Контакт по событию клиента

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

Основание контакта

- [ ] **Записать цель.** Текущая задача ясна. Не начать с числа звонков.
- [ ] **Определить событие.** Есть изменение ситуации. Не писать без предмета.
- [ ] **Выделить обзор.** Контрольная точка согласована. Не молчать без новостей.
- [ ] **Назвать сведения.** Понятен состав сообщения. Не ограничиться как дела.
- [ ] **Разделить статусы.** Предложено не подтверждено. Не отправить ложное приглашение.
- [ ] **Сохранить критерии.** Версия актуальна. Не присылать старый подбор.

Исполнение связи

- [ ] **Назначить ответственного.** Один исполнитель известен. Не оставить между коллегами.
- [ ] **Уточнить канал.** Формат подходит задаче. Не навязать голосовое.
- [ ] **Согласовать время.** Внешний контакт принят. Не спутать с внутренней задачей.
- [ ] **Назвать зависимость.** Чужой ответ открыт. Не обещать его получение.
- [ ] **Предусмотреть ожидание.** Есть обзор без ответа. Не закрыть молчанием.
- [ ] **Уточнить срочность.** Связана с событием. Не объявить срочным всё.

Изменение и завершение

- [ ] **Обновить перенос.** Старое время отменено. Не оставить две версии.
- [ ] **Проверить паузу.** Формат связи уточнён. Не продолжать автоматически.
- [ ] **Проверить результат.** Есть факт завершения. Не закрыть по запросу.
- [ ] **Сохранить историю.** Понятно откуда следующий шаг. Не стереть зависимость.
- [ ] **Передать карточку.** Коллега видит основания. Не передать одну дату.
- [ ] **Проверить пропуски.** Обещанное сопоставлено с фактом. Не оценивать только число сообщений.

Запишите факты и следующий шаг

Связывайте сообщение с событием или согласованным обзором. Дата без предмета и отправленный запрос без ответа не подтверждают движение по задаче.

Клиент: _____ Этап: _____

Событие / цель / результат	Исполнитель / канал / срок	Зависимость / изменение / завершение

У сообщения нет основания. уточните пользу.

Статус зависит от чужого ответа. разделите обзор и результат.

Внутренняя задача названа звонком. проверьте согласование.

Показ предложен, но назван подтверждённым. верните точный статус.

Поиск на паузе, сообщения продолжаются. уточните режим связи.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Контактов много, а следующий шаг теряется?

Проверьте основания сообщений, исполнителей и открытые зависимости в сопровождении покупателя или продавца.

Проверить план контактов →

Событийный контакт и согласованный обзор статуса имеют разные основания. Внутреннее напоминание агенту не равно назначенному звонку клиенту. Подготовлено 2026-10-17.