Неделя агента под контролем: календарь действий и разбор результатов

Выберите один навык, найдите для него время и проверьте применение на своей рабочей неделе.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Новая рабочая тетрадь: заполненная неделя, шесть шагов планирования, журнал контактов, правила переноса и пятничный разбор. Отдельный файл — чек-лист и чистый рабочий лист.

Собственный инструмент Нейросистемы риелтора. Все ситуации учебные. Расписание адаптируется к вашей занятости; оно не обещает число клиентов, встреч или сделок.

Выберите одну задачу недели

После обучения осталось много идей, но они не попали в календарь. Подходит самостоятельному агенту и наставнику для одной недели практики.

Поле	Учебная запись Анны	Зачем это нужно
Выбранный навык	Завершение разговора	Один предмет для практики
Наблюдение	В 3 из 5 карточек нет шага	Повод проверить процесс
Доступное время	205 минут на неделю	Не вся рабочая занятость
Подтверждение	Действие и срок согласованы	Не догадка агента

Что открыть перед планированием

• Откройте последние карточки обращений: ищем конкретный затрудняющий этап, не оцениваем себя в целом.

• Отметьте подтверждённые встречи, поездки и личные ограничения в ближайшие семь дней.

• Выберите коллегу для двух коротких учебных разговоров либо подготовьте собственные обезличенные записи.

• Заведите место для журнала: одна таблица или блокнот, доступный после контакта.

Подготовьте посильный план

1. Определите навык через действие

Возьмите один повторяющийся пробел из последних карточек. В примере Анны не записан следующий шаг. Вместо «лучше продавать» запишите: «В подходящем разговоре уточняю действие, его смысл и удобный срок». Сохраните один исходный эпизод для сравнения. Не подменяйте согласование давлением на клиента.

Готово: Есть одна формулировка наблюдаемого действия и конкретный эпизод.

Не делайте так: Выбрать общую цель «повысить эффективность», которую нечем проверить.

2. Проверьте реальную вместимость недели

Сначала внесите занятость и дорогу. В свободных окнах разместите практику: в учебном примере 3 × 45 минут на подготовку и контакты, 2 × 20 на ролевую тренировку, 30 на разбор. Сумма 205 минут, или 3 часа 25 минут. Это пример, не обязательный норматив.

Готово: Практика помещается между реальными обязательствами без наложений.

Не делайте так: Заполнить календарь учебными задачами, забыв про показы и сопровождение сделок.

3. Подготовьте материал для блока

Выберите согласованные контакты и открытые вопросы. Перед тренировкой опишите роль клиента и ситуацию без персональных данных. Сформулируйте один вопрос, который хотите проверить. Заранее определите запись по окончании: что уточнили и о чём действительно договорились.

Готово: Понятны задача, контекст и результат записи после блока.

Не делайте так: Начинать с массового обзвона без повода и задачи разговора.

Что сохранить перед началом практики

Запишите факт и разберите неделю

4. Запишите факт, не удобную оценку

После контакта отметьте задачу клиента, пробованный вопрос и согласованный результат. Если человек отказался от следующего шага, сохраните отказ. «Обсудим после осмотра района, день не выбран» точнее «встреча почти назначена». Подготовку, тренировку и клиентский разговор учитывайте раздельно.

Готово: В журнале видны подтверждения и оставшаяся неопределённость.

Не делайте так: Записать собственное ожидание как согласие клиента.

5. Управляйте переносом

Если блок сорван, отметьте причину и выберите одно реальное новое окно. Когда окна нет, оставьте честное невыполнение. Не удваивайте автоматически нагрузку следующего дня. Два повторных переноса одной задачи — повод изменить объём или время, а не скрыть проблему отметкой.

Готово: У переноса есть причина и новое окно либо явный отказ от выполнения на этой неделе.

Не делайте так: Вписать дополнительный блок в уже занятую поездками часть дня.

6. Проведите недельный разбор

За 30 минут проверьте календарь, затем два эпизода общения и выберите одно изменение. Используйте три записи: получилось, не хватило, проверяю дальше. В примере Анна заранее готовит вопрос о сроке решения, который пропускала. Не судите о приёме по одному отказу.

Готово: Есть наблюдение из журнала и одно проверяемое изменение следующей недели.

Не делайте так: Заменить разбор общим выводом «нужно стараться больше».

Какое изменение проверите следующим

Неделя Анны: 205 минут практики

Учебная неделя и минуты вымышлены для объяснения инструмента. Обслуживание текущих сделок и личные обязанности в таблицу практики не включены.

День	Назначение блока	Минуты	Что записать
Понедельник	Подготовка и контакты	45	Открытые вопросы
Вторник	Подготовка и контакты	45	Подтверждённый шаг
Среда	Ролевой разговор	20	Удачное уточнение
Четверг	Подготовка и контакты	45	Факт либо перенос
Пятница	Тренировка + разбор	50	20 + 30; одно изменение

45 + 45 + 20 + 45 + 50 = 205 минут. Таблица задаёт время практики, а не число клиентов. Если четверг занят показом, новое окно выбирают по календарю; отсутствие окна сохраняют как факт.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Нужно больше встреч	В трёх карточках не записан согласованный следующий шаг. Проверю завершение разговора.
Клиент почти согласился	Клиент готов обсудить варианты после осмотра района; дата не выбрана.

Если неделя пошла иначе

Ситуация	Следующее действие	Что не подменять
Нет записей прошлых разговоров	Неделю фиксируйте этапы	Факт общим впечатлением
Блок не помещается	Уменьшите объём практики	Реальное время желаемым
Контакт не состоялся	Запишите попытку и причину	Попытку разговором
Клиент отказался	Уважайте отказ, разберите эпизод	Отказ поводом давить

Уточните перед решением

1. На какой записи основан выбор навыка?
2. Какой результат подтвердил клиент, а что додумал агент?
3. Какое одно изменение реально помещается в следующую неделю?

18 проверок рабочего плана

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

До начала недели

- [ ] **Исходная ситуация.** Есть конкретная карточка. Если нет: найдите эпизод.
- [ ] **Один навык.** Он описан действием. Если нет: сузьте задачу.
- [ ] **Занятость.** Встречи и дорога внесены. Если нет: сверьте календарь.
- [ ] **Окна практики.** Нет наложений по времени. Если нет: перестройте план.
- [ ] **Материал.** Контекст блока подготовлен. Если нет: выберите задачу.
- [ ] **Критерий.** Понятна итоговая запись. Если нет: опишите результат.

Во время выполнения

- [ ] **Контекст контакта.** Повод уместен и понятен. Если нет: уточните основание.
- [ ] **Факты.** Слова клиента отделены от догадок. Если нет: исправьте запись.
- [ ] **Следующий шаг.** Он согласован либо отсутствует. Если нет: зафиксируйте статус.
- [ ] **Срок.** Его подтвердил участник. Если нет: оставьте неизвестное.
- [ ] **Разные действия.** Тренировка не считается звонком. Если нет: разделите отметки.
- [ ] **Перенос.** Причина и решение записаны. Если нет: сверьте свободное окно.

В конце недели

- [ ] **План и факт.** Блоки сопоставлены. Если нет: откройте календарь.
- [ ] **Два эпизода.** Разобраны конкретные разговоры. Если нет: выберите записи.
- [ ] **Удачный вопрос.** Понятно, что он уточнил. Если нет: найдите наблюдение.
- [ ] **Пробел.** Он описан без самооценки. Если нет: назовите действие.
- [ ] **Одно изменение.** Оно выполнимо на неделе. Если нет: уменьшите объём.
- [ ] **Новая проверка.** Время разбора назначено. Если нет: внесите его в план.

Запланируйте свою неделю

Внесите только практику выбранного навыка. Основную занятость проверьте в своём календаре. Выходные используйте лишь тогда, когда это соответствует вашему режиму.

Неделя: _____ Навык: _____

День / окно	Задача блока	Факт / причина переноса	Следующий шаг
Понедельник			
Вторник			
Среда			
Четверг			
Пятница			

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Журнал клиентских контактов

Используйте обезличенный код. Укажите реальную договорённость или её отсутствие; тренировочные разговоры ведите отдельно.

Код контакта	Что уточнили	Согласованный шаг	Срок / неизвестное

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Навык слишком общий. Перепишите как наблюдаемое действие.

Каждый день перегружен. Уменьшите план практики.

Попытка названа разговором. Уточните статус.

Догадка записана как согласие. Вернитесь к словам клиента.

Перенос повторяется. Измените объём или время.

Согласуйте следующий шаг

Пример согласования следующего шага

«Сейчас ваша задача — [подтверждённая формулировка]. Я могу подготовить [конкретное действие], чтобы вы смогли [польза]. Подойдёт ли такой следующий шаг? Если да, когда удобно вернуться к обсуждению?» Ответ запишите без усиления или додумывания.

Первое действие после чтения

Откройте одну недавнюю карточку клиента. Найдите недостающий элемент разговора, выберите действие для практики и поставьте первый доступный блок в календарь.

Партнёр по тренировке: _____

Дата следующего недельного разбора: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Неясно, какой участок работы выбрать первым?

Диагностическая карта для риелтора помогает собрать сведения об источниках обращений, контенте и работе с клиентами. Начните с собственного процесса, затем выберите задачу для практики.

Пройти диагностическую карту →

Подготовлено 25.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Димитриадис: описание программы и темы дисциплины

Майк Ферри Россия: профиль Владимира Димитриадиса