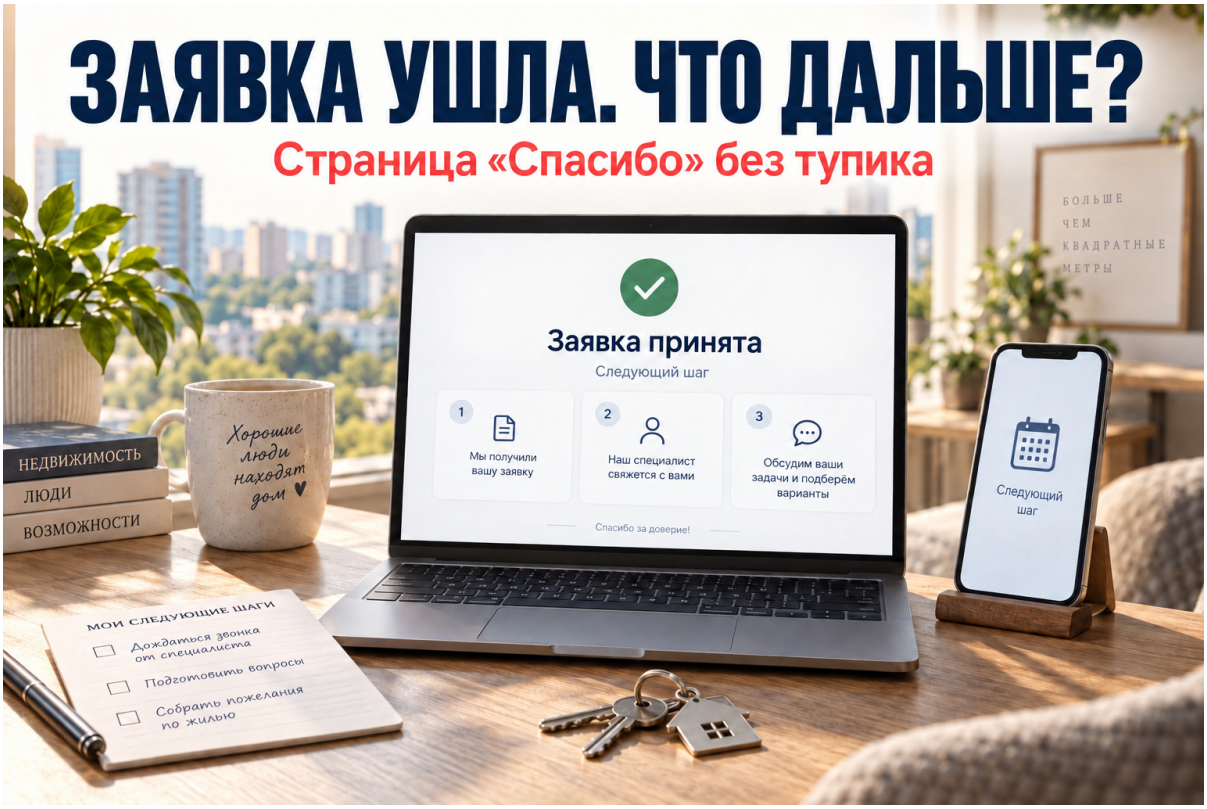
# После отправки: макет подтверждения и ожиданий

Соберите честное подтверждение для звонка, материала или встречи. Согласуйте ожидание с командой и проверьте повторные открытия, ошибки и учёт результата.




## 12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторские инструменты Нейросистемы риелтора. Все примеры учебные; сроки заменяются на реально обеспеченные. Гайд не утверждает выполнение тестов сайта и не обещает процент роста конверсии.

# Подтверждение зависит от задачи

После формы посетитель не понимает дальнейших действий, повторяет заявку или ожидает результат, который команда ещё не подтвердила.

| Сценарий | Что можно подтвердить | Что не следует подменять |
|---|---|---|
| Разговор | Обращение принято | Встреча уже назначена |
| Гайд | Запрос зарегистрирован | Файл прочитан |
| Выбор времени | Пожелание получено | Слот закреплён без подтверждения |
| Повтор страницы | Есть или нет доступного контекста | Создание новой заявки просмотром |

## Что согласовать до макета

• Список форм и фактических состояний после отправки.

• Критерий успешного приёма и идентификатор записи.

• Исполнитель, график и обслуживаемый канал связи.

• Обещанный материал или предмет разговора.

• Поддерживаемый путь исправления и помощи.

• Тестовые сценарии повтора, ошибки и измерения.

# Факт, обещание и продолжение

## 1. Назовите подтверждаемый факт

Для каждой формы определите, что уже завершено: приём обращения, запрос материала или закрепление времени. Свяжите экран с фактическим результатом.

**Готово:** Текст соответствует состоянию записи.

**Не делайте так:** Нажатие кнопки объявлено принятой заявкой.

## 2. Согласуйте обещание с исполнителем

Запишите, кто действует дальше, каким способом и в какой реальный срок. Учтите график и обращения вне рабочего времени.

**Готово:** Команда способна исполнить написанное.

**Не делайте так:** Слово скоро скрывает разные ожидания.

## 3. Соберите понятное продолжение

Покажите что принято, дальнейшее действие, срок, действие посетителя и помощь при проблеме. Дополнительное предложение расположите после подтверждения.

**Готово:** Человек понимает следующий шаг без догадок.

**Не делайте так:** Реклама перекрывает сведения о его заявке.

### Какой факт подтверждает экран

# Сбой, повтор и измерение

## 4. Разведите состояния ошибки и неопределённости

Продумайте явный отказ и неизвестный результат. Объясните проверку статуса и поддерживаемый способ связи, не заставляя бесконечно повторять форму.

**Готово:** Успех не показывается без основания.

**Не делайте так:** Одинаковая страница открывается при любом ответе.

## 5. Проверьте повторное открытие

Испытайте обновление, возврат из истории, закладку и прямой вход. Просмотр не должен создавать новое обращение или раскрывать чужую запись.

**Готово:** Повтор понятен и безопасен для данных.

**Не делайте так:** Обновление принято за нового клиента.

## 6. Примите смысл и измерение результата

Попросите коллегу пересказать произошедшее и дальнейшие действия. Сверьте принятую запись, учёт события и переход к обещанному результату.

**Готово:** Понимание и технический факт согласованы.

**Не делайте так:** Считаются только просмотры экрана Спасибо.

### Что увидит человек при возврате

# Учебный экран после заявки на разговор

Учебное агентство приняло запрос R-24 на разговор о продаже. Время ещё не согласовано. Следующий рабочий день здесь пример условия, а не рекомендация обещать такой срок всем.

| Блок | Учебный текст | Что проверить до запуска |
|---|---|---|
| Подтверждение | Запрос на разговор получен. R-24 | Запись действительно принята |
| Продолжение | Координатор предложит время | Так устроена работа команды |
| Срок | В течение следующего рабочего дня | График позволяет исполнить |
| Подготовка | Запишите главный вопрос об объекте | Это не скрытое условие приёма |
| Помощь | При задержке назовите R-24 поддержке | Канал работает и найдёт запись |

Подтверждение говорит о текущем факте. Будущее действие описано отдельно. Срок, исполнитель и путь помощи согласовываются до публикации макета.

## Как сделать запись полезной

| Общая оценка | Проверяемая запись |
|---|---|
| Спасибо! | Запрос принят; далее конкретное действие команды и понятные условия. |
| Встреча назначена после выбора времени | Время запрошено; подтверждение придёт предусмотренным способом. |
| Материал получен после клика в бот | Откройте бота и выполните указанный шаг для выдачи выбранного материала. |

# Какой экран нужен при разных состояниях

| Состояние | Что показать | Чего не делать |
|---|---|---|
| Приём подтверждён | Факт и следующий шаг | Скрывать статус за рекламой |
| Явный отказ | Понятную ошибку и восстановление | Показывать успех |
| Результат неизвестен | Путь проверки статуса | Требовать бесконечные повторы |
| Слот не закреплён | Ожидание подтверждения | Называть встречу назначенной |
| Повторное открытие | Уместное состояние контекста | Создавать новую запись просмотром |
| Прямой вход | Нейтральное объяснение | Приписывать несуществующую заявку |

## Три вопроса перед запуском

1. Какой факт подтверждаем именно этим экраном?
2. Кто и на каких условиях исполнит дальнейшее обещание?
3. Что увидит человек при повторе или неизвестном результате?

# 18 проверок страницы подтверждения

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

## Правдивое подтверждение

- [ ] **Факт определён.** Известно что завершено. Кнопка не равна приёму.
- [ ] **Статусы различаются.** Запрос и запись на встречу разделены. Не обещаем закреплённый слот раньше времени.
- [ ] **Номер полезен.** Позволяет найти обращение. Не раскрывает чужие данные.
- [ ] **Ошибка отделена.** Отказ не выглядит успехом. Зелёная галочка не для всех случаев.
- [ ] **Неопределённость объяснена.** Есть путь проверки статуса. Не провоцируем повторные заявки.
- [ ] **Персональные данные ограничены.** Нет лишнего в заголовке и адресе. Подтверждение не публичная карточка.

## Понятное продолжение

- [ ] **Исполнитель назван.** Понятно кто действует. Мы разберёмся слишком расплывчато.
- [ ] **Срок реален.** Учтён рабочий график. Завтра должно быть однозначно.
- [ ] **Способ связи известен.** Канал обслуживается командой. Не обещаем неработающий маршрут.
- [ ] **Материал назван.** Ведём к выбранному комплекту. Не к случайной подборке.
- [ ] **Действие посетителя ясно.** Обязательное и дополнительное разделены. Нет скрытого повторного условия.
- [ ] **Помощь доступна.** Известно что делать при задержке. Не возвращаем в тупик.

## Повтор и проверка

- [ ] **Обновление испытано.** Новая заявка не создаётся просмотром. Одна запись не много лидов.
- [ ] **Прямой вход нейтрален.** Без записи нет ложного успеха. Адрес не доказывает отправку.
- [ ] **Закладка проверена.** Повторное открытие объяснимо. Контекст может отсутствовать.
- [ ] **События разделены.** Приём, выдача и разговор не смешаны. Клик не равен получению.
- [ ] **Понимание проверено.** Коллега пересказал следующий шаг. Внешнего вида недостаточно.
- [ ] **Обещание передано команде.** Исполнитель видит условия. Экран не должен жить отдельно.

# Карта текста и обязательств команды

Сначала подтвердите фактическое состояние. Затем заполните реальное обещание команды; не копируйте учебный срок автоматически.

Форма: _____ Сценарий: _____

| Сценарий / факт | Текст и следующее действие | Исполнитель / условие / проверка |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Подтверждаемый факт: _____

Что осталось неизвестным: _____

Проверка исполнения: _____

# Журнал приёмки страницы Спасибо

Проверяйте успешный приём, отказ, неизвестный результат, повтор и прямой вход. Ожидаемое поведение не считается выполненным тестом.

| Тест / исходное состояние | Ожидаемый экран и запись | Наблюдение / исправление |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Пять сигналов, при которых нужно уточнение

**Успех при любой отправке..** Свяжите подтверждение с фактическим результатом..

**Скоро без условий..** Согласуйте выполнимый срок и канал..

**Встреча только запрошена..** Не называйте её подтверждённой..

**Повтор увеличивает заявки..** Сверьте события с уникальными записями..

**Гайд потерян среди предложений..** Ведите к выбранному материалу и объясните шаг выдачи..

# Согласуйте следующий шаг

## Согласование с исполнителем

Форма [какая]. Подтверждаем [факт]. Запись [как определяется]. Далее [действие], исполнитель [кто], условие ответа [какое]. Посетителю нужно [что]. При проблеме [путь помощи]. Повторное открытие [поведение].

## Первое действие после чтения

Выберите одну форму. Согласуйте с исполнителем факт, дальнейшее действие и реальное условие ответа. Испытайте успех, отказ и повторное открытие, затем попросите коллегу пересказать смысл экрана.

Ответственный: _____

Что ещё не подтверждено: _____

**Другие материалы Нейросистемы →**

## Обращение принято, а продолжение не выстроено?

Диагностическая карта для риелтора поможет согласовать входящий интерес, ожидание посетителя и дальнейшую работу команды.

**Разобрать путь обращения →**

Рекомендации GOV.UK о подтверждении, продолжении и повторном открытии проверены14.10.2026. Конкретные обязательства и обработка зависят от вашего процесса.

GOV.UK Design System: страницы подтверждения и возврат к ним

# Три макета под разные обещания

Заполненные учебные конструкции помогают отделить уже совершённое действие от следующего. Подставляйте только проверенные условия своего процесса.

| Задача | Основа сообщения | Продолжение |
|---|---|---|
| Звонок | Запрос на разговор принят | Кто предложит время и каким способом |
| Гайд | Запрос на выбранный материал принят | Где получить и какой шаг нужен |
| Встреча | Время запрошено или подтверждено | Реальный статус, дата и изменение |
| Проблема | Результат пока нельзя подтвердить | Как проверить, не создавая повторы |

Для звонка не объединяйте получение контакта с назначенной встречей. Если команда сначала уточняет задачу, человек должен ожидать именно этого. Конкретный срок появляется только после согласования с исполнителем. Условие следующего рабочего дня из учебного примера не является универсальным нормативом.

Для материала назовите выбранный комплект и способ получения. Если выдача требует действия в боте, объясните его человеческим языком. Переход в приложение не доказывает подписку, получение файла или чтение. Статус отправлено также не равен доставлено: используйте только то подтверждение, которое действительно есть.

Для встречи проверьте, закреплено ли время. При подтверждённой записи нужны понятные дата, часовой пояс, формат и путь изменения. Если пока получено пожелание, будущий ответ команды должен быть отдельным шагом. Событие в календаре посетителя не заменяет согласование второй стороной.

Дополнительный материал выбирайте по исходной задаче: подготовка сведений об объекте перед разговором, список вопросов перед встречей, диагностическая карта для риелтора после профессионального гайда. Он помогает продолжить работу, но не должен скрыто отменять уже принятое обязательство при отказе.

# Проверка успеха, ошибки и возврата

Ниже ожидаемые сценарии приёмки. Они не означают, что формы вашего сайта уже испытаны. Тестовые обращения должны быть контролируемыми и явно отмеченными.

| Сценарий | Ожидаемое состояние | Критерий проверки |
|---|---|---|
| Успешный приём | Есть запись и честный экран | Текст соответствует факту |
| Отказ | Нет ложного подтверждения | Есть понятный путь исправления |
| Неизвестный результат | Статус можно уточнить | Не вынуждаем повторять бесконечно |
| Обновление / закладка | Уместный повторный экран | Новая заявка не создана |
| Прямой вход | Нет выдуманного обращения | Личные данные не раскрыты |

Сверяйте экран и принятую запись. Если подтверждение открылось, но обращение не найдено, это отдельный дефект передачи или логики результата. Уведомление сотруднику тоже может запаздывать; отсутствие уведомления и отсутствие записи не следует автоматически считать одним событием.

Повторный просмотр не означает новое намерение. Согласуйте учёт успешного приёма на уровне записи и проверьте обновление страницы. Даже одна запись не всегда равна одному новому человеку: существующий клиент может обратиться по другой задаче. Название показателя должно объяснять, что именно посчитано.

При прямом входе или утрате контекста нужна полезная нейтральная страница. Не показывайте чужие сведения по угадываемому номеру. Перед сохранением персональной истории отдельно решите, как подтверждается право просмотра. Памятка со следующими действиями может не содержать чувствительных данных вообще.

Проверка смысла проста: коллега без подсказки называет произошедшее, ответственного, условие продолжения и действие при задержке. Если он понял иначе, исправляйте текст. Затем сверяйте исполнение командой: страница формирует ожидание, но не может заменить фактический ответ агентства.