Перед звонком: повод, ответ и следующий шаг

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Подготовка

- [ ] **Источник.** Понятен. Если нет: уточните происхождение.
- [ ] **Запрос.** Записан. Если нет: найдите предмет.
- [ ] **Время.** Учтено. Если нет: проверьте условие.
- [ ] **Сведения.** Актуальны. Если нет: перепроверьте.
- [ ] **Неизвестное.** Отделено. Если нет: не обещайте ответ.
- [ ] **Цель.** Полезна клиенту. Если нет: сформулируйте результат.

Разговор

- [ ] **Адресат.** Уточнён. Если нет: не раскрывайте детали другому.
- [ ] **Повод.** Настоящий. Если нет: уберите выдумку.
- [ ] **Удобство.** Проверено. Если нет: предложите перенос.
- [ ] **Исходный вопрос.** Разобран. Если нет: вернитесь к нему.
- [ ] **Уточнение.** Одно по задаче. Если нет: уберите анкету.
- [ ] **Отказ.** Уважен. Если нет: завершите нежелательную связь.

Продолжение

- [ ] **Действие.** Конкретно. Если нет: уточните состав.
- [ ] **Канал.** Согласован. Если нет: спросите предпочтение.
- [ ] **Время.** Подтверждено. Если нет: не назначайте сами.
- [ ] **Материал.** По запросу. Если нет: уберите лишнее.
- [ ] **Статус.** Точен. Если нет: разведите этапы.
- [ ] **Контроль.** Записан. Если нет: назначьте владельца.

Запишите факты и следующий шаг

Перенос, отказ и отсутствие ответа требуют разных записей. Не запускайте один и тот же повтор для всех.

Задача: _____ Проверил: _____

Контакт / повод	Реальный итог	Следующий шаг	Условия связи

Источник контакта неизвестен. Сначала уточните..

Повод выдуман. Верните реальный..

Ответ неподтверждён. Обозначьте неизвестное..

Согласие слишком расширено. Сохраните исходный объём..

Отказ записан как пауза. Исправьте маршрут..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После первого ответа клиент исчезает?

Пройдите диагностическую карту для риелторов и проверьте путь от источника и запроса до полезного ответа, материала и согласованного контакта.

Проверить первый контакт →

Сценарий для согласованного контакта. Он не создаёт основания для массового обзвона и не превращает один запрос в согласие на рассылку. Подготовлено 26.09.2026.