Календарь событий клиента: контакт с основанием

Свяжите каждый контакт с событием клиента или согласованной контрольной точкой. Укажите предмет, ответственного, канал и условие завершения, чтобы план помогал сопровождению.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, план ГП, форма событий, журнал изменений и клиентская версия договорённостей.

Персональное сопровождение текущей задачи. Не схема массовых касаний и не универсальное число сообщений до сделки.

Бриф событий клиента

Когда поиск или продажа занимают время и нужно сохранять понятную связь между контактами, событиями и решениями клиента.

Основание	Смысл контакта	Критерий
Ответ собственника	Передать статус доступа	Ответ установлен и сообщён
Контрольная точка	Сообщить даже отсутствие ответа	Обзор состоялся по договорённости
Новый вариант	Показать соответствие критериям	Сведения проверены до отправки
Пауза поиска	Уточнить дальнейшую связь	Формат согласован, не придуман

Что собрать для плана

• Цель клиента и текущий этап.

• События, меняющие его ситуацию.

• Согласованные контрольные точки.

• Предпочтения по каналам и времени.

• Ответственный за каждое сообщение.

• Открытые зависимости и условия завершения.

Основание, контроль и результат

1. Опишите текущую задачу клиента

Зафиксируйте цель и ближайшее решение. Выберите события, которые действительно меняют ситуацию. Не начинайте с произвольного числа звонков в неделю.

Готово: Понятно, зачем нужен каждый будущий контакт.

Не делайте так: Создать календарь сообщений без предмета.

2. Разделите события и контрольные точки

Отметьте сообщения по новому факту и заранее согласованные обзоры статуса. Для ожидания ответа определите, когда сообщить его отсутствие.

Готово: Обещанный обзор не исчезает при отсутствии новостей.

Не делайте так: Молчать, потому что собственник ещё не ответил.

3. Назовите результат и исполнителя

Укажите сведения или решение, нужные клиенту после контакта. Назначьте одного ответственного за сообщение, даже если данные собирают несколько коллег.

Готово: Понятно, кто передаёт что и зачем.

Не делайте так: Закрывать задачу только по факту звонка.

Зачем нужен контакт

Канал, изменение и выполнение

4. Согласуйте канал и время

Разделите подборку, обзор и срочное изменение расписания. Уточните удобный формат. Внутреннюю проверку ответа не называйте согласованным звонком.

Готово: Клиент понимает, где и когда ждать нужную информацию.

Не делайте так: Перенести весь внутренний календарь в его сообщения.

5. Запишите условия изменения

При переносе события обновите связанные сообщения. После новых критериев пересмотрите подборки. При паузе уточните, какие контакты сохраняются.

Готово: Старые условия не продолжают запускать неподходящие уведомления.

Не делайте так: Считать паузу согласием на еженедельные предложения.

6. Проверьте выполнение и передайте историю

Сравните обещанное с фактом. Сохраните результат, открытые вопросы и следующую точку. Передайте заменяющему агенту основания и зависимости, а не одну дату.

Готово: Следующий исполнитель понимает текущее состояние.

Не делайте так: Отметить готово после отправки запроса без ответа.

Что меняет план

ГП: поиск и ожидание доступа

Учебный пример ГП. Марина ведёт поиск Егора. Сравнение и обзор статуса согласованы, а доступ на предложенный показ ещё ожидает ответа собственника.

Пункт	Условие ГП	Не подменять
Сравнение	24 ноября до 15:00 отправить	Состоявшимся показом
Статус доступа	24 ноября в 17:30 сообщить при любом ответе	Обещанием подтверждения
Показ	25 ноября в 18:00 предложен	Согласованной встречей
Обзор критериев	29 ноября в 12:00 согласован	Датой покупки
Новый вариант	Сначала проверить по критериям	Любой свежей публикацией
Канал	Рабочий чат, изменение расписания отдельно	Обязанностью отвечать в часы агента

Срок статуса находится в контроле Марины, ответ собственника нет. Поэтому в 17:30 нужно честно сообщить и отсутствие подтверждения.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Пишу, потому что прошло три дня»	«Пришёл ответ по доступу, уточню следующий шаг»
«Всё в силе, завтра едем»	«Время предложено, доступ пока не подтверждён»
«Я поставила звонок на 10:00»	«К 10:00 проверю ответ; время контакта согласуем»

Как событие меняет связь

Событие	Проверка	Изменение плана
Пришёл ответ собственника	Что именно подтверждено	Передать факт и уточнить выбор клиента
Наступило 17:30 без ответа	Контрольная точка согласована	Сообщить отсутствие подтверждения
Изменились критерии	Что стало обязательным	Пересмотреть уведомления о вариантах
Показ перенесён	Новая дата принята сторонами	Обновить связанные сообщения
Поиск на паузе	Какая связь сохранена	Остановить неподходящие контакты
Передача коллеге	Есть открытые зависимости	Передать основание и ответственного

Перед включением сообщения

1. Какое событие или соглашение обосновывает контакт?
2. Что клиент узнает или сможет решить после него?
3. Как поймём, что строка плана действительно завершена?

18 проверок плана контактов

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

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.

Календарь событий и результатов

Заполняйте от задачи клиента. У события должен быть понятный результат, а у контрольной точки смысл даже при отсутствии новых данных.

Текущая цель клиента: _____

Событие / контрольная точка / цель	Сообщение / ответственный / канал	Срок / зависимость / завершение
Ближайшее изменение		
Плановый обзор		
Новый вариант		
Изменение расписания		
Пауза / возвращение		

Результат контакта: _____

Что осталось неизвестным: _____

Контрольная точка: _____

Журнал изменений плана связи

При изменении расписания, критериев или режима поиска пересматривайте связанные сообщения. Не сохраняйте прежнюю цепочку автоматически.

Что изменилось / подтверждение	Какие контакты обновить / остановить	Кто сообщает / когда / что открыто

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Статус Марины для Егора

Егор, как договорились, 24 ноября в 17:30 сообщаю статус: доступ на предложенный показ 25 ноября в 18:00 пока не подтверждён, ответа собственника нет. Поездка ещё не согласована окончательно. Давайте уточним следующую контрольную точку или обсудим другой вариант. Обзор критериев 29 ноября в 12:00 остаётся отдельно. Учебный пример ГП.

Первое действие после чтения

Составьте план для одного клиента на три ближайших события. Отдельно отметьте согласованные обзоры, ответственных и условия, при которых сообщение надо изменить или остановить.

Ответственный / канал: _____

Условие завершения: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Контактов много, а следующий шаг теряется?

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

Проверить план контактов →

17.10.2026 прочитан Salesforce Trailhead: общая временная шкала, конкретные задачи и контрольные точки, доступные клиенту. Форма и пример ГП разработаны самостоятельно.

Salesforce Trailhead: Partner with Customer Success

ГП: понятная клиенту версия плана

Клиенту нужны результаты и договорённости. Внутренние проверки агента не обязательно становятся внешними контактами.

Когда / основание	Что получит Егор	Что пока не обещано
24 ноября до 15:00	Обновлённое сравнение	Выбор квартиры за клиента
24 ноября в 17:30	Статус доступа даже без ответа	Подтверждение собственника
После ответа по показу	Проверенные условия для выбора	Автоматическое согласие Егора
29 ноября в 12:00	Обзор критериев поиска	Покупка к этой дате
При новом подходящем варианте	Проверенное соответствие критериям	Каждая новая публикация

Если ответа собственника нет, Марина выполняет обещание сообщить статус. Новое время следующего контакта требуется согласовать, оно не возникает автоматически.

При передаче коллеге сохраняются предмет сообщения, текущий статус и открытый выбор Егора. Фраза позвонить завтра этих сведений не заменяет.

Проверка плана с нейросетью

Модель помогает увидеть пустые поля. Она не должна назначать клиенту контакты или подтверждать чужие решения.

В реальной карточке укажите исполнителя и согласованные каналы. Персональные данные для такой проверки не нужны.

Промпт

«ГП: сравнение 24 ноября до 15:00; статус доступа 24 ноября 17:30 при любом ответе; показ 25 ноября 18:00 предложен, собственник не ответил; обзор критериев 29 ноября 12:00 согласован. Найди зависимости, обозначь результат каждой строки. Не добавляй новые даты и согласия».

Проверка оснований

Каждый контакт связан с событием или принятой точкой.

Проверка ожидания

Статус 17:30 сохраняется без ответа собственника.

Проверка завершения

Отправленный запрос не назван подтверждённым показом.