Встреча состоится? Сообщения и журнал подтверждений

Согласуйте один показ без путаницы во времени. Внутри - готовые сообщения, пример переноса, тесты автоматизации и журнал для ближайших встреч.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Внутри: карточка встречи, пример переноса, сообщения клиенту, журнал записей и тестовый лист. Отдельный чек-лист помогает проверить процесс перед запуском.

Это авторский рабочий регламент. Он помогает проверять договорённости, но не гарантирует явку клиента. Частоту напоминаний адаптируйте к своему процессу и реакции людей.

Запишите условия одной встречи

Используйте, когда время уже обсуждается, но подтверждение теряется в переписке. Сначала проверьте регламент на нескольких встречах вручную, затем переносите в выбранный сервис.

Поле записи	Учебный пример	Ваша запись
Дата и время	22.09.2026, 18:30 МСК	
Формат и длительность	Показ, 30 минут	
Точка встречи	Центральный вход [адрес]	
Цель	Планировка и вопросы покупателя	
Ответственный	Агент [имя]	
Статус	Ожидаем ответа	

Подготовьте перед визитом

- Список встреч на ближайшую неделю и ответственный за каждую
- Один актуальный календарь с доступными интервалами
- Подтверждённый доступ к объекту или ссылка на видеовстречу
- Канал связи, которым клиент согласился пользоваться
- Правила переноса, отмены и действий при отсутствии ответа

Согласуйте и сохраните запись

1. Соберите карточку одной встречи

Запишите дату, время, пояс, длительность, место, цель и ответственного. Проверьте доступ к квартире с владельцем. Для переноса используйте тот же номер встречи, чтобы история не распалась на два несвязанных события.

Готово: В карточке нет неизвестных существенных условий; её видит ответственный.

Не делайте так: Назначить показ, когда собственник ещё не разрешил вход.

2. Попросите явное подтверждение

Отправьте человеку одну актуальную договорённость. Предложите три ответа: подтвердить, перенести, отменить. Полученное согласие сверьте с датой: короткое «да» в старой ветке может относиться к прежнему предложению.

Готово: Ответ связан с конкретным временем, а карточка обновлена после ответа.

Не делайте так: Пометить запись подтверждённой по статусу доставки сообщения.

3. Разберите перенос без дублирования

Предложите два доступных варианта и дождитесь выбора. После согласования обновите исходную встречу. Освободите прежний интервал, снимите старые напоминания и отправьте новую дату с явной отметкой, что прежняя отменена.

Готово: Активна одна запись, и все напоминания ведут к новой дате.

Не делайте так: Создать вторую встречу, не закрыв прежнюю.

Что нужно уточнить до подтверждения?

Напомните и проверьте результат

4. Выберите правило напоминания

Определите, кто и когда напоминает о встрече. Для начальной проверки можно выбрать одно сообщение накануне, если запись сделана заранее. Содержание подставляйте из актуальной карточки, а не из старой копии переписки.

Готово: У напоминания есть условие отправки и проверка статуса перед отправкой.

Не делайте так: Отправить напоминание об отменённом показе или написать «завтра» после переноса.

5. Опишите отсутствие ответа и сбои

Назначьте ответственного за запись без подтверждения. Он видит, доставлено ли сообщение, и выполняет согласованное уточнение. Правило освобождения времени сообщайте заранее. Техническую ошибку отправки не путайте с отказом клиента.

Готово: Понятно, кто проверяет молчание, когда и какой результат фиксирует.

Не делайте так: Автоматически считать молчание отменой, не объяснив человеку такое правило.

6. Сверьте результат и проверьте связку

После времени встречи отметьте: состоялась, заранее отменена, перенесена или человек не пришёл. Сверьте журнал с календарём. До включения автоматизации пройдите сценарии переноса, отмены, повторного ответа и ошибки отправки.

Готово: Каждое завершённое событие имеет итог; тестовые повторные действия не создают дублей.

Не делайте так: Считать перенесённую на будущее встречу неявкой или успешной встречей.

Какой тест ещё не пройден и кто его выполнит?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

История одного переноса

Учебный пример: один показ перенесён со вторника 22 сентября на среду 23 сентября 2026 года. Все имена и адреса заменены полями для подстановки.

Событие	Статус	Напоминание	Действие
Предложен вторник 18:30	Ожидаем выбора	Не отправлять как подтверждённое	Дождаться ответа
Ответ: подходит	Согласовано	По правилам команды	Отправить детали
Просьба перенести	Перенос запрошен	Проверить актуальность старого	Предложить два времени
Выбрана среда 17:00	Новое время согласовано	Только на среду	Снять старое
Ответ перед визитом	Подтверждено	Не дублировать без причины	Проверить доступ

В истории осталась одна встреча с изменённой датой. Если человек повторно нажал подтверждение, событие не создаётся заново. После переноса старое напоминание не должно отправляться.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
До: завтра, как договорились	После: среда, 23 сентября, 17:00 по Москве; [адрес], центральный вход
До: прочитал, значит придёт	После: ожидаем ответа; ответственному назначено уточнение
До: две активные записи	После: одна встреча с историей переноса; старый интервал освобождён

Ответ клиента определяет действие

Что произошло	Что делаем	Чего не делаем
Клиент подтвердил	Сверяем дату и обновляем статус	Не создаём новую встречу
Попросил другое время	Предлагаем доступное и ждём выбора	Не назначаем за человека
Не ответил или отправка неясна	Ответственный проверяет по регламенту	Не изображаем подтверждение

Семь вопросов к вашему процессу

1. Где хранится единственная актуальная запись?
2. Кто меняет статус после ответа клиента?
3. Как определяется, к какой дате относится ответ?
4. Как отменяются напоминания после переноса?
5. Кто замечает ошибку доставки или отсутствие ответа?
6. Что происходит при повторном нажатии кнопки?
7. Как фиксируем итог, чтобы перенос не стал неявкой?

Первое подтверждение

[Имя], показ во вторник, 22 сентября, 18:30 по Москве. [Адрес], центральный вход, 30 минут. Подтверждаете? Можно ответить: подтвердить, перенести, отменить.

Напоминание после переноса

[Имя], встречаемся в среду, 23 сентября, в 17:00 по Москве у [точка]. План в силе? Если нужно другое время, напишите здесь.

Отмена по просьбе клиента

Запись на среду, 23 сентября, 17:00 отменена. Напоминаний по этой встрече больше не будет. Если захотите другое время, напишите, и согласуем его отдельно.

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок перед решением

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

Договорённость

- [ ] **Указать полную дату.** Нет двусмысленного «завтра». Если нет: уточнить дату.
- [ ] **Сверить время и пояс.** Оба участника поняли время. Если нет: указать пояс явно.
- [ ] **Проверить доступ.** Владелец согласовал показ. Если нет: не обещать вход.
- [ ] **Назвать точку встречи.** Указаны адрес или ссылка. Если нет: отправить ориентир.
- [ ] **Уточнить цель и длительность.** Клиент понимает план. Если нет: согласовать содержание.
- [ ] **Назначить ответственного.** Известно, кто ведёт запись. Если нет: назначить одного.

Ответ и изменения

- [ ] **Получить явный ответ.** Есть согласие на эту дату. Если нет: оставить ожидание.
- [ ] **Разрешить перенос.** Понятно, как попросить время. Если нет: дать способ связи.
- [ ] **Обновить одну запись.** История связана с событием. Если нет: объединить изменения.
- [ ] **Снять старое напоминание.** Оно не уйдёт после переноса. Если нет: проверить очередь.
- [ ] **Обработать отмену.** Интервал освобождён. Если нет: снять активную запись.
- [ ] **Проверить повторный ответ.** Он не создаёт дубль. Если нет: исправить правило.

Напоминание и итог

- [ ] **Проверить дату в тексте.** Она совпадает с календарём. Если нет: обновить шаблон.
- [ ] **Отличить сбой от отказа.** Неизвестная доставка помечена. Если нет: назначить проверку.
- [ ] **Разобрать отсутствие ответа.** Ответственный знает действие. Если нет: не считать согласием.
- [ ] **Отметить результат встречи.** Состоялась или указан иной итог. Если нет: закрыть журнал.
- [ ] **Выделить будущие переносы.** Они отдельно от неявок. Если нет: исправить отчёт.
- [ ] **Сверить неделю целиком.** Итоги совпадают с календарём. Если нет: разобрать расхождения.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Журнал ближайших встреч

Одна строка - одна актуальная встреча. После изменения сохраняйте номер и фиксируйте новую дату; не ведите две активные записи об одном показе.

Объект / код: _____ Дата: _____

Номер / дата	Время / пояс	Канал / ответ	Статус	Действие / кто

Итог сверили с календарём? Да / Нет / Частично

Что осталось неизвестным: _____

Следующая сверка / ответственный: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Лист тестирования напоминаний

Проверьте подтверждение, перенос, отмену, отсутствие ответа, повторный клик и сбой отправки. Записывайте фактический результат, не намерение исправить.

Тест / проблема	Ожидаемый итог	Что произошло	Исправил / дата

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Прочтение считают подтверждением. Дождитесь явного ответа.

Клиент получает две разные даты. Найдите и снимите старое напоминание.

Молчание скрыто в успешных статусах. Назначьте ответственному проверку.

После отмены приходит приглашение. Остановите правило и проверьте условие отправки.

Повторный клик создаёт новую встречу. Устраните дубли до запуска.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение после переноса

[Имя], подтверждаю новую запись: среда, 23 сентября, 17:00 по Москве. Встречаемся у [точка и адрес], планируем 30 минут. Прежнее время во вторник отменено. Всё подходит? Ответьте «подтверждаю» или напишите, если нужен перенос.

Первое действие после чтения

Возьмите одну ближайшую встречу, заполните карточку на странице 2 и отправьте точные условия. Обновите статус только после ответа. Затем проверьте шесть сценариев на странице 9.

Контакт вашего риелтора: _____

Ближайшая запись: _____ Ответственный: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: обращения доходят до встречи?

Пройдите диагностическую карту Нейросистемы: проверьте, как обрабатываете обращения, договариваетесь о следующем шаге и возвращаетесь к клиенту.

Разобрать мою работу с обращениями →

Авторский регламент Нейросистемы, подготовлен 16.09.2026. Даты и ситуации учебные. Частота напоминаний - стартовое правило для проверки, а не доказанный оптимум. Работу выбранного сервиса проверяйте тестами перед запуском.