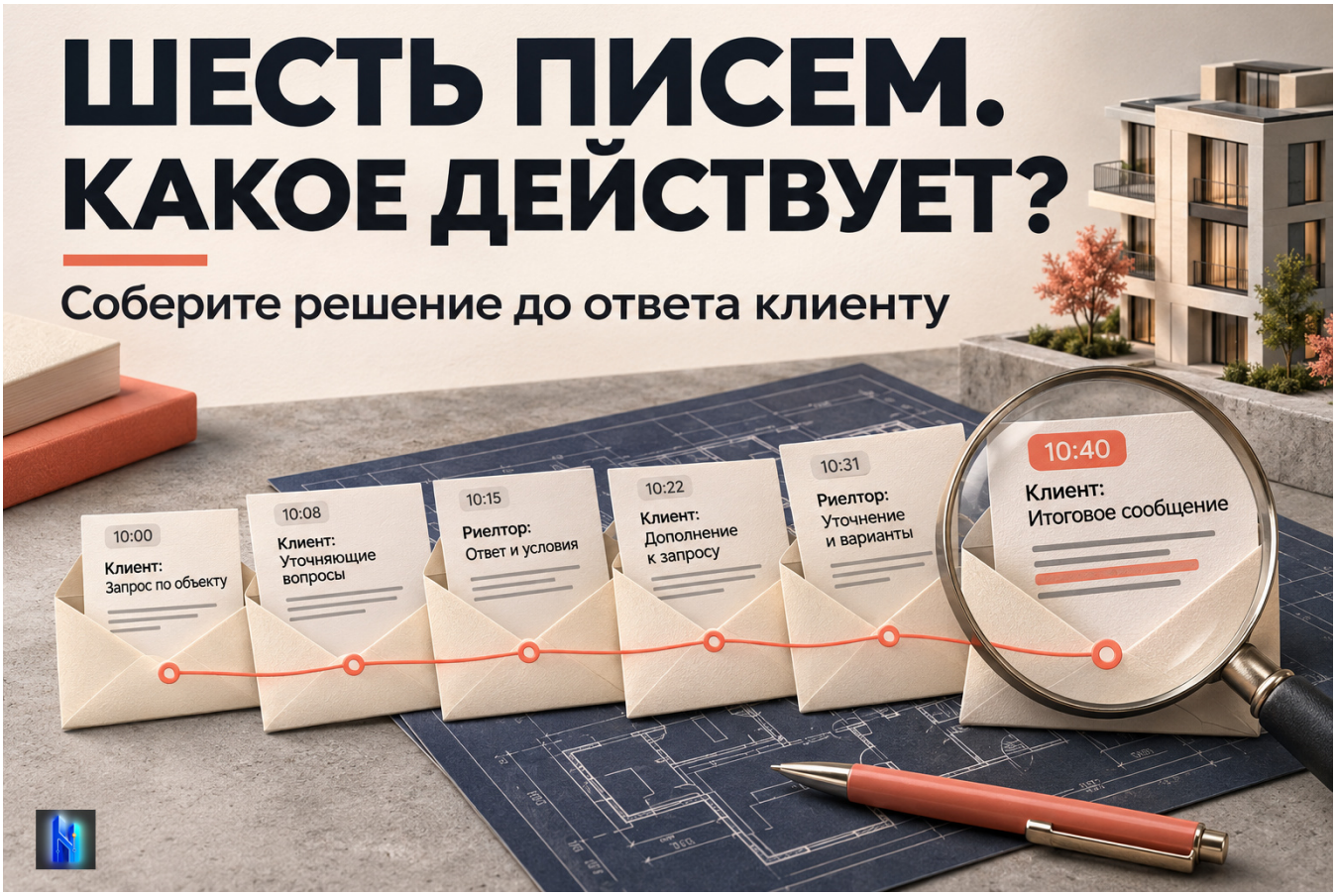
Переписка по показу: хронология писем, версия вложения и адресный ответ

Заполненная хронология показа, карточка действующего решения, сверка файла и получателей перед ответом.



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. Паспорт переписки Ц117

Учебный материал
Елена, Анна, объект К17, письма, времена и маршруты вымышлены. Переписку и настройки почтового ящика не изменяли. Это образец разбора, а не реальная история клиента.

Поле	Заполненный пример
Предмет	Один показ объекта К17
Переписка	Шесть сообщений 20 ноября
Действующее время	21 ноября, 15:00
Актуальный файл	Маршрут версии 2 из письма 10:30
Открытый вопрос	Условия парковки
Результат разбора	Точный ответ покупателю и отдельный контроль вопроса

Начните с одного эпизода. Не объединяйте в одну карточку соседние объекты только потому, что участники переписки совпадают.

Мой объект / участники / граница разбора

2. Что именно показывает почта

Элемент	Как использовать
Строка темы	Раскрыть набор и найти нужное сообщение
Строка письма	Открыть конкретного автора, дату и текст
Цитата внутри	Проверить исходник, не считать новым подтверждением
Разные папки	Помнить, что связанное письмо может лежать отдельно
Черновик	Не считать отправленным ответом

Группировка не равна сделке
Сервис объединяет письма по своим признакам. Предмет разговора, актуальное решение и следующий шаг определяет сотрудник по содержанию.

Если цепочка неудобна, выключите группировку в настройках просмотра. Для разбора важны доступ к отдельным сообщениям и понимание выбранного действия.

Мой режим просмотра / что найдено / что ещё искать

3. Шесть писем по порядку

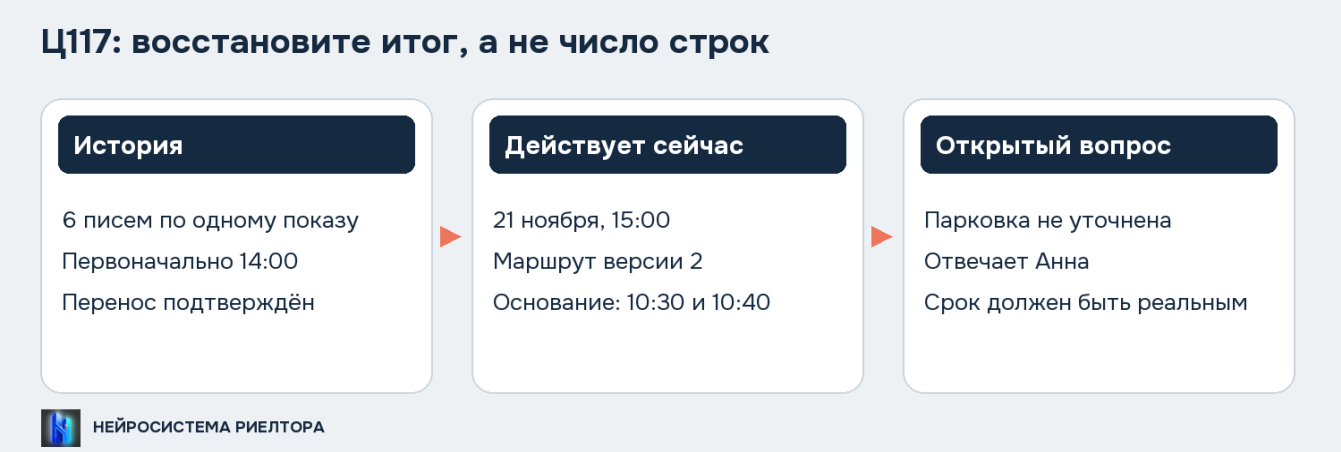
Все времена относятся к 20 ноября. Дату показа участники обсуждают отдельно: 21 ноября.

Время	Автор	Новое содержание	Смысл
09:00	Елена	Просит показ 21 ноября в 14:00	Пожелание
09:20	Анна	Уточняет доступ у собственника	Согласование
10:00	Анна	Подтверждает 14:00; маршрут v1	Первый вариант
10:15	Елена	Просит перенести на 15:00	Просьба изменить
10:30	Анна	Подтверждает 15:00; маршрут v2	Новый вариант
10:40	Елена	Принимает 15:00; спрашивает парковку	Согласие и вопрос

Не считайте цитаты отдельными новыми сообщениями. 09:20 ещё не подтверждает доступ, а 10:15 ещё не подтверждает перенос со стороны агента.

Моя последовательность / автор / подтверждение

4. Карточка действующего решения



Ц117: шесть писем приводят к одному показу и одному открытому вопросу.

Факт	Сейчас	Основание
Показ	21 ноября, 15:00	Письма 10:30 и 10:40
Маршрут	Версия 2	Вложение 10:30
Парковка	Не уточнена	Вопрос 10:40
14:00	Исторический вариант	Заменён новым согласованием

Когда согласия нет
Если в вашем эпизоде клиент только предложил перенос, запишите ожидание подтверждения. Не превращайте предложение в согласованный факт.

Мой факт / действующее значение / письмо-основание

5. Два файла, один действующий маршрут

Проверка	Версия 1	Версия 2
Источник	10:00	10:30
Состояние	Историческая	Действующая в Ц117
Время встречи	14:00	15:00
Точка встречи	Первоначальная	Уточнена собственником
Использование	Для истории	Для предстоящего показа

Откройте файл и проверьте содержание, а не только имя. Если версия 2 названа правильно, но внутри осталось 14:00, файл ещё не готов к повторной отправке.

Фраза клиенту
Используйте маршрут версии 2 из письма в 10:30. Предыдущий вариант заменён.

Мой файл / письмо / дата / время / точка встречи

6. Кому нужен ответ

Получатель	Что ему нужно	Что не добавлять автоматически
Елена	Подтверждение показа, маршрут, статус парковки	Внутренние заметки агента
Собственник	Условия доступа, согласованный показ	Всю переписку покупателя
Коллега	Открытая задача и необходимое основание	Лишние вложения и чужие данные

В учебной цепочке общаются только Елена и Анна. Строки собственника и коллеги показывают возможные отдельные рабочие сообщения, а не состав этой цепочки.

Перед отправкой
Проверьте адреса в полях получателей, текст цитат и фактически прикреплённые файлы. Отображаемое имя не заменяет сверку адреса.

Мой адресат / цель / разрешённый контекст

7. Три состояния ответа

Условия подтверждены
Елена, подтверждаю показ К17 21 ноября в 15:00. Действует маршрут версии 2 из письма в 10:30. По парковке ещё уточняю условия и вернусь сегодня до 18:00.

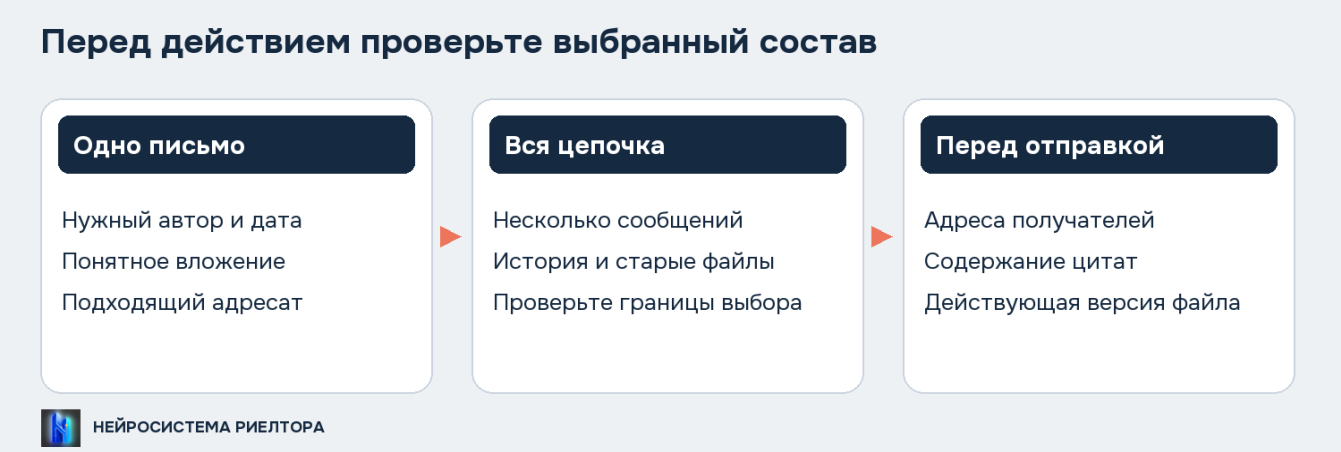
Перенос пока не подтверждён
Получила просьбу перенести показ на 15:00. Сейчас уточняю возможность доступа. До подтверждения не считайте новое время согласованным.

Неясна версия файла
Вижу два варианта маршрута. Сверю точку встречи и пришлю один действующий файл. Предыдущий вариант пока не используйте.

Срок 18:00 подходит только учебной Анне и только при реальной возможности выполнить обещание. Подставьте свой согласованный срок. Сообщения здесь не отправлены.

Мой краткий ответ без лишней истории

8. Одно письмо или целая цепочка



До удаления, пересылки или отметки прочитанным установите границы действия.

Действие	Проверка до нажатия
Ответ	Кто в получателях и что уйдёт в цитате
Пересылка	Выбрано одно письмо или весь набор
Удаление	Нет ли нужного основания среди выбранного
Прочитано	Открытый вопрос всё равно требует действия

Справка описывает управление всеми сообщениями цепочки сразу. Не используйте массовое действие для точечной задачи, пока не проверили выбранный состав.

Моё действие / состав / ожидаемый результат

9. Передача следующего шага

Поле	Ц117
Кто отвечает	Анна
Что уточнить	Условия парковки для покупателя
Откуда вопрос	Елена, 20 ноября, 10:40
Обещанный срок	Сегодня до 18:00, если выполним
Что уже известно	Показ 21 ноября в 15:00, маршрут v2
Что закрывает задачу	Проверенный ответ клиенту, а не отметка прочитано

Если работу принимает коллега, он должен получить доступные ему основания и понять, чего пока не знаем. Не нужно пересылать лишние личные сведения ради передачи одной задачи.

Мой исполнитель / вопрос / срок / подтверждение

10. Приёмка ответа

Критерий	Проверка в Ц117
Хронология	Учтены все шесть сообщений
Время	15:00, не исторические 14:00
Вложение	Версия 2 проверена по содержанию
Получатель	Елена, адрес проверяется перед отправкой
Парковка	Не выдана за подтверждённую
Следующий шаг	Отдельный ответ Анны в реальный срок

Шесть писем, два файла, один показ и один открытый вопрос. Количество сообщений не является количеством новых клиентов. Письмо в отправленных не доказывает прочтение получателем.

Мой результат / ошибка до исправления / остаток

Источники и проверка

Яндекс Почта: группировка по теме

Яндекс Почта: получение и чтение писем