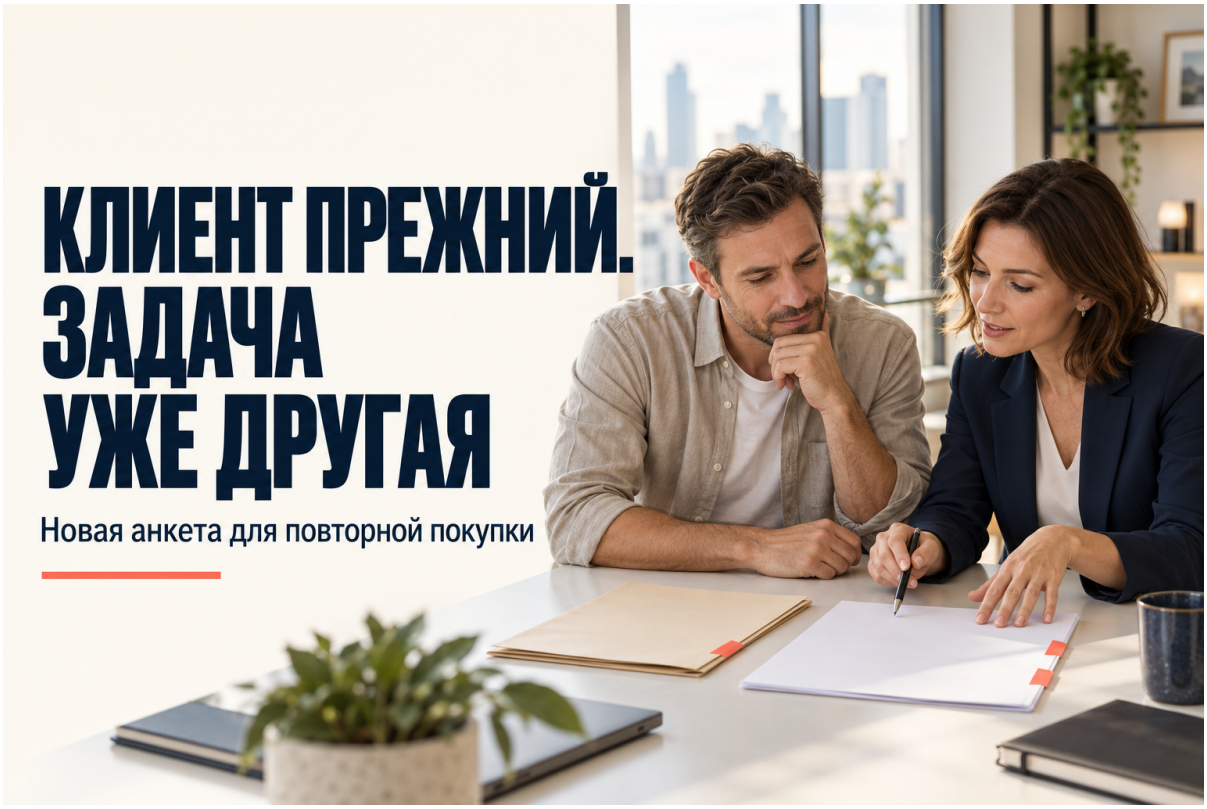
Повторный клиент: новый бриф и проверка старых предположений

Начните новую покупку знакомого клиента с актуального запроса. Отделите подтверждённое от изменившегося и неизвестного, согласуйте объём помощи и следующий шаг.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ВЛ, новый бриф, лист старых предположений и сценарии короткого возвращения к работе.

Порядок уточнения нового запроса. Не расчёт доходности, не финансовое одобрение и не перенос старых условий услуги на новую работу.

Знакомый человек, актуальная задача

Знакомый покупатель снова обращается за недвижимостью, а в карточке сохранился прежний профиль.

Блок	Что уточнить сейчас	Риск старой записи
Цель	Для кого и какую задачу решает покупка	Прежний сценарий принят за действующий
Критерии	Обязательное и желательное	Старый район стал обязательным
Ориентиры	Цена, расходы, сроки и статус	Предварительное стало подтверждённым
Работа	Объём помощи и следующий шаг	Прежние условия считаются новыми

Что открыть перед разговором

• Предыдущая запись с датой и контекстом.

• Текущая цель покупки.

• Участники выбора и будущие пользователи.

• Новые обязательные и желательные критерии.

• Предварительные ориентиры и неизвестное.

• Согласуемый объём помощи и предпочтения связи.

Цель, история и новый бриф

1. Спросите нынешнюю цель

Начните с вопроса, что человек хочет решить покупкой сейчас. Уточните пользователей и участников выбора. Не переносите личные предпочтения прежнего клиента на другого будущего жильца.

Готово: Новая задача описана словами клиента.

Не делайте так: Открыть старую подборку до уточнения цели.

2. Разметьте прежние сведения

Покажите короткий список старых предположений. Каждому задайте статус: подтверждено сейчас, изменилось или нужно уточнить. Сохраните дату прежнего источника.

Готово: Старое не выглядит действующим без подтверждения.

Не делайте так: Заполнить пустое поле прежним значением.

3. Соберите понятный новый бриф

Разделите обязательное, желательное и неизвестное. Уточните цену объекта, другие расходы, сроки и их статус. Подпишите поля понятными словами, чтобы клиент знал, какой ответ ожидается.

Готово: Критерии можно применить к следующему действию.

Не делайте так: Считать предварительную сумму подтверждённой готовностью оплатить.

Что больше не действует

Объём, запуск и текущая версия

4. Согласуйте нынешний объём помощи

Уточните нужный этап, результат, границы работы и канал связи. Не объявляйте прошлое сотрудничество основанием для новых обязательств клиента. Изменённые условия объясняйте заранее.

Готово: Обе стороны понимают выбранную работу сейчас.

Не делайте так: Автоматически применить прежние условия услуги.

5. Подтвердите версию и первый шаг

Отправьте короткую сводку с подтверждённым и открытым. Попросите исправить расхождения. Определите, что можно делать до уточнения важных условий, не называя учебный пример готовой подборкой.

Готово: Следующее действие соответствует известной задаче.

Не делайте так: Приравнять срок анкеты к сроку покупки.

6. Сохраняйте одну действующую версию

Храните актуальный запрос с датой отдельно от истории. После изменений обновляйте затронутые критерии и подтверждение. Передайте коллеге ясный контекст без лишних личных сведений.

Готово: Следующий исполнитель видит, что действует сейчас.

Не делайте так: Оставить несколько равноправных анкет без выбранной актуальной.

Что требует ответа до подбора

ВЛ: рабочая комната вместо прежнего метро

Учебный пример ВЛ. Виктор в 2023 году искал студию у метро. В октябре 2026 года обсуждает две комнаты для жизни и работы дома. Оксана уточняет новую задачу до подбора.

Критерий	Нынешнее состояние	Предел / действие
Город	Тот же, подтверждён сейчас	Можно сохранить
Прежнее метро	Больше не обязательное	Не фильтровать по старому условию
Комната	Отдельная для рабочих звонков	Уточнить проверяемые признаки
8,5 млн рублей	Предварительная цена объекта	Расходы и финансирование открыты
23 октября	Анкета от Оксаны до 18:00	Не дата покупки
После ответа	Сверка актуальной задачи	Подбор ещё не начат, срок покупки не определён

Виктор подтвердил порядок: сначала анкета, затем сверка задачи. Ни предварительная сумма, ни срок отправки анкеты не подтверждают готовность купить конкретную квартиру в октябре. Числа учебные, не оценка рынка.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Помню, вам обязательно нужна прежняя станция»	«Прежняя станция больше не обязательна, подтверждено сейчас»
«Бюджет полностью готов: 8,5 млн»	«8,5 млн пока ориентир цены, остальные условия уточняем»
«Покупаем 23 октября»	«23 октября до 18:00 Оксана пришлёт анкету»

Как обработать прежнее предположение

Ситуация	Как продолжить	Что не переносить
Критерий подтверждён	Сохранить в новой версии	Не опираться только на старую дату
Требование изменилось	Записать новую формулировку	Не держать обе версии обязательными
Ответа нет	Поставить нужно уточнить	Не подставлять старое автоматически
Покупает для другого	Уточнить нужды и участников	Не считать прежние вкусы универсальными
Ориентир предварительный	Сохранить статус и вопрос	Не объявлять средства подтверждёнными
Условия услуги другие	Обсудить до работы	Не ссылаться на старое согласие

До первой подборки

1. Какую задачу клиент решает этой покупкой?
2. Что подтверждено сейчас, а что осталось только в истории?
3. Какой следующий шаг можно сделать с имеющимися данными?

18 проверок повторного запроса

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

Отделить историю от новой задачи

- [ ] **Назвать цель.** Она актуальна сейчас. Не выбирать по старой сделке.
- [ ] **Уточнить пользователей.** Их потребности понятны. Не переносить вкусы другого.
- [ ] **Уточнить участников.** Роль каждого обозначена. Не считать участие полномочием.
- [ ] **Показать старый контекст.** Дата источника видна. Не выдавать историю за настоящее.
- [ ] **Разметить статусы.** Есть три понятных состояния. Не заполнять неизвестное догадкой.
- [ ] **Сохранить подтверждение.** Клиент уточнил действующее. Не считать молчание согласием.

Собрать текущий бриф

- [ ] **Разделить критерии.** Обязательное и желательное различаются. Не делать все пункты жёсткими.
- [ ] **Уточнить смысл.** Тихо и близко раскрыты. Не оценивать за клиента.
- [ ] **Разделить суммы.** Цена и другие расходы понятны. Не смешивать одним бюджетом.
- [ ] **Отметить статус.** Ориентир остаётся предварительным. Не объявлять оплату готовой.
- [ ] **Уточнить сроки.** Дата или условие названы. Не переносить старый календарь.
- [ ] **Подписать поля.** Ожидаемый ответ понятен. Не использовать неоднозначные сокращения.

Согласовать запуск и обновление

- [ ] **Обсудить объём.** Текущая помощь определена. Не применять старые условия молча.
- [ ] **Уточнить связь.** Предпочтение подтверждено. Не опрашивать заново без нужды.
- [ ] **Передать сводку.** Открытое видно отдельно. Не просить формальное ок без смысла.
- [ ] **Назначить первый шаг.** Он соответствует данным. Не путать анкету и покупку.
- [ ] **Выбрать актуальную версию.** Одна запись действует сейчас. Не смешивать с историей.
- [ ] **Передать контекст.** Коллега видит изменения. Не сокращать нужные проверки из-за знакомства.

Карта старых предположений

Неизвестное оставляйте неизвестным до ответа. Прежняя запись помогает задать вопрос, но не является текущим подтверждением.

Клиент / прежний источник: _____

Критерий / прежняя дата	Подтверждено / изменилось / неизвестно	Текущее значение / источник / вопрос
Цель и пользователи		
Район и маршруты		
Планировка и обязательное		
Цена и условия		
Срок и предпочтения связи		

Дата актуальной версии: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что подтверждено сейчас: _____

Новый бриф и ближайшее действие

Отделите анкету, учебный пример и подбор конкретных объектов. Не начинайте зависимое действие на основе неподтверждённого ограничения.

Новая задача / критерий / статус	Что можно сделать сейчас	Что уточнить / участник / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Старый район снова стал обязательным. сверьте текущий ответ.

Предварительная сумма стала готовыми средствами. верните статус ориентира.

Дата анкеты стала покупкой. уточните предмет срока.

Прежняя услуга стала новой по умолчанию. обсудите объём.

Несколько действующих анкет. выберите актуальную версию.

Согласуйте следующий шаг

Сводка Оксаны для Виктора

Виктор, город сохраняем. Нужна отдельная комната для работы; прежняя станция метро больше не обязательна. 8,5 млн пока ориентир цены объекта, расходы и финансирование уточняем. Анкету пришлю до 23 октября, 18:00, после ответа сверим задачу. Подбор ещё не начат, срок покупки не определён. Учебная сводка ВЛ.

Первое действие после чтения

Откройте одну прежнюю карточку и составьте три колонки: подтверждено сейчас, изменилось, нужно уточнить. Согласуйте новую версию до первой подборки.

Сверка новой версии / когда: _____

Открытое / кто уточняет: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В CRM много истории, но неясно, что действует сейчас?

Проверьте обновление критериев, хранение актуальной версии задачи и передачу контекста между этапами.

Проверить актуальность запроса →

17.10.2026 проверено официальное пояснение W3C о понятных подписях и инструкциях к полям. Бриф и сравнение версий являются авторским инструментом.

W3C WAI: подписи и инструкции для полей ввода

Реплики для возвращения знакомого клиента

Используйте историю, чтобы уменьшить ненужные повторы, но оставьте человеку возможность изменить задачу.

Не задавайте вопросы о личных обстоятельствах только ради полноты анкеты. Уточняйте то, что влияет на текущую задачу, нужную помощь и следующий шаг.

Начать разговор

«Рад снова работать с вами. Прошлую историю помню, нынешнюю цель уточним отдельно. Что хотите решить этой покупкой?»

Проверить прежнее

«В прошлый раз станция метро была обязательной. Сейчас сохраняем это условие или оно изменилось?»

Неизвестный ориентир

«Сумму записал как предварительную цену объекта. Что ещё нужно уточнить до применения её в подборе?»

Подтвердить связь

«Раньше удобно было обсуждать вечером. Сейчас такой режим подходит?»

Сравнение двух версий с нейросетью

Передайте обезличенные записи с датами. Попросите найти изменения, не заполняя пробелы старой информацией.

История / факт ВЛ	Ошибочное продолжение	Верное состояние
Метро важно в 2023	Обязательно сейчас	Клиент отменил обязательность
Отдельная комната нужна сейчас	Любые две комнаты подходят	Уточнить рабочую функцию
8,5 млн предварительно	Средства подтверждены	Цена-ориентир, условия открыты
Анкета 23 октября	Покупка 23 октября	Срок действия агента

Проверьте каждую строку по текущим словам клиента. Модель не подтверждает финансирование, полномочия участников и соответствие конкретного объекта условиям.

Промпт

«Сравни две записи: подтверждено сейчас, изменилось, неизвестно. Не заполняй пробелы старой анкетой. Предварительный бюджет не превращай в готовые средства, срок анкеты в покупку, прежний район в обязательный».