Пауза с основанием: карта причин и условий возвращения

Сохраните конкретное основание паузы и выберите полезное продолжение. Внутри две заполненные ситуации, карта условий и проверка старых задач.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Причины, даты и согласие не предполагаются. Учебные ситуации вымышлены; контакт выбирается по фактической договорённости.

Паузы различаются по нужному действию

В карточке стоит думает, а напоминания запускают одинаковые вопросы без нового повода и понимания задачи.

Что известно	Тип ситуации	Полезное действие
Жду решение о переводе	Внешнее событие	Сохранить условие возвращения
Не понимаю различия	Открытый вопрос	Предложить нужное сравнение
Агент ещё не прислал ответ	Задержка команды	Выполнить обещание
Не обращайтесь	Прекращение контакта	Остановить лишние действия

Что собрать перед постановкой паузы

- Точная фраза клиента и дата подтверждения.
- Исходная задача и актуальные требования.
- Обещанные и выполненные действия команды.
- Событие, после которого продолжение станет полезным.
- Инициатор, согласованный формат и ограничения контакта.
- Активные напоминания, цепочки и владелец карточки.

Факт, тип остановки и событие

1. Зафиксируйте сказанное

Сохраните точную причину со слов клиента, дату и контекст. Неизвестное оставьте неизвестным, гипотезу обозначьте отдельно.

Готово: В карточке есть факт, а не психологический ярлык.

Не делайте так: Молчание трактуется как отсутствие денег или доверия.

2. Определите тип остановки

Разделите внешнее событие, открытый вопрос, задержку команды и прекращение контакта. Проверьте свои невыполненные обещания.

Готово: Понятно, чьё действие сейчас необходимо.

Не делайте так: Неотправленное сравнение записывают как клиент думает.

3. Назовите условие возвращения

Запишите, что должно измениться и кто сообщит об этом. Дату события не приравнивайте к дате следующего разговора.

Готово: Есть основание для пересмотра задачи.

Не делайте так: Ожидаемую готовность документов считают согласием на звонок.

Какая причина ещё не подтверждена

Подготовка, задачи и пересмотр

4. Отделите подготовку от контакта

Определите полезный материал, если он нужен, и согласованный способ продолжения. Внутреннее напоминание не превращайте в автоматическую отправку.

Готово: Действие соответствует причине и договорённости.

Не делайте так: Пауза запускает универсальную серию прогрева.

5. Обновите задачи и передачу

Сохраните владельца, остановите противоречащие действия и проверьте используемые цепочки. Коллеге передайте актуальное условие.

Готово: Новый сотрудник понимает границы продолжения.

Не делайте так: Заметка о паузе есть, но старые сообщения продолжаются.

6. Пересмотрите по фактам

При событии или внутренней проверке прочитайте новые ответы и обновите задачу. Не отправляйте старую подборку как актуальную без проверки.

Готово: Возобновление учитывает изменившиеся условия.

Не делайте так: Возраст карточки считается основанием писать снова.

Что действительно согласовано

Учебная карта ожидания перевода

Учебный Илья ждёт решения о переводе в другой город. Просит остановить подбор и говорит, что напишет сам после решения. Срок неизвестен.

Поле карты	Заполненный факт	Граница
Причина	Ожидает решение работодателя	Не вывод о деньгах или мотивации
Что приостановлено	Текущий подбор квартир	Старые требования предварительны
Событие возвращения	Решение о переводе	Дата не установлена
Инициатор	Илья напишет сам	Звонок не согласован
Внутренняя проверка	Пересмотреть актуальное состояние карточки	Не автоматическая отправка
При возвращении	Уточнить город, сроки и требования	Не выдавать старые варианты как свежие

Пауза сохраняет контекст, но не создаёт скрытое разрешение на контакт. Внутреннее напоминание помогает учёту и не обязано приводить к сообщению.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Думает, позвонить через неделю	Указать точную причину, условие и согласованный порядок продолжения.
Наверное, нет денег	Причина не подтверждена. Сохранить неизвестное и нужный вопрос без домыслов.
Документы готовы в пятницу, звоню утром	Дата документа отделена от даты контакта; время разговора требует своей договорённости.

Выберите действие по основанию паузы

Состояние	Что сделать	Чего не делать
Ждёт внешнее событие	Зафиксировать событие и инициатора	Отправлять подборки без запроса
Есть информационный пробел	Подготовить согласованный полезный ответ	Считать любое сомнение отказом
Задержка на нашей стороне	Выполнить или пересогласовать обещание	Переводить в клиент думает
Причина неизвестна	Оставить пробел и уместное уточнение	Выбирать мотив по настроению
Срок пересмотра наступил	Прочитать новые факты и условия	Автоматически звонить
Контакт прекращён	Убрать ненужное продолжение	Продолжать прогрев

Три вопроса к отметке думает

1. Что точно сказал клиент и что мы только предполагаем?
2. Какое изменение сделает следующий разговор полезным?
3. Есть ли согласие на контакт или только внутреннее напоминание?

18 проверок паузы клиента

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

Причина и состояние

- [ ] **Слова клиента сохранены.** Есть формулировка и дата. Не только думает.
- [ ] **Гипотеза отделена.** Предположение отмечено. Не выдуманный мотив.
- [ ] **Неизвестное допустимо.** Пробел не заполнен догадкой. Не обязательная причина наугад.
- [ ] **Тип паузы определён.** Событие, вопрос, наша задержка или отказ. Не общая неактивность.
- [ ] **Обещания команды проверены.** Необходимый ответ выполнен либо назначен. Не вина клиента за нашу задержку.
- [ ] **Лишние сведения не собираются.** Нужно условие продолжения. Не подробная личная история.

Условие и подготовка

- [ ] **Событие названо.** Понятно что должно измениться. Не абстрактное потом.
- [ ] **Инициатор известен.** Кто сообщит об изменении. Не взаимное ожидание.
- [ ] **Дата имеет смысл.** Событие отделено от разговора. Не выдуманное согласие.
- [ ] **Внутренний пересмотр отделён.** Напоминание не отправляет само. Не звонок по календарю без основания.
- [ ] **Материал уместен.** Связан с причиной и запросом. Не случайный полезный файл.
- [ ] **Формат продолжения подтверждён.** Записано что согласовано. Не предложение агента как факт.

Задачи и возвращение

- [ ] **Владелец сохранён.** Есть ответственный за карточку. Не ничья пауза.
- [ ] **Старые действия отменены.** Нет противоречащих напоминаний. Не прежний обзвон.
- [ ] **Автоматизация проверена.** Цепочки реально учитывают паузу. Не одна заметка.
- [ ] **Коллега видит условие.** Переданы причина и границы. Не знакомство заново.
- [ ] **Задача обновлена при возврате.** Проверены требования и сведения. Не старая подборка как новая.
- [ ] **Отказ учтён отдельно.** Ненужные контакты прекращены. Не ещё один прогрев.

Карта причины и условия возвращения

Неизвестную дату не придумывайте. Отдельно отметьте, кто сообщит о событии и что действительно согласовано с клиентом.

Исходная задача: _____

Причина / факт / дата	Событие / инициатор / подготовка	Формат / ограничение / владелец

Что должно измениться: _____

Что осталось неизвестным: _____

Внутренний пересмотр отдельно: _____

Рабочий лист пересмотра и старых задач

Проверка карточки не равна разрешению писать. При возвращении обновите требования и проверьте актуальность материалов.

Внутренний пересмотр / новые факты	Старые задачи / нужное изменение	Актуальный шаг / основание контакта

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Причину вывели из молчания.. Отделите гипотезу и сохраните фактические слова..

Клиент ждёт наш ответ, но отмечен думает.. Верните ответственность за обещанное команде..

Напоминание автоматически запускает звонок.. Сверьте основание и согласованный формат контакта..

Старые цепочки продолжаются после паузы.. Проверьте реальные условия остановки и будущие действия..

При возвращении отправлена прежняя подборка без проверки.. Обновите задачу, наличие и существенные сведения..

Согласуйте следующий шаг

Карточка паузы без домыслов

Пауза со слов клиента [точная фраза], подтверждена [дата]. Неизвестно [пробел]. Ожидаем [событие]. Инициатор [кто]. Согласовано [формат/условие]. Подготовим [если нужно]. Внутренний пересмотр [отдельно]. Убраны задачи [какие].

Первое действие после чтения

Выберите одну карточку с общей отметкой думает. Запишите подтверждённое основание, событие возвращения и отдельное правило внутреннего пересмотра.

Владелец карточки: _____

Основание следующего контакта: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент откладывает решение, а следующего понятного шага нет?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить обещанную пользу, выполненный ответ и основание для продолжения разговора.

Разобрать причины остановки диалога →

14.10.2026 прочитана официальная справка Intercom Snooze a conversation от 28.08.2026 о временной паузе и возвращении диалога. Использован организационный принцип, а не подтверждение настроек или разрешение на автоматический контакт.

Intercom: временная пауза и возвращение диалога

Вторая карта: вопрос вместо внешнего события

Учебная Анна не понимает, почему второй объект дороже. Это названный вопрос, а не доказательство всех причин паузы.

Поле	Заполненный пример	Условие
Слова клиента	Не понимаю разницу в цене	Не приписывать дополнительные мотивы
Предложение	Сравнение по одинаковым критериям	Спросить полезен ли такой ответ
Согласованный шаг	Получить таблицу	Не равен встрече
Содержание	Факты, источники, открытые вопросы	Не объяснять цену догадкой
После выдачи	Следовать согласованному порядку	Не серия ежедневных напоминаний

Уточнение: «Если я сопоставлю варианты по одинаковым критериям и отдельно отмечу неизвестное, это поможет разобраться?» Вопрос предлагает конкретную работу и позволяет человеку оценить её пользу. Он не объявляет заранее, что проблема только в информации или что после таблицы клиент обязательно продолжит.

В сравнении используйте проверенные параметры и источники. Более высокая цена сама по себе не доказывает лучшее качество, ликвидность или выгоду. Если сведений нет, оставьте открытый вопрос. Не заполняйте пробел объяснением, которое звучит убедительно, но не имеет основания.

После согласия на материал выполните обещание и сохраните факт выдачи. Следующий разговор организуйте по отдельной договорённости. Просьба получить таблицу не означает готовность к встрече, показу или ежедневным сообщениям. Если потребность изменилась, обновите текущую задачу.

Сравните с Ильёй, который ждёт перевод. Там важен внешний повод и инициатива самого человека; здесь агент может выполнить конкретное информационное действие. Одинаковая отметка думает скрывает разницу. Карта нужна именно для выбора разной работы по разным основаниям.

Пересмотр карточки без давления

Внутреннее действие помогает сохранить порядок. Клиентское действие требует актуального основания и соблюдения договорённости.

Что произошло	Внутренняя работа	Возможное продолжение
Наступила дата проверки	Прочитать историю и новые ответы	По фактическому условию
Событие не подтверждено	Сохранить неизвестное	Не объявлять его наступившим
Клиент вернулся	Обновить задачу и требования	Предложить уместный шаг
Появился отказ	Обновить статус и задачи	Прекратить ненужные контакты
Сменился сотрудник	Передать актуальную причину	Не начинать всё заново

Проверяя карточку, начните с последних подтверждённых сведений и собственных обязательств. Не переносите внутренний срок в обещание клиента. Если в заметке указано напишу сам после события, календарное напоминание не отменяет это условие и не создаёт согласованный звонок.

В используемой автоматизации проверьте, что пауза действительно влияет на будущие действия. Заметка для сотрудника может не останавливать цепочку. Тестируйте предусмотренным способом на учебных данных, не отправляйте проверочные сообщения случайным клиентам. В этом комплекте настройки вашего аккаунта не подтверждаются.

Для аналитики разделяйте подтверждённую причину, неизвестное, ожидание действий команды и прекращение контакта. Возвращение клиента, обновление задачи и сделка являются разными событиями. Не обещайте процент возврата по одной карте и не скрывайте задержку агента в категории клиент думает.

Промпт для нейросети: «По обезличенной записи выдели факт со слов клиента, гипотезу, открытый вопрос, событие возвращения и наше обязательство. Не придумывай мотивы, даты или согласие. Отдельно покажи внутренний пересмотр и возможный контакт». Результат проверьте по исходной переписке до использования.