Покупатель вернулся: новый старт

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

Новый запрос

- [ ] **Уточнить объект.** Похожие квартиры не смешаны. Не продолжать разговор по другой карточке.
- [ ] **Сохранить историю.** Прежний отказ и причина видны. Не удалять неудобный этап.
- [ ] **Убрать упрёк.** Обсуждается текущая задача. Не требовать признать ошибку.
- [ ] **Сверить изменения.** Новые критерии названы. Не додумывать обстоятельства.
- [ ] **Проверить старую причину.** Известен её нынешний вес. Не считать её автоматически снятой.
- [ ] **Назвать ближайшую цель.** Сведения, визит или предложение разделены. Не повышать интерес до покупки.

Актуальное предложение

- [ ] **Проверить доступность.** Есть ответ подходящего источника. Не судить по исчезновению объявления.
- [ ] **Сверить цену.** Указана версия и источник. Не обещать старую сумму.
- [ ] **Уточнить состав.** Важные включения названы. Не забыть мебель или иные условия.
- [ ] **Проверить сроки.** Текущая позиция стороны известна. Не переносить старые даты.
- [ ] **Выделить неизвестное.** Неотвеченные вопросы видны. Не закрывать их по памяти.
- [ ] **Отделить прежние документы.** Их состояние проверяется отдельно. Не решать последствия одной репликой.

Продолжение работы

- [ ] **Показать различия.** Клиент знает новую версию. Не скрывать ухудшение условий.
- [ ] **Согласовать предложение.** Понятно, что передать стороне. Не обещать принятие заранее.
- [ ] **Выбрать действие.** Его назвал покупатель. Не назначать обязательный просмотр.
- [ ] **Обновить карточку.** Есть текущая задача и исполнитель. Не оставить два противоречивых статуса.
- [ ] **Убрать дубли.** Команда работает по одной записи. Не возобновлять старые сообщения автоматически.
- [ ] **Проверить AI.** Старое не стало актуальным без основания. Не доверять переносу условий.

Запишите факты и следующий шаг

Сохраните историю и создайте актуальную запись. Возвращение к обсуждению не подтверждает прежние условия и не означает согласованную покупку.

Объект: _____ Прежний отказ от: _____

Раньше / источник	Сейчас / подтверждение	Открытый вопрос и действие

Возвращение названо готовностью к сделке. уточните реальную цель обращения.

Старые условия объявлены действующими. получите актуальное подтверждение.

Изменение состава скрыто. передайте новую версию до следующего шага.

Объявление исчезло, статус придуман. проверьте подходящий источник.

История отказа удалена. восстановите причину и связь с новым запросом.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Вернувшийся покупатель теряется между старой и новой карточкой?

Разберите переход от прежнего отказа к актуальному запросу. Диагностическая карта поможет увидеть, где команда переносит старые обещания или теряет следующий шаг.

Разобрать повторный старт →

Человек может снова заинтересоваться объектом, но условия и критерии нужно уточнить. Историческая переписка не заменяет актуальное подтверждение стороны. Подготовлено 2026-10-16.