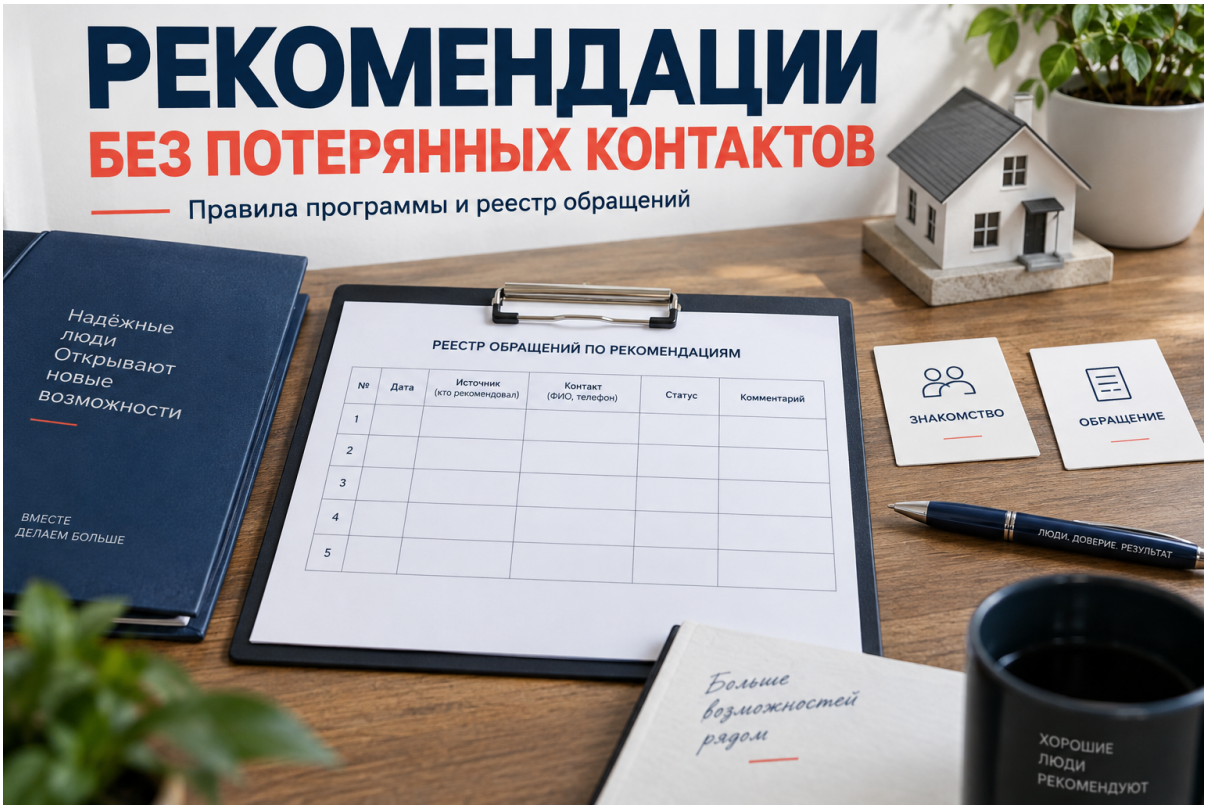
Рекомендации клиентов: правила программы и реестр обращений

Сделайте знакомство понятным и добровольным, свяжите источник с обращением и не теряйте следующий шаг или спорный случай.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненные правила, шесть шагов, восемнадцать проверок, текст приглашения и два листа: условия программы и реестр обращений. Согласие рекомендовать не равно новому клиенту.

Авторская схема и вымышленные данные. Учебная программа без денежных и иных бонусов за рекомендацию. При добавлении вознаграждения условия, оформление и налоговые вопросы проверяются отдельно.

Пример программы без бонусов

Клиенты советуют вас знакомым, но источник и результат не фиксируются. Сначала выберите одну задачу услуги и простой путь самостоятельного обращения.

Условие	Учебная программа	Ваша версия
Кого знакомят	Того, кто готовится продавать вторичку	
Как обращаться	Самостоятельно со страницы услуги	
Рекомендатель	Условный код P17	
Вознаграждение	Не предусмотрено	
Учёт повтора	Привязать к истории обращения	
Неизвестный источник	Уточнить, не угадывать	

Что подготовить до приглашения

• Подтверждённый состав одной услуги и первого разговора.

• Короткая страница или карточка для передачи знакомому.

• Условия программы: участники, повторы, спорные случаи.

• Ответственный за входящее и срок следующего действия.

• Реестр с основанием источника и ограниченным доступом.

ШАГИ 1–3

Задача, правила, добровольное знакомство

1. Выберите задачу и подходящий момент

Объясните, кому и с какой ситуацией помогаете. До предложения участия закройте свои обещания исходному клиенту. Рекомендатель передаёт контакт и при желании свой опыт, но не гарантирует цену, срок или решение банка за вас.

Готово: Приглашение связано с конкретной услугой и не скрывает открытые проблемы.

Не делайте так: Просить рекомендовать всем подряд, пока клиент ждёт обещанное действие.

2. Запишите условия до приглашений

Опишите участников, способ обращения, фиксацию источника, повторную заявку, уже знакомого клиента и двух рекомендателей. Прямо укажите, есть ли бонус. При его введении определите получателя, состав, событие, сроки и исключения; оформление проверьте отдельно.

Готово: Условия понятны без догадок, действующая версия сохранена.

Не делайте так: Пообещать подарок без получателя и основания, а затем менять правило задним числом.

3. Передайте удобный путь знакомства

Дайте страницу с задачей, составом первого разговора и контактом. Пусть новый человек сам решит, обращаться ли. Для личного знакомства согласуйте участие с обеими сторонами. Не собирайте чужие номера для автоматической цепочки.

Готово: Новый участник добровольно начинает контакт и понимает следующий шаг.

Не делайте так: Добавить незнакомого человека в общий чат без предупреждения.

Какую задачу человеку легко объяснить знакомому?

Источник, повторы, проверяемый итог

4. Примите обращение и подтвердите источник

Сохраните ID, дату, код или рекомендателя и основание связи: метка либо слова человека. Уточните задачу и назначьте ответственного. Если кода нет, задайте короткий вопрос; при отсутствии ответа оставьте источник неизвестным.

Готово: Происхождение связано с фактом, а не догадкой по дому или знакомству.

Не делайте так: Приписать клиента рекомендателю только потому, что они живут рядом.

5. Разберите повтор и согласуйте продолжение

Повтор той же заявки связывайте с историей; другую задачу известного клиента отличайте от нового человека. При двух рекомендациях сохраните версии и примените заранее описанный порядок. После разговора запишите действие, исполнителя и срок.

Готово: Повторы не увеличивают число клиентов, спорный случай не закрыт догадкой.

Не делайте так: Посчитать ссылку, форму и звонок тремя разными лидами.

6. Проверьте путь и посчитайте этапы

Испытайте новый запрос, повтор, потерянный код и две рекомендации на тестовых записях. Отдельно считайте приглашения, обращения, разговоры и следующие шаги. Если есть бонус, проверьте основание и защиту от повторного начисления до расширения программы.

Готово: Известно, где теряется переход и какие случаи ещё открыты.

Не делайте так: Выдать согласие участвовать за приведённого клиента или подтверждённую продажу.

Какие условия пока вызывают разные толкования?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

Четыре события одной рекомендации

Код P17, события и программа вымышлены. Вознаграждение не предусмотрено. Это пример прозрачного знакомства и учёта, не результат действующей кампании.

Этап	Подтверждённый факт	Ещё не означает	Что записать
Рекомендация	P17 передал страницу	Человек обратился	Факт передачи, если известен
Знакомство	Новый человек сам написал	Задача подходит	ID и основание источника
Разговор	Запрос уточнён	Договор заключён	Задача и результат
Следующий шаг	Действие и время согласованы	Сделка завершена	Исполнитель и срок

Рекомендация, обращение, разговор и следующий шаг — разные события. Если факт передачи неизвестен, не заполняйте его по будущей форме задним числом.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Дайте телефоны знакомых	Передайте страницу для самостоятельного обращения
Подарок за друга	Бонус не предусмотрен / либо точные утверждённые условия
Ссылка и звонок — два клиента	Одна проверенная история обращения

Повторы и спорные случаи

Ситуация	Рабочее решение	Что уточнить
Повтор той же формы	Связать с историей	Одна ли задача
Новая задача знакомого клиента	Отметить отдельный процесс	Правило участия
Код потерялся	Спросить и указать основание	Не угадывать
Два рекомендателя	Сохранить обе версии	Применить заранее записанный порядок

Все числа учебные. Четыре согласившихся передавать страницу не означают четыре подтверждённых индивидуальных источника.

Показатель	Число	Основание
Приглашены / согласились	10 / 4	Отдельные события
Формы / повторы	5 / 1	4 уникальных обращения
Разговоры / ожидают	3 / 1	3 из 4 = 75%
Следующий шаг	2 из 3 ≈ 66,7%	Среди разговоров, не продажи

Пять вопросов к программе

1. Кто и с какой задачей участвует?
2. Предусмотрен ли бонус и кому?
3. Как новый человек начинает контакт?
4. Как фиксируются повторы и спорные рекомендации?
5. Какой следующий шаг и кто за него отвечает?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок программы рекомендаций

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

Предложение и условия

- [ ] **Выбрать услугу.** Задача конкретна. Если нет: сузить приглашение.
- [ ] **Закрыть прежнее обещание.** Нет ожидаемого действия. Если нет: сначала выполнить.
- [ ] **Указать участников.** Роли различимы. Если нет: описать правила.
- [ ] **Определить бонус.** Есть точное условие или его нет. Если нет: не обещать неопределённое.
- [ ] **Развести получателей.** Подарки не смешаны. Если нет: уточнить основание.
- [ ] **Сохранить версию.** Условия до приглашения известны. Если нет: не менять задним числом.

Знакомство и запись

- [ ] **Подготовить страницу.** Есть задача и контакт. Если нет: исправить путь.
- [ ] **Оставить выбор.** Человек обращается сам. Если нет: не собирать чужие номера.
- [ ] **Согласовать знакомство.** Участники предупреждены. Если нет: не добавлять без спроса.
- [ ] **Назначить ответственного.** Входящее принято. Если нет: уточнить владельца.
- [ ] **Подтвердить источник.** Метка или слова отмечены. Если нет: задать вопрос.
- [ ] **Ограничить доступ.** Контакты не публичны. Если нет: убрать открытую таблицу.

Повторы и итог

- [ ] **Связать повтор.** Не новый клиент вслепую. Если нет: сверить историю.
- [ ] **Отличить новую задачу.** Процесс указан отдельно. Если нет: уточнить цель.
- [ ] **Разобрать спор.** Версии сохранены. Если нет: применить записанное правило.
- [ ] **Согласовать шаг.** Есть исполнитель и срок. Если нет: вернуться к результату разговора.
- [ ] **Пройти тесты.** Потеря кода и повторы учтены. Если нет: исправить сбой.
- [ ] **Подписать показатели.** Основания долей ясны. Если нет: не смешивать этапы.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Лист условий программы

Запишите участников, задачу, путь обращения, бонус или его отсутствие, повторы, спорные случаи и версию условий. Оформление выплат проверяется отдельно.

Услуга: _____ Версия / дата: _____

Правило	Утверждённая версия	Открытый вопрос	Кто / до какого шага

Утверждено пунктов: _____ На уточнении: _____

Что осталось неизвестным: _____

Перед приглашением уточнить до: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Реестр обращений по рекомендации

Контакты храните в рабочей системе с нужным доступом. Метка и слова клиента — разные основания; неизвестный источник остаётся неизвестным.

ID / дата	Источник / основание	Задача / статус	Кто / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Чужие контакты собраны для рассылки. Верните самостоятельное добровольное обращение.

Подарок обещан без условий. Уточните получателя и основание до приглашения.

Два источника, решение угадано. Сохраните версии и разберите по правилам.

Повторная форма стала новым клиентом. Свяжите историю и поправьте учёт.

Рекомендателю раскрывают чужую сделку. Не передавайте частные сведения без согласованного основания.

Согласуйте следующий шаг

Текст для передачи своей страницы

Если кому-то из знакомых сейчас нужен план продажи квартиры, можно передать эту страницу. Здесь описано, с чем я помогаю и как записаться на первый разговор. Передавать чужие контакты не нужно — человек сам решит, обращаться ли. Участие необязательно. В этой версии программы бонусов за рекомендацию нет.

Первое действие после чтения

Выберите одну услугу и запишите короткое приглашение. Уточните путь самостоятельного обращения и правило повторов. Затем пройдите его одной помеченной тестовой заявкой до принятого следующего шага.

Ответственный за входящие: _____

Версия условий: _____ Следующий тест: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Рекомендации теряются после знакомства?

Пройдите диагностическую карту Нейросистемы для риелторов. Проверьте предложение, источники обращений и следующий шаг после первого разговора.

Проверить путь рекомендации →

Авторская схема от 16.09.2026. P17 и отчёт 10/4/5/4/3/2 — вымышленные примеры. Это не обещание конверсии и не инструкция по налоговому оформлению вознаграждения.