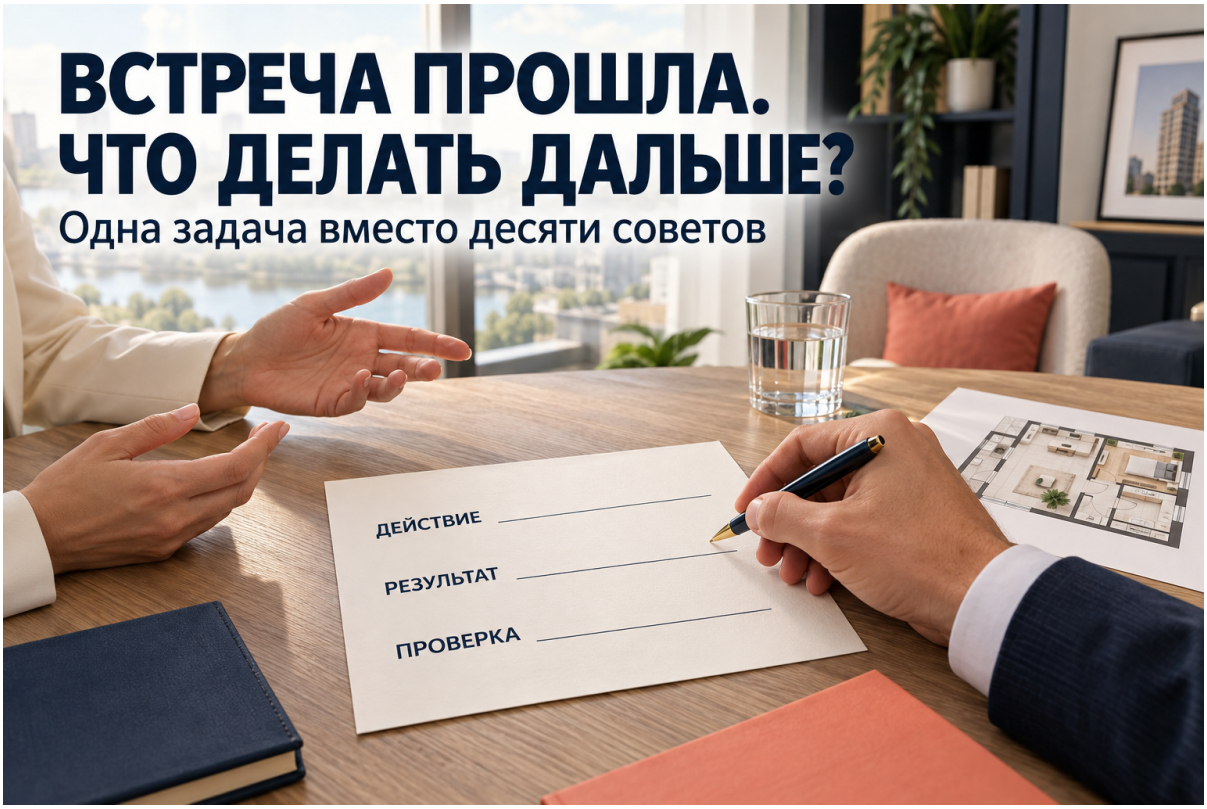
Встреча с наставником: факты недели, обратная связь и одна задача

Завершите рабочий разговор одной выполнимой задачей, понятным результатом и договорённостью о помощи.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненная встреча Сергея и Марины, повестка, карточка задачи, варианты обратной связи и протокол следующей проверки. Чек-лист — перед завершением встречи.

Новый инструмент Нейросистемы риелтора. Сергей, Марина и эпизоды вымышлены. Это наша структура встречи, а не протокол Виктора Фиша.

Один эпизод вместо отчёта обо всём

На встрече звучит много советов, но к следующей неделе никто не может точно назвать выбранное действие и способ его проверить.

Запись	Что известно	Что нельзя заключить
Сравнение отправлено	Действие агента	Клиент готов к встрече
Посмотрю самостоятельно	Ответ клиента	Отказ из-за цены
Повторный контакт	Не согласован	Можно звонить по расписанию
Тема обучения	Предложение продолжения	Нужен новый скрипт на всё

Подготовьте исходные данные

• Выберите один эпизод и соберите доступные записи; восстановленное по памяти пометьте отдельно.

• Запишите предыдущее решение и обещанную наставником помощь.

• Отделите действие агента, зависимость от коллеги и внешний ответ клиента.

• Выберите наблюдаемый результат встречи и доступное время на выполнение задачи.

Цель, факты и обратная связь

1. Назовите цель встречи

Выберите одну трудность, которую можно разобрать на конкретном эпизоде.

Готово: Оба участника понимают предмет разговора.

Не делайте так: Обсуждать сразу всю работу сотрудника.

2. Восстановите эпизод

Сопоставьте просьбу, действие, ответ и открытый вопрос. Отметьте качество исходника.

Готово: Наблюдения отделены от объяснений.

Не делайте так: Считать воспоминание дословной записью.

3. Дайте предметную обратную связь

Назовите действие, его рабочее последствие и задайте вопрос о варианте.

Готово: Агент может предложить собственную правку.

Не делайте так: Оценивать характер вместо действия.

Что нужно получить перед продолжением

Задача, понимание и применение

4. Сформулируйте одну задачу

Укажите результат, критерий, срок и нужную помощь.

Готово: Задача выполнима и проверяема.

Не делайте так: Записать «быть активнее».

5. Сверьте понимание

Попросите агента повторить решение и подтвердите обязательство наставника.

Готово: В протоколе одна согласованная версия.

Не делайте так: Принять кивок за одинаковое понимание.

6. Проверьте перенос

На следующей встрече рассмотрите результат и новую учебную ситуацию.

Готово: Понятно, что повторяется самостоятельно.

Не делайте так: Оценивать только факт послушания.

Что проверить после выполнения

Что изменилось после разбора

Сергей и Марина вымышлены. Клиент попросил посмотреть сравнение самостоятельно; причина последующего молчания неизвестна.

До встречи	После уточнения	Учебное действие
Клиенту дорого	Таких слов не было	Не придумывать возражение
Буду ждать	Продолжение не предложено	Объяснить полезный вопрос
Нужно дожать	Есть границы контакта	Подготовить разные варианты
Советов много	Выбрана одна задача	Сделать два черновика

Результат встречи — не обещание клиента. В примере проверяется способность агента предложить уместное продолжение и сохранить точный статус.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Ты пассивный	В сообщении нет предложения, какой вопрос обсудить дальше.
Позвони ему завтра обязательно	Сначала проверь договорённость о контакте и подготовь уместный вариант.

Выберите действие по ситуации

Что обнаружили	Что делать	Что записать
Нет исходных данных	Уточнить эпизод	Пробел и источник
Нет нужного инструмента	Помощь наставника	Кто предоставляет
Задача непонятна	Переписать критерий	Новая формулировка
Клиент не готов	Соблюсти его решение	Внешний итог отдельно

Уточните перед решением

1. Какое действие мы действительно наблюдали?
2. По чему станет понятно, что задача выполнена?
3. Что обязан подготовить наставник, чтобы агент мог действовать?

18 проверок рабочей встречи

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

Основание встречи

- [ ] **Цель.** Выбрана одна. Если нет: сузьте тему.
- [ ] **Эпизод.** Можно восстановить. Если нет: соберите исходник.
- [ ] **Память.** Помечена как версия. Если нет: не называйте стенограммой.
- [ ] **Ответ клиента.** Передан точно. Если нет: сверьте формулировку.
- [ ] **Предыдущее решение.** Открыто. Если нет: найдите запись.
- [ ] **Помощь.** Проверена. Если нет: уточните зависимость.

Решение

- [ ] **Обратная связь.** О действии. Если нет: уберите ярлык.
- [ ] **Вариант агента.** Есть. Если нет: дайте подготовить.
- [ ] **Задача.** Одна. Если нет: вынесите лишнее.
- [ ] **Результат.** Назван. Если нет: уточните что показать.
- [ ] **Критерий.** Наблюдаем. Если нет: замените общую оценку.
- [ ] **Ресурсы.** Доступны. Если нет: согласуйте помощь.

Проверка

- [ ] **Срок.** Реалистичен. Если нет: сверьте загрузку.
- [ ] **Ответственный.** Назван. Если нет: запишите роль.
- [ ] **Понимание.** Сверено. Если нет: повторите смысл.
- [ ] **Новый эпизод.** Подготовлен. Если нет: проверьте перенос.
- [ ] **Внешний итог.** Отделён. Если нет: не обещайте сделку.
- [ ] **Протокол.** Доступен обоим. Если нет: сохраните версию.

Карта эпизода

Записывайте наблюдаемое. Версия причины молчания не становится фактом без подтверждения клиента.

Код задачи: _____ Дата: _____

Эпизод / источник	Действие и ответ	Открытый вопрос	Что тренируем

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Карточка одной задачи

Одна строка — одна проверяемая задача. Не подменяйте учебный результат обязательством клиента.

Результат задачи	Критерий	Помощь / кто	Срок / проверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Совет вместо задачи. Назовите результат..

Оценка личности. Вернитесь к эпизоду..

Зависимость не учтена. Уточните помощь..

Молчание объяснено. Верните неизвестность..

Сделка обещана. Разведите действие и итог..

Согласуйте следующий шаг

Как открыть встречу

«Выберем один эпизод, разберём факты и подготовим небольшой результат. В конце сверим задачу, помощь и способ проверки».

Первое действие после чтения

Выберите один учебный разговор и заполните протокол вместе с наставником. Проверьте, сможете ли вы оба одинаково описать результат задачи.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Советов много, а с чего начать — непонятно?

Пройдите диагностическую карту для риелторов, выберите проблемный участок работы и перенесите его в повестку встречи.

Выбрать тему для разбора →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

III Практическая конференция: профиль Виктора Фиша, опыт наставничества и обучения агентов

Заполненный протокол Сергея и Марины

Оригинальный учебный эпизод. Реальные клиенты, отчёты и оценки сотрудников не используются.

Поле	Заполненный пример
Цель	Потренировать предложение следующего шага
Факт	После сравнения клиент решил посмотреть сам
Неизвестно	Причина последующего молчания
Трудность	Как предложить помощь без давления
Результат	Два учебных черновика с пояснениями
Критерий	Есть цель, точный статус и учёт ответа

Первый вариант

Клиент готов обсудить вопросы: предложить цель разговора и уточнить удобный формат, не записывая встречу подтверждённой заранее.

Второй вариант

Клиент просит паузу: сохранить границу и договорённость. Не превращать упражнение в поручение немедленно отправить сообщение.

Помощь наставницы

Марина проверяет смысл и факты до реального применения. Время проверки согласуется с загрузкой участников.

Обратная связь без общих ярлыков

Порядок для тренировки: наблюдение → рабочее последствие → вопрос → вариант агента.

Общая фраза	Рабочая замена
Ты не умеешь завершать	В конце сообщения не назван следующий вопрос
Мало стараешься	Посмотрим план, выполненное и препятствие
Клиенты у тебя сложные	Разберём конкретную просьбу и ответ
Делай как я	Предложи вариант и объясни его смысл

Образец наставника

«После сравнения в сообщении нет предложения, что обсудить дальше. Какой вопрос о вариантах ты можешь помочь решить?»

Вопрос к основанию

«Откуда известно, что маршрут до работы важен? Покажи исходную просьбу или оставь это уточнением».

Повестка на двадцать минут

Пример: 3 минуты цель, 5 эпизод, 7 работа с вариантом, 5 задача. Это не норматив; сложную ситуацию перенесите в отдельный разбор.

Не переносите вывод на человека

Один эпизод показывает действие в данных условиях. Он не определяет профессиональную пригодность или характер сотрудника.

Следующая встреча и разбор препятствия

Проверяйте смысл и повторяемость действия, а не только наличие файла.

Состояние	Вопрос	Продолжение
Черновик готов	Почему такой шаг?	Проверить критерии
Задача не сделана	Какое конкретно препятствие?	Устранить причину
Пример заучен	Что изменится при паузе клиента?	Новый эпизод
Клиент отказался	Как было выполнено действие?	Развести процесс и итог

Проверка переноса

Дайте новую учебную вводную: клиент просит материал без дальнейших звонков. Агент должен изменить продолжение с учётом этой границы.

Форма итога

Что подготовлено? Какие критерии выполнены? Что осталось открытым? Какую помощь подтвердили? Когда вернёмся к проверке?

Промпт для черновика

«В вымышленном протоколе найди неопределённые задачи. Выведи: действие, результат, критерий, срок и помощь. Отсутствующее пометь вопросом. Не придумывай мотивы, события или оценки человека».

Что проверить в ответе ИИ

Модель не должна превращать молчание в отказ, придумывать срок или возлагать обязанность, которой нет в исходнике. Сверьте поля до сохранения протокола.