предложений

«Чтобы сравнить стоимость, давайте сопоставим объём и условия. Отметим, что вы делаете самостоятельно и какой результат ожидаете от агента. Если о другом предложении данных нет, этот пункт пока оставим открытым».

Проверка понимания

Попросите клиента назвать ожидаемый результат по одному пункту. Если он понимает его иначе, уточните формулировку до согласования работы. Отсутствие возражений само по себе не подтверждает понимание.

Промпт: сделать услугу понятнее

ИИ помогает структурировать уже существующее предложение. Он не вправе незаметно добавлять новые обязательства.

Что передать модели

Обезличенную задачу клиента, фактический перечень работ, доступных исполнителей и известные ограничения. Не передавайте лишние документы и персональные сведения.

Готовое задание

«Разложи предложение на четыре колонки: потребность клиента, действие агента, подтверждение выполнения, граница ответственности. Используй только входные сведения. Не добавляй услуги, сроки, гарантии и результаты. Если связь неясна, запиши уточняющий вопрос. Покажи, из какой исходной фразы получена каждая строка».

Что проверить в ответе

Постоянная доступность, юридическая гарантия и обещанная скорость сделки часто появляются как рекламное украшение. Если их нет в реальном объёме, удалите. Каждую строку согласуйте с ответственным исполнителем.

Пример исправления

Было у модели: «Гарантируем безопасную сделку». После сверки: «Организуем согласованную проверку; клиент получит результат в оговорённой форме». Конкретный состав и исполнитель должны быть определены до предложения.