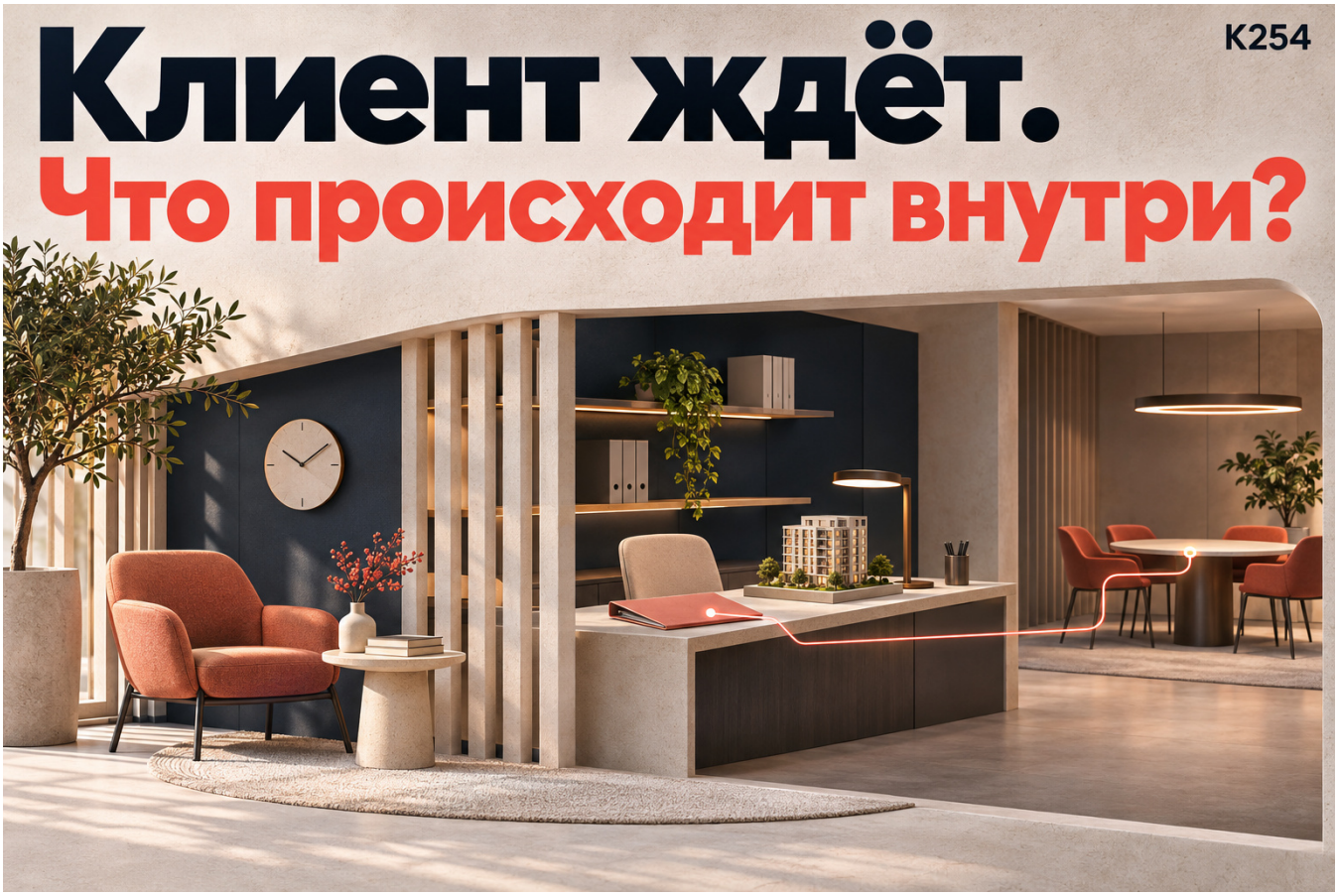
Клиент ждёт. Что происходит внутри? Карта К254

Карта первой консультации продавца: видимый контакт, внутренняя подготовка и проверка зависимостей.



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. Границы карты К254

Возьмите первую очную консультацию собственника. Учебный случай С254 и все времена вымышлены. Они не описывают измерение действующего сайта, CRM или агентства. Обложка концептуальная. Это рабочая карта разговора команды, а не внедрённая автоматизация.

Граница	В С254
Начало	Принята запись на первую консультацию
Конец	Передан согласованный итог и следующий шаг
Клиент	Собственник квартиры
За пределами	Весь цикл продажи и юридическая проверка

Сценарий / дата / участники	Начало / конец / исключения

2. Чем наполнить карту

Материал	Что взять
Запись встречи	Время и версия объекта
Подтверждение	Что обещано клиенту
Рабочая карточка	Какая заметка прикреплена
Наблюдение	Прибытие и начало беседы
Итог	Что передано после

Факт и предположение
Если время неизвестно, так и запишите. Не придумывайте эмоции и мотивы клиента. Для недостающего факта определите способ проверки.

Событие	Основание / дата	Неизвестное

3. Учебная многослойная карта

C254. Первая консультация собственника

	Запись	Подтверждение	Консультация	Итог
Клиент	Сообщил адрес	Выбрал время	Пришёл	Уточнил шаг
Видимый контакт	Уточнили цель	Сообщили место	Обсудили	Дали резюме
Внутри	Собрали факты	Проверили файл	Открыли заметку	Записали итог
Поддержка	Карточка	Рабочий доступ	Нужная версия	Канал передачи
След	Запись	Сообщение	Заметки беседы	Резюме

Линия видимости

Стрелка: принятая заметка нужна до содержательного разговора.

C254. Собственная схема первой консультации. Линия видимости отделяет контакт от внутренней подготовки.

Зависимость выделена стрелкой: агенту нужна доступная принятая заметка до содержательной консультации. В фактическом случае её прикрепили только в 15:08. Не все внутренние действия клиент видит, но он испытывает их последствия.

4. Карта слов клиента

Шаг	Клиент делает	Что видит
Запись	Сообщает адрес и цель	Вопросы агента
Подтверждение	Проверяет время и место	Сообщение о встрече
Консультация	Приходит и обсуждает	Приветствие и разговор
Итог	Уточняет продолжение	Резюме договорённостей

Шаг	Действие клиента	Наблюдаемый ответ

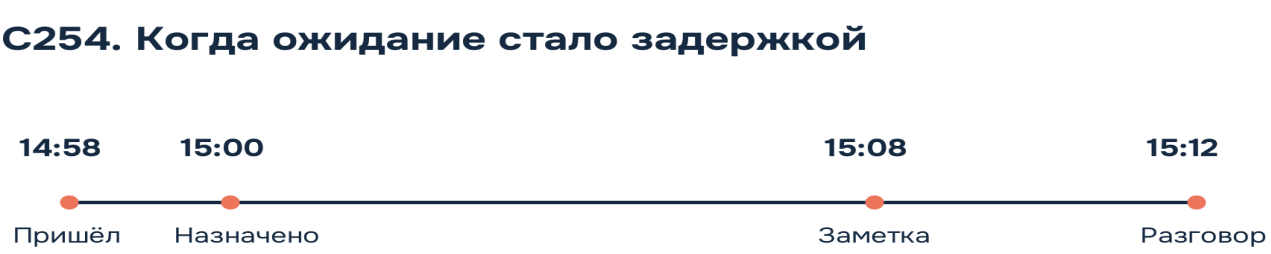
Не пишите в клиентской строке внутреннее название этапа CRM. Записывайте конкретное действие или сообщение.

5. Что нужно подготовить за сценой

Вход	Кто проверяет	Признак готовности
Заметка по квартире	Агент	Версия относится к нужному объекту
Ссылка в записи	Координатор	Ссылка ведёт на принятую заметку
Рабочий доступ	Агент; поддержка при сбое	Файл открывается
Неизвестные вопросы	Агент	Перечень не скрыт от обсуждения

Шаг / нужный вход	Кто / когда проверяет	Что делать при отсутствии

6. Временная линия C254



14 минут после прибытия, из них 12 минут после назначенного начала.

Событие	Время
Прибытие	14:58
Назначенное начало	15:00
Верная заметка прикреплена	15:08
Содержательный разговор	15:12

Четыре минуты от прикрепления заметки до разговора не доказывают, что заметка вызвала всю задержку. Возможные параллельные действия проверяются отдельно.

7. Журнал зависимости и проверки

Заполненный разрыв
Встреча подтверждена, но актуальная заметка не проверена агентом. Координатор проверял время, агент ожидал готовый файл. Нужно выяснить, кому поручена проверка версии и доступа до консультации.

Какое обещание зависит от входа	Вход / владелец	Доказательство / пробел

Не делать	Сделать
Сразу назначить виновного	Восстановить факты и договорённости
Сложить параллельные минуты	Разметить пересекающиеся действия
Считать приветствие началом разбора	Определить событие содержательного старта

8. Отдельный будущий вариант

Предлагаемое изменение	Что проверить
До встречи агент открывает принятую заметку	Нужный объект, версия, доступ
Координатор видит отметку готовности	Отметка реально используется
Нет входа	Уточнить сведения или состав встречи
После консультации	Передать понятный следующий шаг

Статус: предложение
Изменение ещё не проверено. Старую карту сохраняем как описание фактического случая. После пробного применения фиксируем наблюдение, а не обещанный эффект.

Изменение / ответственный	Когда пробуем	Наблюдаемый признак

9. Проверка конца сценария

Учебное резюме C254
Обсудили цель продажи. Для подготовки дальнейшего разбора нужно уточнить исходные сведения по объекту. Агент собирает вопросы и связывается с собственником в согласованное время. Цена сделки и заказ услуги этим сообщением не гарантируются.

Проверить	Признак
Итог существует	Не только сообщение спасибо
Продолжение понятно	Кто делает что и к какому моменту
Неизвестное обозначено	Нет выдуманных подтверждений
Клиент понял	Есть согласованный следующий шаг

Что передано	Что уточнить / кто / когда

10. Чистый лист для команды

Шаг / действие клиента	Видимый ответ / след

Внутренний вход	Поддержка / доступ	Зависимость / ответственный

Разрыв / предложение	Проверка / наблюдение / решение

Источник проверен 12.11.2026. Сначала описывайте фактический сценарий, затем проверяйте отдельное изменение. Один успешный проход не доказывает устойчивое улучшение сервиса.

Источники и проверка

Nielsen Norman Group. Service Blueprints: Definition