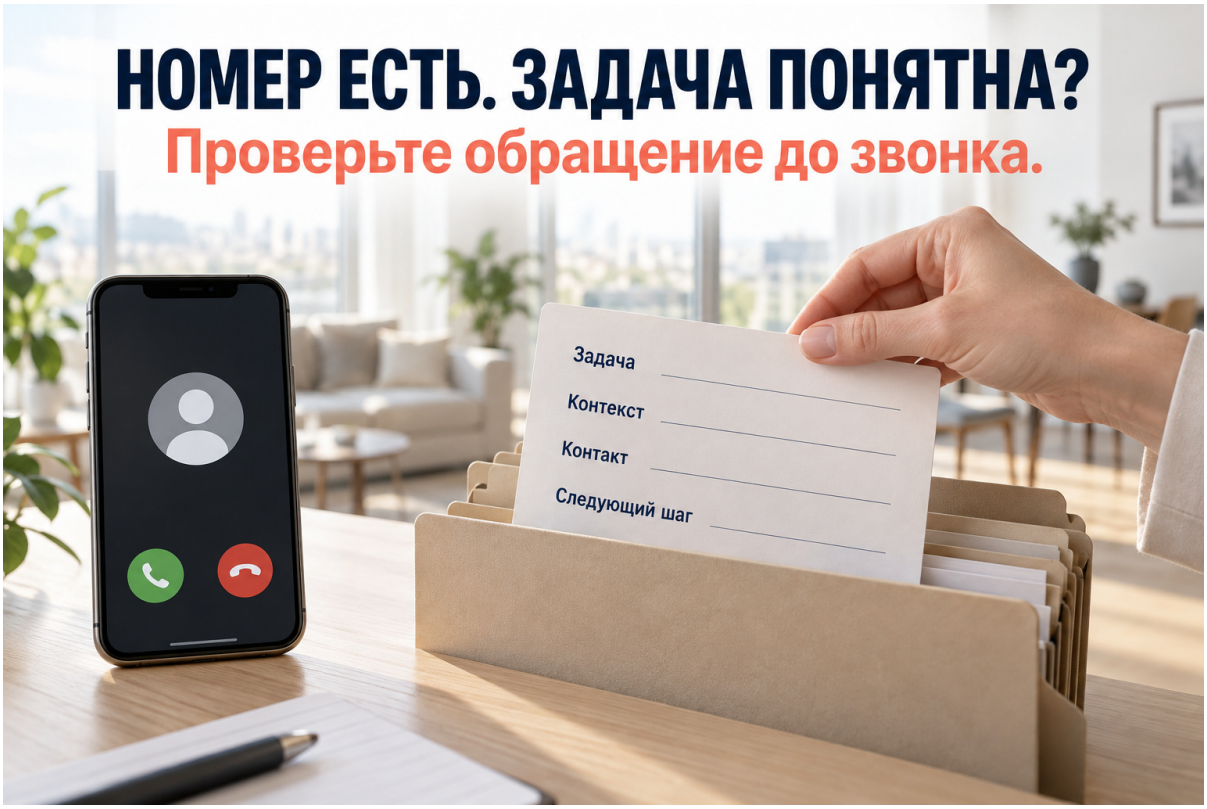
Паспорт переданного обращения: контекст и следующий шаг

Примите партнёрское обращение с контекстом. Отделите сведения от предположений, выберите статус и назначьте подходящий следующий контакт.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Собственный инструмент Нейросистемы риелтора. Все карточки учебные и не содержат реальных контактов. Это схема приёма задачи, а не юридическая форма согласия или автоматическая оценка человека.

Поступление не равно принятию

Партнёр прислал номер с общей характеристикой, а агент не знает вопрос человека, ожидаемый способ знакомства и ближайший шаг.

Что пришло	Что неизвестно	Действие
Хочет квартиру	Покупает или продаёт, чего ждёт	Уточнить вопрос
Просил объяснить продажу	Как согласовано знакомство	Уточнить способ контакта
Ждёт представления сообщением	Срок продажи ещё открыт	Принять задачу знакомства
Имя уже есть в базе	Тот ли это человек и запрос	Проверить возможный повтор

Что нужно для понятного начала

- Партнёр и дата передачи.
- Формулировка вопроса с указанием происхождения.
- Стадия и желаемый следующий шаг.
- Согласованный способ знакомства.
- Критичные неизвестные сведения.
- Ответственный, выбранный статус и дата проверки действия.

Задача, знакомство и происхождение

1. Отделите контакт от задачи

Запишите что поступило и что человек хочет понять. Не считайте номер подтверждённой готовностью к покупке или договору.

Готово: Есть вопрос, а не только оценка горячий.

Не делайте так: Рекомендация превратилась в обещание клиента.

2. Проверьте контекст и знакомство

Уточните у партнёра слова человека, дату обсуждения и согласованный способ контакта. Разделите критичные и необязательные пробелы.

Готово: Понятно как корректно начать.

Не делайте так: Агент звонит по неясной договорённости.

3. Заполните паспорт происхождения

Сохраните партнёра, вопрос, стадию, знакомство, неизвестное, владельца и действие. Отмечайте со слов кого записано поле.

Готово: Факты и предположения различимы.

Не делайте так: Оценка партнёра стала словами человека.

Какие пробелы действительно критичны

Статус, разговор и обратная связь

4. Выберите статус и проверьте повтор

Примите, уточните, отложите по согласованию либо укажите несоответствие. Возможный дубль сначала подтвердите по контексту.

Готово: Статус имеет причину и следующий шаг.

Не делайте так: Совпадение имени вызвало ошибочное объединение.

5. Проведите разговор по задаче

После согласованного знакомства подтвердите цель и задайте нужные уточнения. Повторите понимание и согласуйте продолжение.

Готово: Итог описан действием клиента и агента.

Не делайте так: Ярлык тёплый заменил договорённость.

6. Верните статус и разберите качество передачи

Сообщите партнёру согласованную рабочую обратную связь. Считайте полученные карточки, принятые задачи и разговоры отдельно.

Готово: Видна конкретная точка улучшения.

Не делайте так: Все номера записаны как обработанные обращения.

Какое событие уже подтверждено

Паспорт обращения после рекомендации

Учебный собственник хочет обсудить порядок продажи после переезда. Его готовность заключать договор и точный срок не подтверждены.

Поле паспорта	Учебная запись	Статус знания
Источник	Партнёр передал 14 октября	Факт передачи
Вопрос	Понять порядок продажи после переезда	Со слов партнёра
Знакомство	Сначала представление в сообщении	Согласованный путь нужно соблюдать
Срок продажи	Не уточнён	Неизвестно
Решение	Принять задачу знакомства; затем уточнить	Назначается ответственный

Можно принять задачу знакомства, не приписывая человеку готовность к сделке. После разговора исходный контекст уточняется с сохранением истории.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Горячий, готов покупать	Записываем конкретный вопрос и происхождение информации.
Номер получили — лид обработан	Разделяем поступление, принятие и состоявшийся разговор.
Клиент некачественный	Указываем несоответствие задачи или конкретный недостающий факт.

Выберите статус по основанию

Статус	Когда подходит	Следующее действие
Принять	Задача подходит и знакомство понятно	Назначить владельца контакта
Уточнить	Не хватает критичного контекста	Задать конкретный вопрос партнёру
Отложить	Человек обозначил более поздний момент	Сохранить событие возврата
Не наш профиль	Услуга или территория не подходят	Объяснить границу без оценки человека
Возможный повтор	Найдена похожая запись	Сверить контекст до объединения
Разговор состоялся	Есть фактическое подтверждение	Записать согласованное продолжение

Три вопроса до первого контакта

1. Какой вопрос человек действительно хочет решить?
2. Что согласовано о знакомстве и кто это подтвердил?
3. Какое действие можно выполнить сейчас без домыслов?

18 проверок партнёрского обращения

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

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.

Паспорт переданного обращения

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

Партнёр: _____ Дата передачи: _____

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

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата следующего действия: _____

Журнал приёма и уточнений

Первый источник и последующая рекомендация могут существовать одновременно. Сохраняйте историю и не организуйте два независимых контакта по одной задаче.

Обращение / проверка повтора	Что подтвердилось / изменилось	Продолжение / дата / обратная связь

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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..

Согласуйте следующий шаг

Краткая запись без домыслов

Получено от [партнёр, дата]. Вопрос [формулировка, источник сведений]. Стадия [подтверждено/со слов/неизвестно]. Знакомство [что согласовано]. Уточнить [критичный вопрос]. Решение [статус и причина]. Владелец [кто], шаг [действие и дата].

Первое действие после чтения

Возьмите одну обезличенную карточку. Отметьте происхождение полей и критичные пробелы. Выберите статус с причиной, назначьте владельца и проверьте факт следующего действия.

Владелец следующего действия: _____

Что ещё неизвестно: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Рекомендации приходят, а следующий шаг теряется?

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

Разобрать обработку обращений →

Различие соответствия, потребности и готовности сверено с первичным материалом HubSpot, рабочие ожидания общения — с Atlassian, 14.10.2026. Конкретные условия знакомства согласуются участниками.

HubSpot: соответствие и готовность при квалификации обращения

Atlassian: явные рабочие договорённости

Три учебных решения по входящему обращению

Разные карточки требуют разных действий. Решение принимается по контексту, а не по уверенности, с которой партнёр назвал человека перспективным.

Карточка	Решение	Основание
Есть только номер и хочет квартиру	Уточнить	Неизвестны задача и знакомство
Просит порядок продажи, ждёт сообщения	Принять знакомство	Можно подтвердить вопрос с человеком
Вернётся после переезда, срок согласован	Отложить до события	Следующий момент выбран человеком

В первой карточке недостаточно оснований для подходящего начала разговора. Партнёру задаётся один предметный вопрос: что именно человек обсуждал и какое знакомство согласовано. Не нужно сразу требовать все параметры недвижимости; сначала восстановите смысл обращения.

Во второй карточке задача знакомства понятна. Агент принимает её, затем подтверждает контекст с собственником. Если выяснится, что ожидание другое, записывается уточнение. Приём обращения не означает, что человек уже согласился на услугу или договор.

В третьей карточке более поздний момент не является отказом. Сохраните согласованное событие и способ возврата. Не подменяйте это бесконечным статусом ожидания без владельца. Если обстоятельства изменятся, дальнейший шаг обсуждается с человеком, а не назначается за него.

HubSpot описывает квалификацию через соответствие и готовность. В нашем риелторском паспорте это помогает разделить подходящую задачу и момент действия. Модель не используется для оценки личности, дохода по косвенным признакам или давления на человека.

Повторы и честный журнал принятия

Одна рекомендация может быть новым касанием уже знакомого человека. Сохраняйте эту информацию без двойной обработки и переписывания прошлых источников.

Событие	Что считается подтверждением	Что не подменяет его
Получено	Поступила карточка с датой	Готовность человека работать
Принято	Назначена подходящая задача и владелец	Просто создана запись
Разговор состоялся	Есть факт контакта и итог	Запланированный звонок
Продолжение согласовано	Определён следующий шаг	Оценка тёплый или горячий

При возможном повторе сверяйте доступные идентификаторы и содержание задачи. Совпавшее имя недостаточно для объединения. Пока связь не установлена, сохраните неопределённость и назначьте проверку. Это защищает историю от ошибочной подмены и помогает не звонить человеку параллельно от разных агентов.

После подтверждения добавьте новую рекомендацию как касание. Первоначальный источник остаётся в истории. Если партнёрское вознаграждение зависит от определённого события, его проверяют по отдельным условиям; наличие записи в CRM само по себе не решает вопрос выплаты.

В журнале процесса сравнивайте одинаковые события за одинаковый период. Не включайте запланированные разговоры в состоявшиеся и не называйте отложенное по согласованию окончательно потерянным. Малый объём наблюдений лучше использовать для поиска конкретного пробела передачи, а не общего рейтинга партнёров.

Atlassian подчёркивает явные ожидания от совместной работы. Примените это к обратной связи: кто сообщает статус, какой объём сведений согласован и когда проверяется следующий шаг. Партнёру нужна понятная координация, а не полный пересказ личного разговора клиента.