До звонка нужна задача, а не ярлык

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

Контекст до контакта

- [ ] **Вопрос назван.** Есть слова о задаче. Номер не объясняет потребность.
- [ ] **Происхождение отмечено.** Со слов партнёра или клиента. Предположение не факт.
- [ ] **Дата обсуждения есть.** Понятна свежесть контекста. Старое могло измениться.
- [ ] **Стадия описана.** Что человек решает сейчас. Интерес не всегда готовность.
- [ ] **Знакомство согласовано.** Кто и как выходит на связь. Удобство команды не выбор клиента.
- [ ] **Критичные пробелы выделены.** Без них нельзя выбрать действие. Не нужна полная анкета заранее.

Приём и статус

- [ ] **Направление подходит.** Услуга и территория проверены. Не наш профиль не оценка человека.
- [ ] **Владелец назначен.** Один ответственный за следующий шаг. Общая очередь не решение.
- [ ] **Статус имеет причину.** Принять, уточнить или иной вариант. Ярлык без основания бесполезен.
- [ ] **Отложенное согласовано.** Есть событие или момент возврата. Не откладываем произвольно.
- [ ] **Повтор проверен.** Контекст и идентификаторы сверены. Одного имени недостаточно.
- [ ] **История сохранена.** Новое касание добавлено отдельно. Не переписываем первый источник.

Разговор и обратная связь

- [ ] **Контекст подтверждён.** Человек уточнил своё ожидание. Передача могла исказить вопрос.
- [ ] **Продолжение уместно.** Шаг соответствует текущей задаче. Не всем нужна срочная встреча.
- [ ] **Итог конкретен.** Действие, владелец и дата. Дожать позже не план.
- [ ] **Статус партнёру согласован.** Передаётся нужный рабочий объём. Не вся личная переписка.
- [ ] **События разделены.** Получено, принято, поговорили отдельно. Нельзя подменять этапы.
- [ ] **Причина остановки записана.** Есть поле для исправления процесса. Плохие лиды слишком общее.

Запишите факты и следующий шаг

Указывайте происхождение каждого важного сведения. Не превращайте предположение партнёра в подтверждённое намерение клиента.

Обращение: _____ Проверил: _____

Источник / дата / вопрос	Стадия / знакомство / неизвестное	Статус / причина / владелец / шаг

Есть номер без задачи. Верните партнёру конкретный вопрос..

Неясно ожидает ли человек знакомство. Сначала уточните договорённость..

Одно имя принято за дубль. Проверьте доступный контекст..

Отложено без события и владельца. Определите следующий шаг..

В отчёте все контакты обработаны. Разведите фактические этапы..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Рекомендации приходят, а следующий шаг теряется?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать источники, принятие и дальнейшую обработку обращений.

Разобрать обработку обращений →

Паспорт обращения, примеры приёма и уточнения, схема статусов, журнал принятия и отдельный чек-лист. Подготовлено 2026-10-14.