Старт сопровождения: доступы, роли и ближайшие действия

Запустите сопровождение после согласия клиента. Определите роли, исходные данные, доступный обмен и первый результат. План старта, учебный пример и чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДФ, карта старта, лист первого обмена и отдельный чек-лист.

Старт уже заказанной помощи. Не повторная продажа услуги, не гарантированный календарь сделки и не автоматическое разрешение на публикацию.

Первые действия после согласия

После согласования сотрудничества, когда нужно организовать первые действия и передачу исходных материалов.

Элемент	Что должно быть ясно	Чего недостаточно
Цель	Ближайший результат этапа	Работаем
Роли	Кто ведёт, делает и принимает	Общий чат без владельца
Данные	Что нужно сейчас и зачем	Все документы на всякий случай
Первый шаг	Исполнитель, условие, срок, результат	Большой архив ссылок

Что нужно для понятного старта

• Действующий согласованный объём помощи.

• Цель ближайшего этапа и ограничения.

• Заметки и решения из предыдущих контактов.

• Нужные сейчас исходные материалы.

• Ответственные участники и рабочая связь.

• Первое действие и способ проверить его результат.

Основание, роли и обмен

1. Сверьте основание начала работы

Прочитайте согласованный объём и прежние решения. Уточните ближайшую цель. Открытое условие не превращайте в обещанную услугу. Не заставляйте клиента повторять уже переданное.

Готово: Команда понимает, что именно начинает.

Не делайте так: Запустить стандартный пакет вместо заказанной помощи.

2. Передайте контекст и роли

Назначьте основной контакт и объясните участие специалистов. Передайте исполнителю ограничения, исходные данные и обещания. Проверьте, что он принял задачу.

Готово: Ответственность понятна клиенту и команде.

Не делайте так: Переслать телефон без содержания договорённостей.

3. Настройте понятный обмен

Согласуйте канал, реалистичный режим ответа и актуальную версию материалов. Проверьте, открывается ли нужный файл. Используйте достаточный доступ без передачи чужих паролей.

Готово: Клиент может выполнить действие в выбранном формате.

Не делайте так: Считать отправленную неработающую ссылку готовым доступом.

Открытые вопросы запуска

Первый результат и продолжение

4. Составьте план первого результата

Разделите действия клиента и агента. Для каждого укажите назначение, срок либо условие начала и результат. Не запрашивайте всё возможное заранее.

Готово: Первый шаг конкретен и не перегружен.

Не делайте так: Ставить срок без нужного исходного материала.

5. Проверьте первый обмен

Убедитесь, что материал получен и понятен. При препятствии уточните причину, измените формат или согласуйте зависимый срок. Отдельно отмечайте получение и утверждение.

Готово: Есть фактическое действие и точный статус.

Не делайте так: Принять комментарии к проекту за разрешение публиковать.

6. Передайте процесс в сопровождение

Сохраните короткую карточку старта и открытые вопросы с ответственными. Обновляйте её при смене роли или канала. Завершение старта не объявляйте решением всех вопросов сделки.

Готово: Работу можно продолжить без восстановления из догадок.

Не делайте так: Закрыть зависимости ради отметки онбординг готов.

Как проверите первое действие

ДФ: список, проект и два замечания

Учебный случай ДФ. Антон и Рената согласовали подготовку проекта объявления и плана съёмки для просмотра продавцом. Публикация ещё не разрешена.

Шаг ДФ	Что произошло	Статус
Исходные сведения	Описание комнат уже есть	Анкету не повторяют
Первый запрос	Список остающихся вещей к 19 октября 18:00	Антон принял задачу
Формат	Общая ссылка не открылась, PDF читается	Пароль не передавался
Список	Антон прислал вовремя	Данные получены
Проект	Рената передала к 20 октября 15:00	Антон получил и прочитал
Два замечания	Нужно исправить описание мебели	Утверждение и публикация открыты

Начался понятный обмен: список получен, проект просмотрен, замечания записаны. Это не означает утверждения текста, проведения съёмки или разрешения публикации.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Вот всё, что может понадобиться»	«Сначала отметьте, какие вещи остаются, это нужно для описания»
«Дайте пароль, раз ссылка не работает»	«Передам доступную копию и проверю, что она открывается»
«Проект получен, значит запускаем»	«Получение подтверждено, два замечания ещё открыты»

Уберите конкретное препятствие

Что мешает	Первое действие	Что сохранять
Неясен объём	Сверить договорённости	Открытые условия
Исполнитель не в контексте	Передать цель и обещания	Принятие задачи
Файл не открывается	Проверить доступный формат	Границу нужного доступа
Исходные данные задержаны	Уточнить причину и зависимости	Реальный новый срок
Проект с замечаниями	Записать изменения	Статус не утверждён
Роль меняется	Сообщить нового ответственного	Единую текущую карточку

Перед стартовым сообщением

1. Какое одно действие клиент должен выполнить первым?
2. Что мешает ему сделать это сейчас?
3. Не назвали ли мы получение результата его утверждением?

18 проверок старта сопровождения

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

Основание и роли

- [ ] **Сверить объём.** Есть действующая договорённость. Не добавить стандартные услуги молча.
- [ ] **Назвать цель.** Ближайший результат понятен. Не обещать всю сделку по календарю.
- [ ] **Прочитать историю.** Принятые решения сохранены. Не заставить повторять всё.
- [ ] **Назначить контакт.** Клиент знает ответственного. Не растворить роль в общем чате.
- [ ] **Объяснить специалистов.** Границы помощи понятны. Не обещать любой ответ от любого.
- [ ] **Передать задачу.** Исполнитель принял содержание. Не ограничиться пересылкой телефона.

Доступ и первый шаг

- [ ] **Согласовать связь.** Канал и режим выполнимы. Не обещать всегда на связи.
- [ ] **Проверить открытие.** Клиент видит нужный материал. Не считать ссылку достаточной.
- [ ] **Ограничить доступ.** Только необходимое для задачи. Не просить чужой пароль.
- [ ] **Объяснить запрос.** Ясно зачем нужны данные. Не собирать всё на всякий случай.
- [ ] **Назвать результат.** Действие конкретно. Не оставить общую подготовку.
- [ ] **Указать зависимость.** Срок связан с исходными данными. Не обещать безусловную дату.

Обмен и продолжение

- [ ] **Проверить получение.** Материал действительно доступен. Не подменить фактом отправки.
- [ ] **Уточнить препятствие.** Причина задержки названа. Не обвинить в несобранности.
- [ ] **Пересмотреть зависимое.** Новый срок согласован при необходимости. Не перенести молча.
- [ ] **Разделить утверждение.** Замечания имеют отдельный статус. Не публиковать после простого получения.
- [ ] **Сохранить открытое.** Есть владелец вопроса. Не закрыть ради отчёта.
- [ ] **Передать карточку.** Актуальная версия доступна нужному исполнителю. Не восстанавливать процесс из догадок.

Карта запуска сопровождения

Планируйте собственные действия и реальные зависимости. Решение другого участника не превращается в гарантию от записи в плане.

Клиент / согласованный этап: _____

Цель / задача / назначение	Клиент / агент / принимающий	Исходное условие / срок / результат
Ближайшая цель		
Первое действие клиента		
Первое действие агента		
Совместная проверка		
Открытая зависимость		

Первый видимый результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Срок и условие начала: _____

Лист первого обмена материалами

Открывающийся файл, полученный проект и утверждённый текст имеют разные статусы. Не объединяйте их в одну галочку.

Материал / канал / доступ	Получен / прочитан / замечания	Утверждение / следующее действие / владелец

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Архив вместо первого шага. выделите одно нужное действие.

Задача без владельца. получите принятие исполнителем.

Срок без исходных данных. назовите условие начала.

Просьба передать пароль. выберите необходимый доступ.

Получено значит утверждено. проверьте отдельное решение.

Согласуйте следующий шаг

Стартовая реплика Ренаты

Антон, для проекта описания нужен список вещей, которые остаются. Вы присылаете его 19 октября к 18:00. После получения подготовлю проект к 20 октября 15:00. Сначала вы его посмотрите; получение файла не означает разрешения на публикацию.

Первое действие после чтения

Возьмите одного клиента на старте. Сведите в одну карточку цель, контакт, исходные данные, первый шаг и критерий результата.

Ответственный контакт: _____

Что остаётся открытым: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент согласился, но совместная работа не начинается?

Проверьте передачу задачи, понятность первого действия и контроль исходных данных.

Проверить старт сопровождения →

17.10.2026 проверен материал HubSpot о клиентском онбординге. Использованы организационные принципы целей, ролей, внутренней передачи контекста и стартового контакта. Чужие показатели и календарные нормы не переносятся на риелтора.

HubSpot: организация запуска работы с клиентом

ДФ: стартовый маршрут в одном месте

Учебный пример подготовки продвижения. Все даты и участники вымышленные.

Съёмка не проведена, текст не утверждён, публикация не разрешена. Первый обмен состоялся, а открытые задачи продолжаются в сопровождении.

Цель этапа

Проект объявления и план съёмки для просмотра Антоном.

Уже известно

Описание комнат передано на первой встрече. Повторный сбор не нужен.

Антон

Список остающихся вещей 19 октября к 18:00. Задачу принял и выполнил.

Рената

После списка проект к 20 октября 15:00. Проект передан.

Обмен

Ссылка недоступна; копия PDF открывается. Замечания в существующий чат по разделам.

Проверка

Антон прочитал, указал два замечания. Исправление остаётся задачей Ренаты.

ДФ: карта готовности старта

Различайте организационную готовность и результат последующей услуги.

Проверка	Факт ДФ	Что дальше
Основной контакт	Рената	Сохраняет актуальную версию
Первый материал	Список вещей получен	Использовать в проекте
Доступность	PDF открывается у Антона	Продолжать согласованный обмен
Проект	Получен и прочитан	Исправить два замечания
Утверждение	Пока отсутствует	Получить после исправления
Публикация	Разрешения ещё нет	Не запускать автоматически

Промпт: «Проверь стартовый план: задачи без владельца, сроки без условий и запросы данных без цели. Отдели получение проекта от утверждения. Предложи понятный первый шаг клиенту».

Передавайте помощнику обезличенный план, а не пароли и лишние документы. Его предложения сверяйте с действующим объёмом и реальными возможностями команды.