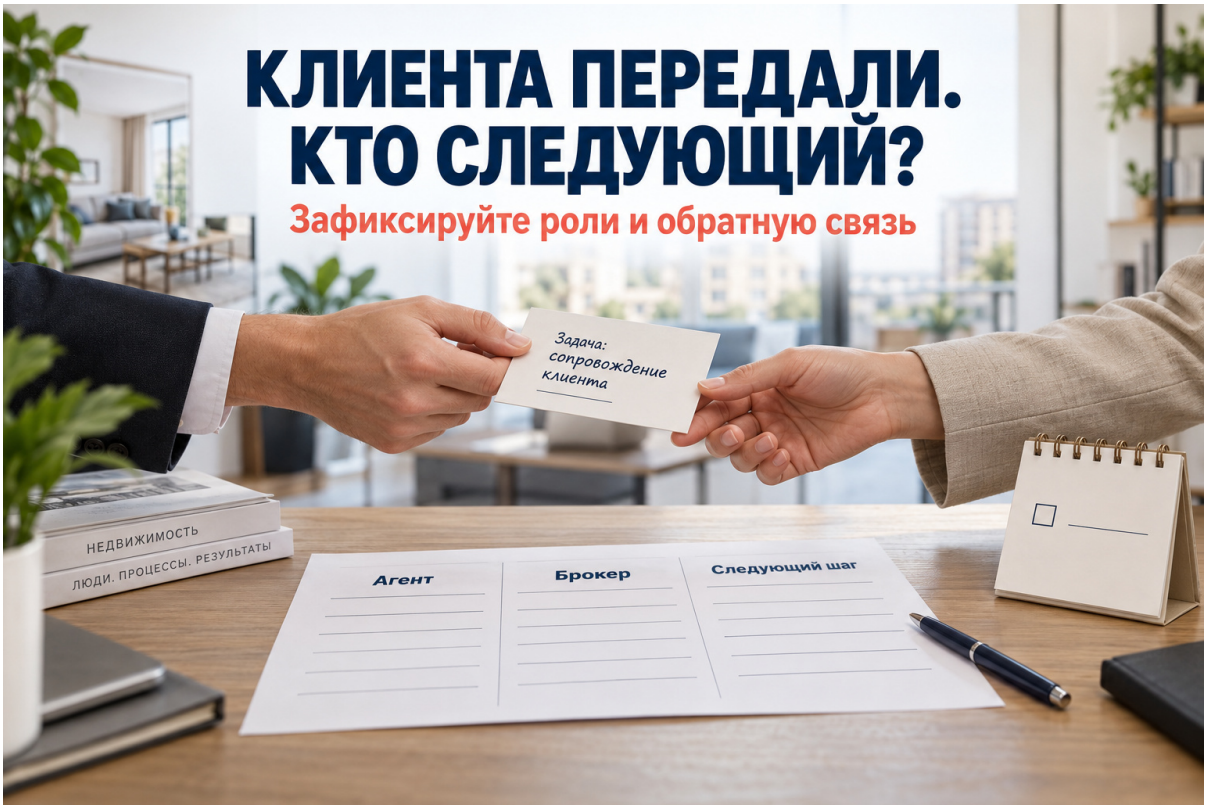
Агент и брокер: карта ролей и обратной связи

Согласуйте роли агента и брокера, подготовьте понятное знакомство и замкните передачу рабочей обратной связью. Клиенту будет ясно, кто и что делает дальше.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Собственный инструмент организации работы Нейросистемы риелтора. Анна и все записи учебные. Комплект не подбирает кредит, не обещает одобрение и не заменяет договорённости о данных и услугах.

Переход должен быть подтверждён

Контакт передан партнёру, но неизвестно, принят ли вопрос, состоялся ли разговор и кто должен вернуться к клиенту.

Этап	Кто действует	Что подтверждает переход
Уточнить задачу	Агент и клиент	Записан вопрос и стадия
Первый разговор	Брокер и клиент	Принята задача, назначено время
Рабочий статус	Согласованный ответственный	Есть действие, владелец и срок
Продолжение подбора	Агент и клиент	Критерии актуализированы

Что согласовать до знакомства

• Вопрос клиента и текущая стадия покупки.

• Фактический состав услуг каждого участника.

• Прозрачные условия оплаты и заинтересованности.

• Согласованный способ знакомства и передачи сведений.

• Подтверждение принятия задачи партнёром.

• Журнал статусов, исполнителей и следующих контактов.

Задача, роли и выбор клиента

1. Назовите вопрос клиента

Запишите стадию покупки, вопрос своими словами клиента и ближайший ожидаемый результат разговора.

Готово: Понятно зачем нужен партнёр.

Не делайте так: Общий запрос ипотека не раскрывает задачу.

2. Разведите роли и услуги

Уточните кто ведёт подбор, консультацию, документы, статус и следующий контакт. Зафиксируйте реальные условия услуг и оплаты.

Готово: У каждого действия есть исполнитель.

Не делайте так: Брокерская помощь названа решением банка.

3. Согласуйте знакомство

Объясните клиенту задачу, условия, получателя сведений и способ контакта. Сохраните самостоятельный выбор человека.

Готово: Понятно какое общение ожидается.

Не делайте так: Контакт передан без понятного процесса.

Где заканчивается роль каждого

Передача, статус и остановки

4. Передайте карточку и получите подтверждение

Передайте только согласованную информацию для первого разговора. Проверьте принятие задачи и время контакта.

Готово: Партнёр подтвердил получение и действие.

Не делайте так: Отправлено ошибочно означает принято.

5. Получите рабочую обратную связь

Зафиксируйте факт разговора, ближайшее действие, исполнителя и срок. При изменении условий уточните критерии подбора с клиентом.

Готово: Нет работы по устаревшей задаче.

Не делайте так: В общий статус переслана вся переписка.

6. Разберите остановки процесса

Проверьте неподтверждённые передачи, пропущенные контакты и неясные статусы. Согласуйте исправление и резервного ответственного.

Готово: Следующий шаг восстановлен.

Не делайте так: Молчание автоматически названо отказом клиента.

Кто сообщает следующий шаг

Учебный маршрут Анны

Учебная Анна ещё уточняет финансирование и не выбрала квартиру. Задача знакомства — понять недостающие сведения и следующий шаг, а не получить обещание кредита.

Запись	Учебное содержание	Следующее действие
Вопрос	Какие данные нужны для обсуждения вариантов	Согласовать первый разговор
Передача	Партнёр подтвердил получение задачи	Контакт в удобное время
После разговора	Нужны дополнительные сведения	Клиент получает перечень напрямую
Для агента	Подбор зависит от уточнения условий	Вернуться к критериям после обновления
Граница	Решение по кредиту не заявлено	Сохранить точный реальный статус

Карточка показывает управляемый следующий шаг. Она не превращает консультацию в одобрение или переданный контакт в проведённую встречу.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Я передал, дальше сами	Партнёр принял задачу, время разговора и следующий ответственный известны.
Всё одобрено	Сохраняем точное название этапа, дату и условия подтверждения.
Клиент пропал	Разговор не подтверждён; следующий согласованный контакт выполняет назначенный участник.

Восстановите конкретный переход

Ситуация	Действие	Проверка
Клиент только изучает вопрос	Согласовать консультационную задачу	Нет ложной готовности к заявке
Партнёр не подтвердил получение	Проверить передачу через ответственного	Не обещать работу без принятия
Разговор не состоялся	Уточнить удобный следующий контакт	Нет дублирующих сообщений от всех
Условия изменились	Обновить критерии с клиентом	Подбор соответствует текущей задаче
Получен отказ или неподходящие условия	Сохранить точный статус	Нет гарантии обхода решения
Клиент выбрал иной путь	Согласовать нужную обратную связь	Самостоятельный выбор сохранён

Три вопроса перед передачей

1. Что должен получить клиент после ближайшего разговора?
2. Кто подтвердит передачу и сообщит следующий статус?
3. Какие сведения действительно нужны агенту для дальнейшей работы?

18 проверок работы с брокером

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

Задача и роли

- [ ] **Вопрос записан.** Есть конкретный ожидаемый выход. Нужна ипотека слишком общее.
- [ ] **Стадия известна.** Обсуждение, подготовка или иной этап. Не все готовы подавать заявку.
- [ ] **Роли разделены.** Исполнитель у каждого действия. Клиент не должен угадывать.
- [ ] **Услуга понятна.** Состав и условия уточнены. Помощь не гарантия решения.
- [ ] **Оплата согласована.** Известно кто за что платит. Скрытая мотивация мешает выбору.
- [ ] **Статусы точны.** Сохранены дата и условия. Разные одобрения не одно событие.

Знакомство и передача

- [ ] **Смысл объяснён.** Клиент понимает зачем партнёр. Контакт не передают просто так.
- [ ] **Выбор сохранён.** Можно выбрать самостоятельный путь. Отказ от партнёра не отказ от покупки.
- [ ] **Сведения согласованы.** Получатель, цель и способ понятны. Не нужна вся история в общем чате.
- [ ] **Контакт назначен.** Есть удобное время и канал. Позвонят когда-нибудь не план.
- [ ] **Принятие подтверждено.** Партнёр получил задачу. Отправленное сообщение не подтверждение.
- [ ] **Документы идут отдельно.** Есть подходящий согласованный процесс. Карточка не заменяет требования к данным.

Обратная связь и следующий шаг

- [ ] **Разговор отмечен.** Состоялся или нет подтверждено. Не угадываем по тишине.
- [ ] **Действие конкретно.** Что именно предстоит сделать. В работе мало объясняет.
- [ ] **Исполнитель назначен.** Один владелец ближайшего шага. Все ждут друг друга.
- [ ] **Срок согласован.** Есть дата следующего сообщения. Срок не гарантия банка.
- [ ] **Критерии обновлены.** Изменения обсуждены с клиентом. Старый бюджет не продолжает жить сам.
- [ ] **Остановка разобрана.** Есть резервный порядок проверки. Повторные звонки всех не помогают.

Карточка согласованной передачи

Это лист координации. Документы и чувствительные данные передаются по отдельному подходящему процессу, а не добавляются в общую карточку автоматически.

Задача: _____ Ответственный: _____

Вопрос / стадия / роль	Согласованный контакт / сведения	Принятие / действие / владелец / срок

Подтверждение принятия: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий контакт: _____

Журнал обратной связи

Сохраняйте точные формулировки. «Передано», «разговор состоялся», «получен ответ» и «согласован объект» обозначают разные события.

Статус / подтверждение	Изменение критериев / действие	Исполнитель / дата / обратная связь

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Задача отправлена без принятия. Проверьте получение и ответственного..

Все участники ждут звонка другого. Назначьте один следующий контакт..

Консультацию назвали одобрением. Верните точный статус и источник..

Изменения не дошли до подбора. Уточните актуальные критерии с клиентом..

Обещают стереть достоверную историю. Не принимайте это за реальную возможность..

Согласуйте следующий шаг

Короткая карточка знакомства

Задача клиента [вопрос и стадия]. Знакомство согласовано [способ и удобное время]. Для первого разговора передаём [согласованные сведения]. Получение подтверждает [участник]. После разговора нужен статус [действие, владелец, срок] в согласованном объёме. Подбор обновляет [ответственный].

Первое действие после чтения

Разберите одну передачу на учебном или обезличенном примере. Проверьте принятие, ближайшее действие и владельца обратной связи. Затем согласуйте с партнёром отсутствующие правила до следующего знакомства.

Владелец следующего действия: _____

Открытые вопросы: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент теряется между участниками?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать переходы, ответственность и следующий контакт по обращению.

Разобрать путь клиента →

Различие кредитного решения и согласования объекта проверено по первичному материалу Домклик; ограничения исправления достоверной кредитной истории — по Банку России, 14.10.2026. Индивидуальные условия уточняются у участников.

Домклик: кредитное решение и согласование недвижимости

Банк России: оспаривание кредитной истории

Рабочая карта ролей

Это пример распределения ответственности. Уточните его под фактические услуги, договорённости и выбранный клиентом способ работы.

Участник	Рабочая область	Граница
Агент	Критерии объекта и координация подбора	Не объявляет решение кредитора
Брокер	Согласованная помощь по финансированию	Состав услуги должен быть понятен
Клиент	Выбор и предоставление сведений	Сохраняет самостоятельность решений
Кредитор	Рассмотрение заявки и условий	Партнёр не подменяет его решение

Перед первой совместной задачей пройдите маршрут по шагам. Кто объясняет знакомство? Кто подтверждает принятие? Кто сообщает о состоявшемся разговоре? Если напротив действия стоят два имени, уточните одного владельца и допустимый резервный порядок. Иначе оба могут ждать инициативы другого.

Не путайте состав услуги и рекламное обещание. Полезно заранее увидеть, какой конкретный результат консультации получит человек: список вопросов, разъяснение порядка или иной согласованный выход. Условия оплаты и возможная заинтересованность обсуждаются прозрачно, без обещаний обязательного кредитного решения.

Точный статус экономит повторные объяснения. Согласие на кредит и согласование объекта не следует сливать в одно слово. Записывайте полученную формулировку, дату и условия, а неизвестное оставляйте неизвестным. Не переносите срок отдельного банка на все ситуации.

Для проверки карты можно дать нейросети только обезличенное описание ролей. Попросите найти действия без владельца и двусмысленные статусы. Паспорт, справки о доходах и кредитный отчёт для этой редакторской задачи не нужны. Решения по реальному клиенту участники принимают на проверенных данных.

Как восстановить прерванную передачу

Разбирайте точку остановки, а не назначайте клиента или партнёра виновным по отсутствию сообщения. Сначала установите подтверждённый факт.

Остановка	Что установить	Кто делает следующий шаг
Нет принятия	Получена ли карточка задачи	Владелец передачи
Нет разговора	Согласован ли контакт и состоялся ли он	Назначенный участник
Нет статуса	Какой объём обратной связи согласован	Владелец следующего сообщения
Изменились условия	Какие критерии подтвердил клиент	Агент по подбору

Если партнёр не подтвердил получение, не сообщайте клиенту, что всё уже в работе. Сначала восстановите передачу и согласуйте понятный контакт. При необходимости используйте заранее определённого резервного участника. Клиенту сообщается следующий шаг, а не внутренняя неопределённость нескольких исполнителей.

Если человек не ответил, сохраняйте именно этот статус. Не добавляйте причины вроде «передумал» без подтверждения. Следующий контакт согласуется по принятому порядку; параллельные одинаковые сообщения от агента и брокера могут запутать человека. При выборе другого пути зафиксируйте решение без давления.

При изменении условий вернитесь к задаче подбора: что клиент теперь готов рассматривать, какие вопросы ещё открыты и когда будет следующее обновление. Не выдавайте неполную информацию за окончательный бюджет. Чувствительные подробности передаются только в необходимом и согласованном объёме.

Обещания посредника «стереть» достоверные сведения кредитной истории не являются рабочим решением: Банк России прямо описывает это ограничение. Не включайте подобные обещания в партнёрское предложение. Обсуждение дальнейших возможностей должно опираться на проверенные условия и компетенцию соответствующих участников.