Возврат звонка: 18 проверок результата

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

Очередь и назначение

- [ ] **Определить обращение.** Повторы не считаются новыми вслепую. Если нет: сопоставить контекст.
- [ ] **Сохранить события.** Исходное время доступно. Если нет: добавить журнал.
- [ ] **Пометить тесты.** Не входят в клиентов. Если нет: исключить из отчёта.
- [ ] **Назначить владельца.** Один исполнитель. Если нет: убрать общую неопределённость.
- [ ] **Определить резерв.** Отсутствие не блокирует. Если нет: уточнить замену.
- [ ] **Согласовать график.** Пояс и смена ясны. Если нет: записать правило.

Попытка и результат

- [ ] **Назначить срок.** Реально выполнить. Если нет: уточнить загрузку.
- [ ] **Проверить историю.** Коллега ещё не ответил. Если нет: снять лишний повтор.
- [ ] **Проверить ограничения.** Предпочтения видны. Если нет: не звонить вопреки просьбе.
- [ ] **Записать попытку.** Время и результат есть. Если нет: добавить запись.
- [ ] **Согласовать перенос.** Дата и время конкретны. Если нет: уточнить «потом».
- [ ] **Отделить отказ.** Нет ответа не назван отказом. Если нет: исправить статус.

Закрытие и контроль

- [ ] **Указать основание.** Итог контакта понятен. Если нет: оставить на уточнении.
- [ ] **Сохранить обещания.** Новые задачи не потеряны. Если нет: назначить исполнителя.
- [ ] **Отменить лишнее.** Нет повторного возврата после ответа. Если нет: обновить очередь.
- [ ] **Отметить отсутствие номера.** Ограничение сохранено. Если нет: не выдумывать контакт.
- [ ] **Пройти четыре теста.** Каждая ветка проверена. Если нет: исправить сбой.
- [ ] **Сверить отчёт.** Определения и открытые случаи видны. Если нет: не смешивать попытки и контакты.

Запишите факты и следующий шаг

Сохраняйте повторы в истории проверенной цепочки. Указывайте пояс и тип срока. Не закрывайте запись только по исходящему вызову.

Период: _____ Ответственный: _____

Обращение / время	Кто / срок	Попытка / результат	Следующий шаг

Нет владельца. Назначьте исполнителя и резерв.

Нет ответа назван отказом. Исправьте статус и следующий шаг.

Срок без указания типа времени. Подпишите календарные или рабочие минуты.

После разговора снова звонит коллега. Обновите общую очередь и отмените лишнее.

Телефония видит пропуск, очередь нет. Разберите передачу события и включите резерв.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Сколько обращений теряется до первого разговора?

Пройдите диагностическую карту Нейросистемы для риелторов. Проверьте приём заявок, скорость реакции и фиксацию договорённостей в своей работе.

Проверить приём обращений →

Памятка к возврату пропущенных звонков и учёту результата. Подготовлено 2026-09-16.