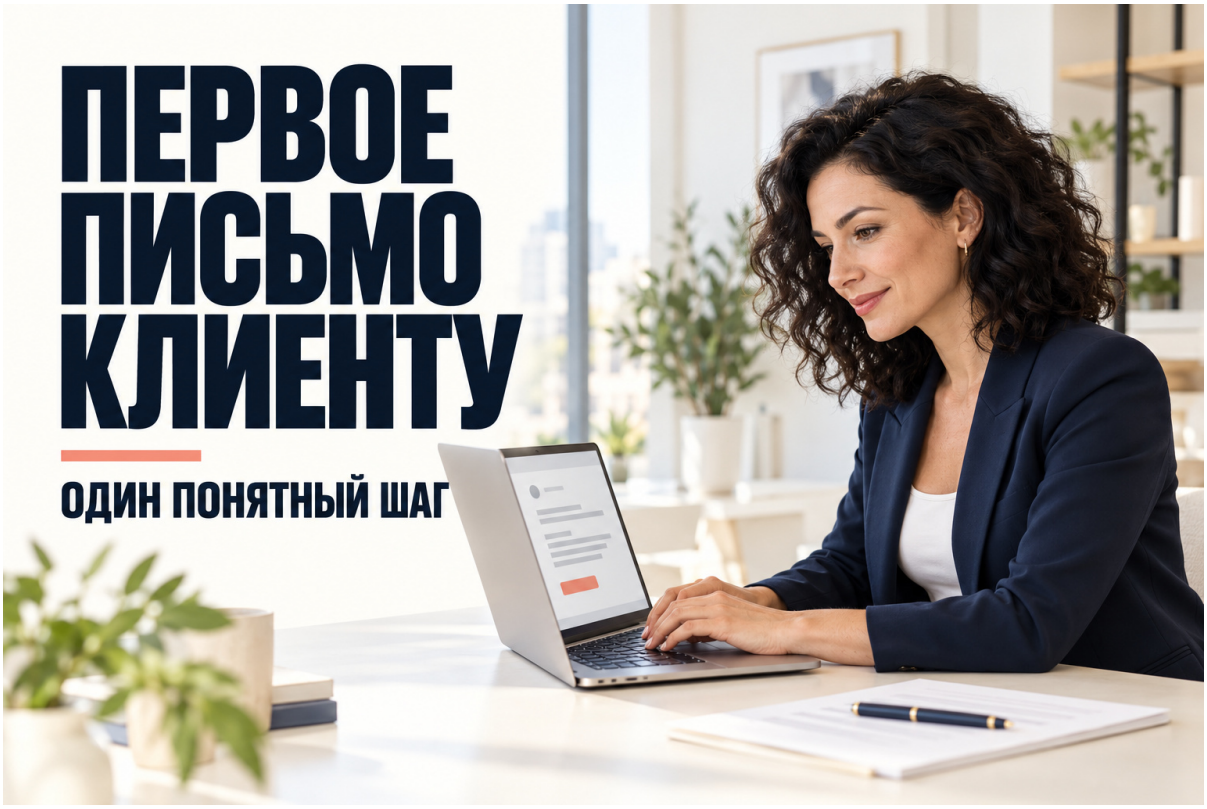
Первое письмо после старта: полезная навигация

Напишите первое письмо после начала работы: понятная тема, одно действие и нужный материал. Конструктор, заполненный образец, проверка с телефона и чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДХ, конструктор письма, карта ответа и отдельный чек-лист.

Личное стартовое сообщение по текущей услуге. Не автоматическое включение в рекламу и не полная организация всего сопровождения.

Первое письмо с одной задачей

После согласования работы, когда нужно отправить первое содержательное письмо с понятным следующим шагом.

Часть	Что объяснить	Чего избегать
Тема	Что внутри и какой этап	Важная информация без смысла
Начало	Контекст прежнего разговора	Повторная продажа услуги
Просьба	Одно понятное действие	Пять задач одновременно
Ответ	Куда и когда ответить	Адрес, который никто не читает

Что нужно до написания

• Согласованный этап и ближайшая цель.

• Имя отправителя и его роль.

• Одно действие, нужное от клиента.

• Материал и его действующая версия.

• Реальный согласованный срок, если он есть.

• Ответственный за входящие сообщения.

Цель, тема и материал

1. Выберите цель одного письма

Сформулируйте, что клиент сможет сделать после чтения. Проверьте связь с уже согласованным этапом. Уберите параллельные просьбы, которые не нужны для ближайшего шага.

Готово: Есть одно главное действие.

Не делайте так: Прислать каталог возможностей вместо начала работы.

2. Объясните тему и отправителя

Назовите содержание в теме. В начале свяжите письмо с состоявшимся разговором. Укажите имя и роль, если пишет другой сотрудник. Не создавайте искусственную срочность.

Готово: Клиент узнаёт контекст и контакт.

Не делайте так: Скрыть нужный смысл за важным сообщением.

3. Подготовьте материал для действия

Оставьте нужный файл или ссылку с понятным названием и версией. Укажите, что проверить. Не отправляйте весь архив и не дублируйте разные версии одного решения.

Готово: Просьбу можно выполнить по письму.

Не делайте так: Потребовать проверить отсутствующий документ.

Что можно убрать из письма

Ответ, чтение и продолжение

4. Сформулируйте ответ и следующий шаг

Напишите, как ответить, что делать без замечаний и что последует после подтверждения. Используйте только реальный срок. Молчание не объявляйте согласием самостоятельно.

Готово: Ответ клиента имеет понятный смысл.

Не делайте так: Считать доставленную карточку принятой.

5. Проверьте чтение и адресата

Посмотрите письмо в узком окне и без картинок. Проверьте вложение, адресата и доступность. Важное действие, срок и контакт должны остаться текстом.

Готово: Письмо работает в простом виде.

Не делайте так: Спрятать весь маршрут в изображение.

6. Обработайте фактический ответ

Разделите подтверждение, замечание и проблему доступа. При отсутствии ответа проверьте статус и уместный следующий контакт. Исправление своей записи возвращайте на подтверждение.

Готово: Есть верный статус дальнейшей работы.

Не делайте так: Продолжить по первой версии несмотря на исправление клиента.

Как обработаете ответ клиента

ДХ: письмо нашло неточность задачи

Учебный случай ДХ. Виктор заказал подбор у Нины. В карточке ошибочно записаны две спальни вместо двух отдельных комнат с одной спальней. Первое письмо предназначено для проверки требований.

Часть ДХ	Содержание	Результат
Тема	Начинаем подбор: проверьте описание задачи	Понятна цель
Материал	Один PDF с датой версии	Три обязательных пункта
Просьба	Ответить: всё верно или что исправить	Нет молчаливого согласия
Срок	21 октября до 18:00, согласован заранее	Не искусственная срочность
Ответ Виктора	Нужна одна спальня и ещё отдельная комната	Ошибка обнаружена
Следующее	Нина исправила и отправила карточку	Новая версия ждёт подтверждения

Письмо помогло уточнить задачу до начала подбора. Полученный ответ не означает утверждения исправленной версии и не является результатом сделки.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Ознакомьтесь со всем во вложении»	«Проверьте три пункта в разделе обязательных требований»
«Если молчите, начинаем»	«Ответьте: всё верно или укажите исправление»
«Нажмите сюда»	«Откройте описание задачи, версия от 21 октября»

Действуйте по фактическому ответу

Состояние	Действие агента	Не считать
Подтверждение без правок	Сверить версию и следующий шаг	Любое спасибо утверждением
Есть замечание	Исправить и вернуть на подтверждение	Правку автоматическим согласием на всё
Файл не открывается	Дать доступный формат	Недоступность отказом от работы
Нет ответа	Проверить статус и уместно напомнить	Молчание принятием условий
Адрес неверен	Уточнить контакт до передачи	Сходное имя нужным адресатом
Вопрос не по письму	Ответить в пределах задачи	Поводом добавить весь каталог

Перед отправкой

1. Что клиент должен сделать после чтения?
2. Сможет ли он сделать это с телефона без картинок?
3. Кто прочитает его ответ и продолжит работу?

18 проверок первого письма

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

Смысл и состав

- [ ] **Назвать цель.** Есть одно главное действие. Не нагрузить пятью просьбами.
- [ ] **Проверить этап.** Письмо продолжает договорённость. Не продавать заново.
- [ ] **Написать тему.** Содержание понятно сразу. Не выдумать срочность.
- [ ] **Представить отправителя.** Имя и роль узнаваемы. Не менять контакт молча.
- [ ] **Указать контекст.** Есть связь с разговором. Не отправить обезличенную заготовку.
- [ ] **Сверить адресата.** Письмо для нужного человека. Не вложить чужую карточку.

Действие и доступ

- [ ] **Выбрать материал.** Есть нужная версия. Не прислать весь архив.
- [ ] **Назвать вложение.** Смысл и версия понятны. Не оставить финал 2новый.
- [ ] **Объяснить проверку.** Есть конкретный раздел. Не ограничиться ознакомьтесь.
- [ ] **Назвать способ ответа.** Канал действительно читают. Не просить ответ на пустой адрес.
- [ ] **Проверить срок.** Он реален и согласован при необходимости. Не создать искусственный дедлайн.
- [ ] **Сохранить текст.** Действие видно без картинок. Не спрятать маршрут в баннер.

Проверка и продолжение

- [ ] **Проверить телефон.** Главное доступно в узком окне. Не утопить просьбу после рекламы.
- [ ] **Убрать лишние ссылки.** Остались нужные для действия. Не распылить внимание.
- [ ] **Проверить файл.** Он открывается у получателя. Не судить по своему доступу.
- [ ] **Разделить ответы.** Правка и подтверждение различены. Не считать спасибо согласием.
- [ ] **Вернуть исправление.** Новая версия подтверждается отдельно. Не работать по старой карточке.
- [ ] **Проверить тишину.** Статус и следующий контакт понятны. Не объявить молчание отказом.

Конструктор стартового письма

Обращение по имени недостаточно. Контекст и просьба должны относиться к реально согласованной задаче.

Клиент / согласованный этап: _____

Часть письма / смысл	Черновик для конкретного клиента	Проверка / что сократить
Тема и контекст		
Ближайший результат		
Одно действие		
Материал и срок		
Ответ и контакт		

Одно действие после чтения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Реальный срок, если согласован: ___

Карта ответа на первое письмо

Получение письма, чтение файла и утверждение содержания остаются разными состояниями.

Ответ клиента / версия	Подтверждено / исправить / доступ	Ответственный / следующее действие / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Ознакомьтесь со всем. назовите одно действие.

Тема обещает больше. уточните реальное содержание.

Просьба спрятана в картинке. добавьте её текстом.

Ответы никто не читает. назначьте ответственного.

Молчание принято за согласие. получите нужное подтверждение.

Согласуйте следующий шаг

Основная часть письма Нины

Виктор, после нашего разговора отправляю описание задачи. Проверьте три пункта в разделе обязательных требований. Ответьте на это письмо: всё верно или что изменить. Как договорились, жду ответ 21 октября до 18:00. После подтверждения начну подбор по этой версии. Если файл не открывается, напишите здесь.

Первое действие после чтения

Возьмите одно стартовое письмо. Оставьте в нём контекст, одно действие, нужный материал и способ ответа. Проверьте текст с телефона до отправки.

Кто читает входящие: _____

Что станет следующим шагом: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Первое письмо отправлено, а работа с клиентом не движется?

Проверьте понятность действия, доступность материалов и обработку входящих ответов.

Проверить первые сообщения →

17.10.2026 проверено редакционное руководство Mailchimp. Использованы ясная тема, короткий текст, важное в начале, понятное действие и ограничение лишних ссылок. Проценты и иностранные правовые требования не переносятся.

Mailchimp: ясная тема, содержание и следующее действие в письме

ДХ: готовый учебный образец письма

Тема: Начинаем подбор: проверьте описание задачи. Все участники, требования и сроки вымышленные.

В исходной карточке две отдельные спальни, отдельная кухня, рабочее место может быть в гостиной. Виктор уточнил: нужны две отдельные комнаты, спальня только одна. Нина исправила карточку; новое подтверждение ещё не получено.

Контекст

Виктор, после нашего разговора отправляю описание задачи.

Действие

Проверьте три пункта в разделе обязательных требований. Ответьте: всё верно или укажите исправление.

Срок

Как договорились, жду ответ 21 октября до 18:00.

Что дальше

После подтверждения начну подбор по этой версии.

Если есть проблема

Если файл не открывается, напишите здесь, передам описание удобным способом.

Подпись и вложение

На связи Нина. Один PDF: описание задачи с датой версии.

ДХ: проверка письма и ответа

Заполненный образец проверки до и после отправки.

Проверка	Факт ДХ	Статус
Главная просьба	Проверить обязательные требования	Одна задача
Материал	Один PDF нужной версии	Приложен
Срок ответа	21 октября до 18:00	Согласован заранее
Ответ клиента	Одна спальня вместо двух	Получено исправление
Карточка	Нина внесла правку	Новая версия отправлена
Начало подбора	Нового подтверждения пока нет	Ожидает решения

Промпт: «Проверь обезличенное приветственное письмо: контекст, одно действие, нужный материал, реальный срок и работающий способ ответа. Найди лишние ссылки и неподтверждённые обещания».

Перед отправкой сверяйте адресата и вложение вручную. Подсказка нейросети не проверяет фактический доступ клиента к файлу и не подтверждает согласие с содержанием.