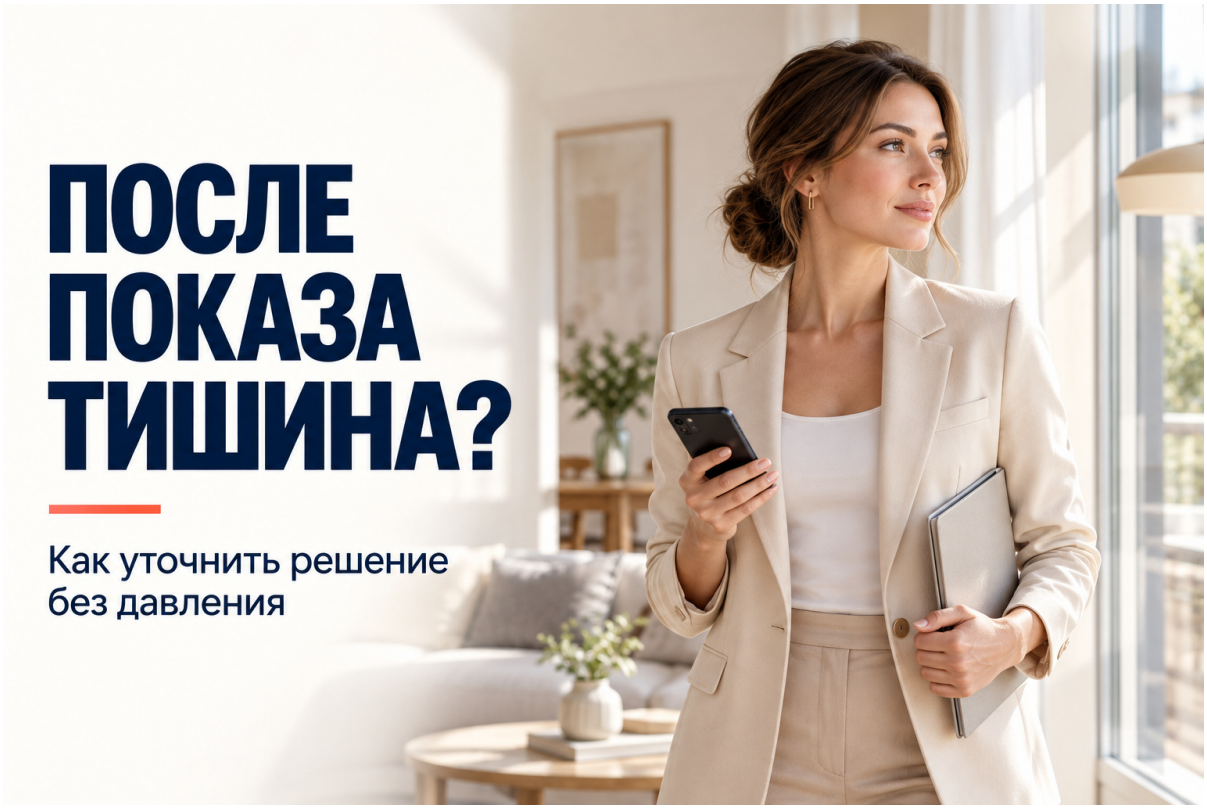
Нет ответа по показу: журнал одного следующего действия

Разберите один показ без обратной связи. Найдите незавершённые обещания, подготовьте содержательное уточнение и зафиксируйте реальный статус без догадок о мотивах клиента.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Журнал последней договорённости, учебная ошибка агента в работе с Анной, варианты коротких сообщений и рабочий лист для следующего действия. Отдельный чек-лист перед контактом.

Авторский порядок работы с ожиданием ответа. Не устанавливает универсальное число допустимых сообщений и не гарантирует возвращение покупателя. Все примеры вымышлены.

Что известно без ответа покупателя

Просмотр состоялся, но ожидаемая обратная связь по конкретному объекту не получена. Не применяется как массовая рассылка по всей базе.

Что известно	Чего это не означает	Что записать
Сообщение отправлено	Покупатель оценил объект	Фактическое действие агента
Ответ не получен	Цена не устроила	Причина неизвестна
План не отправлен	Клиент затягивает выбор	Не выполнено обещание агента
Согласована пауза	Отказ от всего поиска	Условие следующего контакта

Соберите факты по одному показу

- Объект и дата состоявшегося показа.
- Точная последняя договорённость.
- Обещания покупателя и агента отдельно.
- Что выполнено и какие сведения отсутствуют.
- Согласованный способ связи и ограничения.
- Фактический ответ либо отсутствие ответа.

Договорённость, обещание, канал

1. Восстановите последнюю договорённость

Прочитайте относящуюся к просмотру запись. Разделите «подумаю» и обещанный конкретный ответ. Сохраните названные время, канал и вопрос; неизвестные поля не заполняйте предположением.

Готово: Видно, какого ответа и на каком основании ждут.

Не делайте так: Назвать нарушенным срок, который не согласовывали.

2. Закройте свою часть

Проверьте, отправлены ли обещанные план, сведения или ответ собственника. Если нет, выполните обещанное либо сообщите реальное ограничение. Не требуйте решения по неполным данным.

Готово: Команда не перекладывает свою задачу на покупателя.

Не делайте так: Ждать обратную связь на ещё не отправленный материал.

3. Проверьте порядок связи

Используйте согласованный канал. Доступный статус сообщения не трактуйте как мотив или решение. Не привлекайте родственников и новых сотрудников для обхода молчания. Соблюдайте просьбу прекратить контакт.

Готово: Выбран контакт с понятным основанием.

Не делайте так: Считать отсутствие ответа разрешением писать везде.

Какое обязательство команды ещё не выполнено

Уточнение, ответ, точный статус

4. Сформулируйте одно уточнение

Напомните конкретный объект и незакрытый вопрос. Предложите коротко обозначить продолжение, нужные сведения или паузу, оставив свободный ответ. Если вопрос известен, задайте именно его.

Готово: Сообщение легко понять и на него можно ответить без полного отчёта.

Не делайте так: Отправить обвинение, ложную срочность или очередное «ну что?».

5. Разделите ответы по смыслу

Примите исключение объекта без обязательного объяснения. Для вопроса найдите источник. Для паузы уточните условие будущего контакта. Не приравнивайте интерес к готовности покупать.

Готово: Каждый полученный ответ ведёт к своему действию.

Не делайте так: Записать цену причиной отказа, если клиент её не назвал.

6. Завершите ожидание точной записью

Если ответа нет, сохраните факт и отсутствие новой договорённости. Следующий контакт назначайте при понятном основании, а не ежедневной повторяющейся задачей. Историю оставьте для возможного возвращения.

Готово: В карточке есть актуальный статус без выдуманного решения.

Не делайте так: Поставить «отказ» или «резерв» только из-за молчания.

Что нельзя вывести из молчания

Анна ждёт неотправленную планировку

Вымышленная Анна после просмотра ждёт обещанную планировку для обсуждения рабочего места. Агент считает, что ждёт её решения, но проверка переписки выявляет невыполненное обещание.

Событие	Что установлено	Ошибка интерпретации	Корректное действие
После показа	Анне нужен план	«Она должна решить»	Проверить своё обещание
Проверка переписки	План не отправлен	«Она игнорирует»	Признать пропуск
Отправка плана	Материал теперь передан	«Вопрос полностью закрыт»	Уточнить, чего ещё не хватает
Учебный ответ	Понедельник вечером удобен	«Готова покупать»	Записать время обсуждения
Статус объекта	Решения по покупке нет	«Объект согласован»	Сохранить открытый вопрос

Исправлена ошибка процесса, а не доказана эффективность сообщения. Полученный в примере ответ является условной веткой сценария, не статистикой или обещанием результата.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Клиент пропал из-за цены»	«Обратная связь не получена; причина неизвестна»
«Писать каждый день»	«Уточнить основание и условия следующего контакта»
«Анна затягивает»	«Обещанный план не был отправлен агентом»

Выберите действие по факту

Фактическая ситуация	Что уточнить	Запись в карточке
Обещание агента не выполнено	Что можно сделать сейчас?	Задача команды и ограничение
Объект исключён	Удобно ли назвать причину?	Решение и только названная причина
Нужны сведения	Какой вопрос остался?	Источник и исполнитель
Согласована пауза	Нужен ли будущий контакт?	Условие и время, если названы
Ответа по-прежнему нет	Есть ли основание повторять?	Ответ не получен; мотив неизвестен

Перед следующей задачей в CRM

1. Мы ждём ответ на то, что действительно передали?
2. Какая договорённость даёт основание для контакта?
3. Что в карточке является фактом, а что моей догадкой?

18 проверок перед новым контактом

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

Перед сообщением

- [ ] **Найти объект.** Обсуждается конкретный просмотр. Не писать по всей базе.
- [ ] **Прочитать договорённость.** Вопрос и роли понятны. Не придумывать обещанный срок.
- [ ] **Проверить свои обещания.** Материалы действительно переданы. Не ждать ответа на неотправленное.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Мотив не установлен. Не назначать причину молчания.
- [ ] **Проверить канал.** Способ связи согласован. Не обходить через родственников.
- [ ] **Учесть ограничение.** Просьба прекратить контакт соблюдена. Не запускать новый круг сообщений.

В тексте уточнения

- [ ] **Назвать контекст.** Понятна квартира и вопрос. Не писать только «ну что?».
- [ ] **Признать свой пропуск.** Ошибка описана честно. Не перекладывать ответственность.
- [ ] **Снизить сложность ответа.** Достаточен короткий ответ. Не требовать полный отчёт.
- [ ] **Оставить свободный вариант.** Клиент может назвать другое. Не загонять в три кнопки.
- [ ] **Убрать обвинение.** Нет оценки личности. Не обсуждать неблагодарность.
- [ ] **Проверить срочность.** Сведения подтверждены. Не выдумывать конкурента.

После контакта

- [ ] **Записать факт.** Отправка и ответ различаются. Не считать доставку согласием.
- [ ] **Принять выбранное решение.** Объект исключён, если это сказано. Не требовать объяснения как условия.
- [ ] **Уточнить открытый вопрос.** Есть реальный источник. Не обещать результат проверки.
- [ ] **Оформить паузу.** Условие контакта согласовано. Не превращать «потом» в график.
- [ ] **Сохранить историю.** Обещания и сведения видны. Не удалять полезный контекст.
- [ ] **Остановить дубли.** Команда видит один порядок. Не напоминать из разных аккаунтов.

Журнал последней договорённости

Пустая договорённость не заполняется задним числом. Отдельно отметьте предположения, которые не подтверждены перепиской или разговором.

Объект: _____ Последний контакт: _____

Последняя договорённость	Кто и что должен сделать	Что выполнено / подтверждение
Вопрос после показа		
Обещание агента		
Обещание покупателя		
Время и канал		
Ограничение контакта		

Главный открытый вопрос: _____

Что осталось неизвестным: _____

Основание следующего контакта: _____

Журнал одного следующего действия

Не записывайте «отказ» только из-за молчания. Собственный порядок работы агента не является решением покупателя.

Фактическое сообщение / ответ	Статус объекта и вопроса	Следующее действие / основание

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Причина отсутствия ответа придумана. верните отметку о неизвестности.

Команда не выполнила обещание. сначала закройте свою задачу.

Каждое напоминание повторяет предыдущее. найдите смысл и основание следующего контакта.

Другой сотрудник пишет параллельно. согласуйте один порядок внутри команды.

Пауза автоматически стала ежедневным касанием. вернитесь к договорённости клиента.

Согласуйте следующий шаг

Признать пропуск и восстановить разговор

Анна, я обещал прислать план и не сделал этого. Исправляю. Он поможет обсудить рабочее место, но размеры мебели ещё нужно уточнить. Когда удобно вернуться к вопросу? Если сейчас нужна пауза, можно коротко написать об этом.

Первое действие после чтения

Проверьте один показ без ответа. Восстановите обещания и подготовьте одно содержательное уточнение, только если для контакта есть основание. Затем запишите фактический результат без догадок.

Ответственный за незакрытое обещание: _____

Фактический статус после сообщения: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После показов накапливаются карточки без ответа?

Разберите в диагностической карте, где теряются обещанные сведения, конкретный вопрос и согласованное продолжение. Начните с одного зависшего просмотра.

Разобрать ожидание ответа →

Проверено 16.10.2026. В PON уточняющие вопросы служат пониманию позиции собеседника. Здесь использован только этот принцип; журнал, сценарии и порядок контакта авторские.

PON: уточняющие вопросы в активном слушании

Короткие сообщения для разных причин ожидания

Выбирайте текст по установленному обстоятельству. Не отправляйте все варианты подряд и не приписывайте клиенту причину, которой не знаете.

Срок сообщения выбирается из договорённостей и ситуации. В этом наборе нет универсального интервала напоминаний или обещания получить ответ.

Не определили следующий шаг

«Возвращаюсь к квартире после просмотра. Мы не выбрали, как продолжить. Удобно обозначить: уточняем вопрос, оставляем для сравнения или пока делаем паузу? Можно вашим вариантом».

Обещанные сведения переданы

«Отправил согласованный план. Помог ли он разобраться с вашим вопросом о рабочем месте или чего-то ещё не хватает?»

Покупатель назвал паузу

«Зафиксирую паузу. Нужен ли контакт с моей стороны при определённом условии или вы предпочитаете вернуться самостоятельно?»

Объект исключён

«Понял, этот объект исключаем. Если удобно, назовите, что учесть в следующих вариантах. Отказ от объяснения не мешает закрыть его рассмотрение».

Проверка переписки с помощью нейросети

Передавайте только обезличенный необходимый фрагмент. Цель состоит в поиске незакрытых обещаний, а не в психологическом диагнозе покупателя.

В переписке	Недопустимый вывод	Правильное поле
«Пришлю план»; отправки нет	Клиент затягивает	Обещание агента не выполнено
Нет ответа	Не устроила цена	Причина неизвестна
«Позже»	Можно писать ежедневно	Условия контакта не уточнены
«Объект не подходит»	Весь поиск остановлен	Исключён конкретный объект

Сверьте слова «обещал», «согласовал», «отказался» с исходными репликами. Текст помощника не создаёт нового основания для связи и не заменяет ответ человека.

Задание

«Выдели подтверждённые договорённости и невыполненные обещания. Не объясняй молчание ценой, характером или конкурентами. Предложи одно уточнение по открытому вопросу без обвинения и ложной срочности».