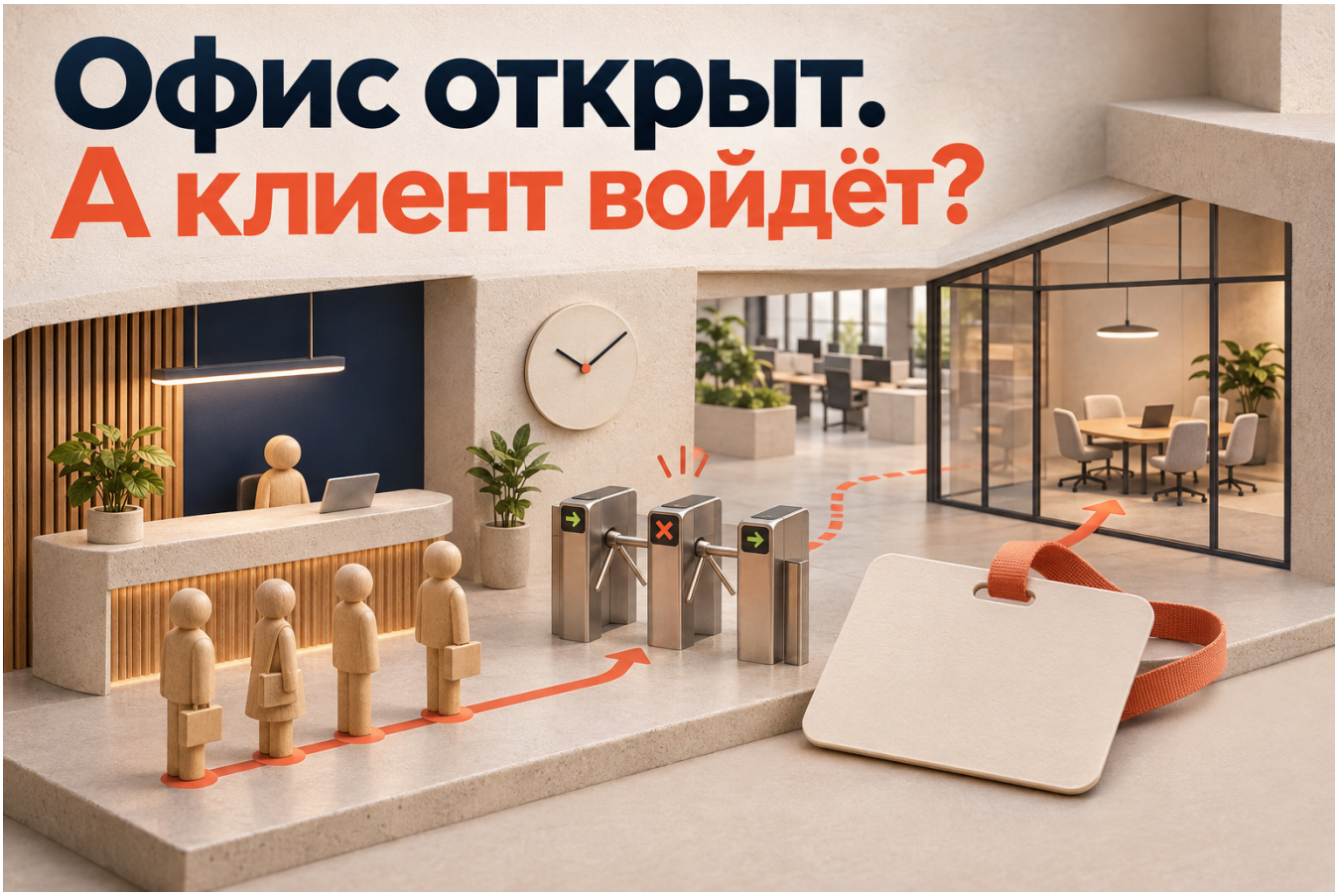
Доступ в бизнес-центр: от заявки до встречи

Сценарии доступа сотрудников, гостей, доставки и подрядчиков. Расчёт прибытия группы, матрица заявок и шаблон приглашения для риелтора.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Реальный поток офиса

Сначала опишите посетителей, потом оценивайте порядок допуска. В таблице используйте условные роли без реальных персональных данных.

Категория	Зачем / сколько вместе	Когда / кто встречает
Сотрудник		
Заказчик		
Кандидат		
Курьер		
Подрядчик		
Доставка оборудования		

Вопрос клиенту
«Вспомните рабочую неделю. Кто заходил в офис, кто ждал на входе и кому пришлось спускаться?» Ответ превращает абстрактное пожелание удобства в проверяемые сценарии.

Объект: _____. Корпус: _____. Контакт администрации: _____. Версия правил / дата: _____.

2. Заполненная карта гостевого визита

Учебная схема. Все сроки, поля и полномочия на реальном объекте нужно подтвердить.

Этап	Кто действует	Какой результат нужен
Заявка	Уполномоченный сотрудник арендатора	Запрос принят на конкретный визит
Подтверждение	Предусмотренное правилами лицо / система	Понятно, что доступ оформлен
Приглашение	Организатор встречи	Гость знает вход, время и контакт
Прибытие	Гость и служба доступа	Проверка по действующему порядку
Маршрут	Гость / встречающий	Посетитель дошёл до комнаты

Не приравнивайте статус отправки к подтверждению. Запишите точное значение статусов и где их проверяет принимающая сторона.

Статус в системе	Что он означает	Следующее действие

3. Четыре гостя: заполненный расчёт

Вымышленная модель: приход в 9:50, одно место оформления, каждый обслуживается последовательно 4 минуты. После оформления путь занимает 3 минуты. Других гостей и сбоев нет. Встреча в 10:00.

Гость	Оформление закончено	В переговорной
А	9:54	9:57
Б	9:58	10:01
В	10:02	10:05
Г	10:06	10:09

Считаем последнего
4 × 4 + 3 = 19 минут. От 9:50 до 10:09. Опоздание относительно 10:00 составляет 9 минут. Четыре минуты одного оформления не являются временем прохода всей группы.

При приходе в 9:40 последний в этой модели будет в комнате в 9:59. Запас 1 минута не гарантирует своевременный проход при реальном потоке.

4. Ваш расчёт и границы модели

Исходное значение	Подтверждённое значение	Источник / дата
Число гостей		
Одновременно ли приходят		
Доступные места оформления		
Время обслуживания		
Путь после стойки		
Другие ожидающие / ограничения		

Время начала встречи: _____. Последний гость в комнате по модели: _____. Запас или опоздание: _____. Какие данные ещё предположительные: _____.

Когда простая формула не подходит
Если гостей оформляют параллельно, часть проходит по иной процедуре или приходит в разное время, составьте отдельную последовательность событий. Не подставляйте общий поток в формулу для одной стойки.

Результат проверки реального сценария: _____. Кто согласовал наблюдение: _____. Что изменили в приглашении: _____.

5. Заявка и минимально нужные данные

Уточнить	Что фиксировать
Кто подаёт	Роль, права, замещающий сотрудник
Когда	Срок подачи и изменения по правилам объекта
Что указывается	Только необходимые поля и их назначение
Куда отправляется	Предусмотренный защищённый канал
Как отменяется	Действия при отмене визита
Кто подтверждает	Понятный статус и ответственный

Без копий про запас
Не добавляйте паспортные копии в общий бриф. Порядок обработки данных и спорные требования проверяют с ответственным специалистом. Учебный комплект заполняйте условными именами.

Открытый вопрос	Кто уточняет	Ответ / дата

6. Путь гостя и приглашение

Проверьте адрес, корпус, вход, стойку, лифт, этаж и точку встречи. Отдельно согласуйте доступный маршрут для посетителя с ограниченной мобильностью.

Шаблон после подтверждения
«Встречаемся [дата] в [время]. Подтверждение допуска: [предусмотренный объектом способ]. Вход со стороны [ориентир], далее [маршрут]. Для прохода по правилам объекта требуется [подтверждённое условие]. При затруднении свяжитесь с [контакт]». Не включайте секретные коды в открытые рассылки.

Участок	Что может вызвать вопрос	Уточнение для приглашения
Корпус / вход		
Оформление		
Лифт / этаж		
Точка встречи		

Ссылка или схема маршрута проверена: _____. Кто встречает: _____. Где ждёт гость: _____.

7. Курьер, груз и подрядчик

Не выдавайте гостевой проход за разрешение на ввоз имущества или проведение работ. Сначала задайте предметный сценарий.

Сценарий	Что запросить
Конверт клиенту	Место передачи и принимающая сторона
Стол в офис	Въезд, разгрузка, двери, лифт, заявка
Инженер с инструментом	Порядок допуска и разрешённая работа
Вывоз оборудования	Материальный пропуск и ответственный по правилам

Операция / маршрут	Разрешение / срок	Ответственный / доплата

Фактическое время и стоимость подтверждаются отдельно. Условия другого бизнес-центра не являются основанием для обещания здесь.

8. Сбой без обхода контроля

Ситуация	Согласованный вопрос
Заявка не найдена	Кто проверяет статус и корректирует запрос?
Гость приехал раньше	Кто вправе изменить время допуска?
Состав группы изменился	Как добавить или отменить участника?
Карта потеряна	Как сообщить и прекратить её действие?
Администратор отсутствует	Кто официально его замещает?

Не обещайте договориться на месте
Контакт должен иметь нужные полномочия. Не обходите контроль, не используйте чужой пропуск и не размещайте рабочие коды в этом документе.

Ситуация	Официальный канал	Кто принимает решение

9. Сравнение и вывод клиенту

Одинаковый сценарий	Адрес А	Адрес Б	Подтверждение
Группа клиентов			
Курьер			
Доставка мебели			
Изменение заявки			
Замещение администратора			

Учебный вывод
«Для группы из четырёх гостей порядок предварительного оформления пока не подтверждён. В расчётной модели последний приходит в 10:09 при встрече в 10:00. Нужны инструкция объекта и согласованная проверка маршрута». Это не измерение работы конкретной охраны.

Подтверждено: _____. Неизвестно: _____. Условие выбора: _____. Следующий контакт: _____.

Если эти вопросы появляются только после подбора, используйте диагностическую карту Нейросистемы для разбора первичного брифа.

Источники и проверка

Space 1: информация для арендатора Arrival

Аэроплаза: помощник арендатора