Повторная встреча: дельта задачи и новые решения

Проведите повторную консультацию без старой анкеты по кругу. Карта изменений, заполненный пример, вопросы по новым данным, формы и чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ЕО, карта изменений, журнал действий, два приложения и чек-лист.

Организация консультации. Не повторная анкета для всех и не подтверждение технических свойств квартиры по словам или фото.

Повторная встреча обновляет задачу

Клиент возвращается после паузы, проверок или обсуждений и нужно уточнить дальнейший подбор.

Часть	Вопрос	Результат
Сохранилось	Что по-прежнему обязательно?	Не менять лишнее
Изменилось	Что стало важнее?	Новый приоритет
Проверено	Что узнали между встречами?	Факт с источником
Дальше	Что и кто делает теперь?	Исполнимый шаг

Что поднять из предыдущей записи

• Последняя подтверждённая версия задачи с датой.

• Обязательные критерии и ограничения.

• Открытые вопросы прошлой встречи.

• Обещанные агентом действия и их статус.

• Новые обстоятельства со слов клиента.

• Результаты проверок и оставшиеся неизвестные.

История, изменения и опыт

1. Восстановите краткую историю

Прочитайте последнюю подтверждённую запись. Выпишите цель, критерии, открытое и обещания. В начале попросите клиента поправить краткое резюме, не повторяя всю анкету.

Готово: Есть верная исходная точка с датой.

Не делайте так: Выдать старое предположение за действующее условие.

2. Выясните новое и сохранённое

Спросите, что стало важнее и какие прежние ограничения остались. Уточните деньги, сроки и участников только в объёме задачи. Не собирайте ненужную личную историю.

Готово: Изменения отделены от неизменного.

Не делайте так: Молча повысить бюджет вслед за новым требованием.

3. Разберите опыт между встречами

Выясните, что посмотрели, проверили или обсудили. Разделите действие и вывод. Проверьте собственные обещания и прямо назовите невыполненное.

Готово: Новые данные имеют основание.

Не делайте так: Считать открытие подборки полноценным сравнением.

Что сохранилось и что изменилось

Критерий, новая задача и действие

4. Переведите новый критерий в проверку

Для слов «тихо», «удобно», «быстро» уточните ситуацию использования и способ проверки. Не обещайте техническое свойство по фото. Покажите влияние на прежние варианты.

Готово: Понятно, что проверить в объекте.

Не делайте так: Назвать комнату звукоизолированной без основания.

5. Согласуйте обновлённую задачу

Сопоставьте было, стало, основание и действие. Сохраните важные ограничения, дату версии и границы неизвестного. Если меняется объём услуги, обсудите это отдельно.

Готово: Клиент понимает последствия новой задачи.

Не делайте так: Стереть историю или использовать её для упрёка.

6. Распределите дальнейшие действия

Назовите результат встречи, ответственных и согласованные сроки. Оставьте открытое видимым. Если выбран перерыв, зафиксируйте порядок возврата без обещания будущих условий рынка.

Готово: Следующий контакт имеет понятную цель.

Не делайте так: Завершить только фразой «продолжаем искать».

Что ещё требует проверки

ЕО: кабинет стал важнее дороги

Учебный случай ЕО. Даниил перешёл на дистанционную работу. Надежда обновляет задачу, а не подтверждает уже найденную квартиру или свойства помещения.

Параметр ЕО	Было / стало	Следствие
Цена объекта	До 9 млн / без изменения	Расходы сверх цены отдельно
Главный приоритет	Дорога в офис / рабочая комната	Пересмотреть планировки
Переезд	1 ноября / 15 декабря	Обе даты желаемые
Тишина	Новый критерий	Нужна проверка условий
Работа агента	Три прежних объекта	Подготовить новое сравнение
Работа клиента	Уточнить график	Помочь определить проверку

Задача обновлена, действия распределены. Новая подборка ещё не готова, квартира не выбрана и деньги не внесены.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Расскажите всё с начала»	«Проверим прошлую запись и то, что изменилось»
«Теперь кабинет, значит бюджет выше»	«Предел цены 9 млн сохраняется?»
«В комнате точно тихо»	«Проверим условия в подходящее время»

Изменение должно влиять на работу

Изменение или пробел	Действие	Что сохранить
Новый приоритет	Уточнить обязательность	Критерий клиента
Прежний бюджет	Подтвердить без расширения	Состав суммы
Новый срок	Уточнить основание	Пожелание или обязательство
Опыт просмотра	Назвать конкретное наблюдение	Источник вывода
Обещание не выполнено	Объяснить статус и шаг	Ответственного
Задача меняет услугу	Обсудить объём	Новые согласованные условия

Перед обновлением карточки

1. Что изменилось с последней записи?
2. Что осталось обязательным?
3. Как новая информация меняет следующий шаг?

18 проверок повторной консультации

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

Подготовить повторную встречу

- [ ] **Прочитать последнюю версию.** Есть дата. Не брать случайную заметку.
- [ ] **Выписать цель.** Она подтверждена. Не придумывать мотив.
- [ ] **Сохранить открытое.** Вопросы видны. Не начать поверх пробела.
- [ ] **Проверить обещания.** Статус известен. Не скрыть невыполненное.
- [ ] **Кратко сверить историю.** Клиент может поправить. Не повторять анкету целиком.
- [ ] **Убрать лишнее личное.** Сведения нужны задаче. Не пересказать всем участникам.

Уточнить изменения

- [ ] **Спросить новый приоритет.** Он назван клиентом. Не навязать выгодный агенту.
- [ ] **Подтвердить сохранённое.** Ограничения действуют. Не повысить бюджет молча.
- [ ] **Разобрать опыт.** Действие и вывод отдельно. Не обобщить один просмотр.
- [ ] **Уточнить срок.** Основание понятно. Не сделать пожелание обязательством.
- [ ] **Определить проверку.** Критерий наблюдаем. Не обещать свойство по фото.
- [ ] **Сопоставить варианты.** Влияние изменения видно. Не слать прежнюю подборку без оценки.

Сохранить новую задачу

- [ ] **Записать было и стало.** Версии различимы. Не стереть причину.
- [ ] **Указать основание.** Есть событие или ответ. Не записать догадку фактом.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Граница ясна. Не скрыть непроверенное.
- [ ] **Согласовать объём.** Работа понятна. Не обещать всё дополнительно.
- [ ] **Назначить владельца.** Действие персонально. Не оставить всем сразу.
- [ ] **Согласовать срок.** Он выполним и принят. Не придумать чужое обязательство.

Карта изменений задачи

Неизменное тоже запишите. Новый приоритет не отменяет остальные ограничения автоматически.

Клиент / версия: _____

Параметр / было	Стало / основание	Влияние / что проверить
Цель и приоритет		
Бюджет и состав		
Срок		
Участники		
Объекты и проверки		

Главное изменение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата следующего контакта: _____

Действия после повторной встречи

Завершённая консультация может дать задачу для проверки, а не готовое решение о покупке.

Новая задача / открытое	Действие / ответственный	Согласованный срок / результат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Старая анкета по кругу. начните с краткой истории.

Новый критерий повысил бюджет. подтвердите предел.

Тишина по фотографии. назначьте проверку.

Прежнее обещание забыто. верните статус.

Продолжаем без действия. распределите шаги.

Согласуйте следующий шаг

Итог Надежды для Даниила

Даниил, цена объекта до 9 млн сохраняется, дополнительные расходы отдельно. Теперь нужна рабочая комната, дорога в офис не главный критерий. Переезд желателен к 15 декабря. Сначала пересмотрим три объекта по планировке и условиям работы.

Первое действие после чтения

Подготовьте к повторной встрече три строки: прошлое согласованное, открытые вопросы и возможные изменения. По ответам обновите задачу и назначьте один следующий шаг.

Ответственный за шаг: _____

Согласованный срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

История клиента теряется между встречами?

Проверьте фиксацию критериев, открытых вопросов и ответственных за продолжение работы.

Проверить передачу задачи →

17.10.2026 прочитан раздел RICS Quality management systems, включая file management. Использованы последовательность решений и понятная коллегам запись. Вопросы и пример авторские.

RICS: последовательные записи ключевых решений и истории работы

ЕО: заполненная карта изменений

Пример отражает новую рабочую задачу, не готовую техническую оценку квартиры.

Подборка ещё не подготовлена. В карточке нельзя поставить покупку или внесение денег по факту уточнения критериев.

Бюджет

Цена объекта до 9 млн рублей подтверждена без увеличения. Другие расходы оценить отдельно.

Причина

Даниил перешёл на дистанционную работу.

Приоритет

Отдельная закрываемая комната для стола и созвонов вместо главного акцента на дороге в офис.

Проверка

Слышимость и фактические условия ещё не установлены.

Срок

Желаемый переезд изменён с 1 ноября на 15 декабря.

Действия

Надежда пересмотрит три объекта, Даниил уточнит рабочий график. Сроки согласуются, не выдумываются.

Вопросы только по реальному пробелу

Не задавайте весь список, когда ответ уже подтверждён.

Пробел	Вопрос	Что изменит ответ
Неясен приоритет	Что сейчас важнее прошлого?	Порядок сравнения
Бюджет устарел	Прежний предел сохраняется?	Допустимые варианты
Общий критерий	В какой ситуации нужно тихо?	Способ проверки
Неясен опыт	Что конкретно изменило мнение?	Основание решения
Нет следующего шага	Что готовим к контакту и кто?	Ответственность

Промпт: «Сравни две обезличенные версии задачи. Выдели сохранённое, изменённое и противоречивое. Не увеличивай бюджет и не превращай пожелания в обязательства. Предложи вопросы по пробелам».

Сверьте выводы с клиентом. Сохраните дату версии и понятный маршрут дальнейшей работы.