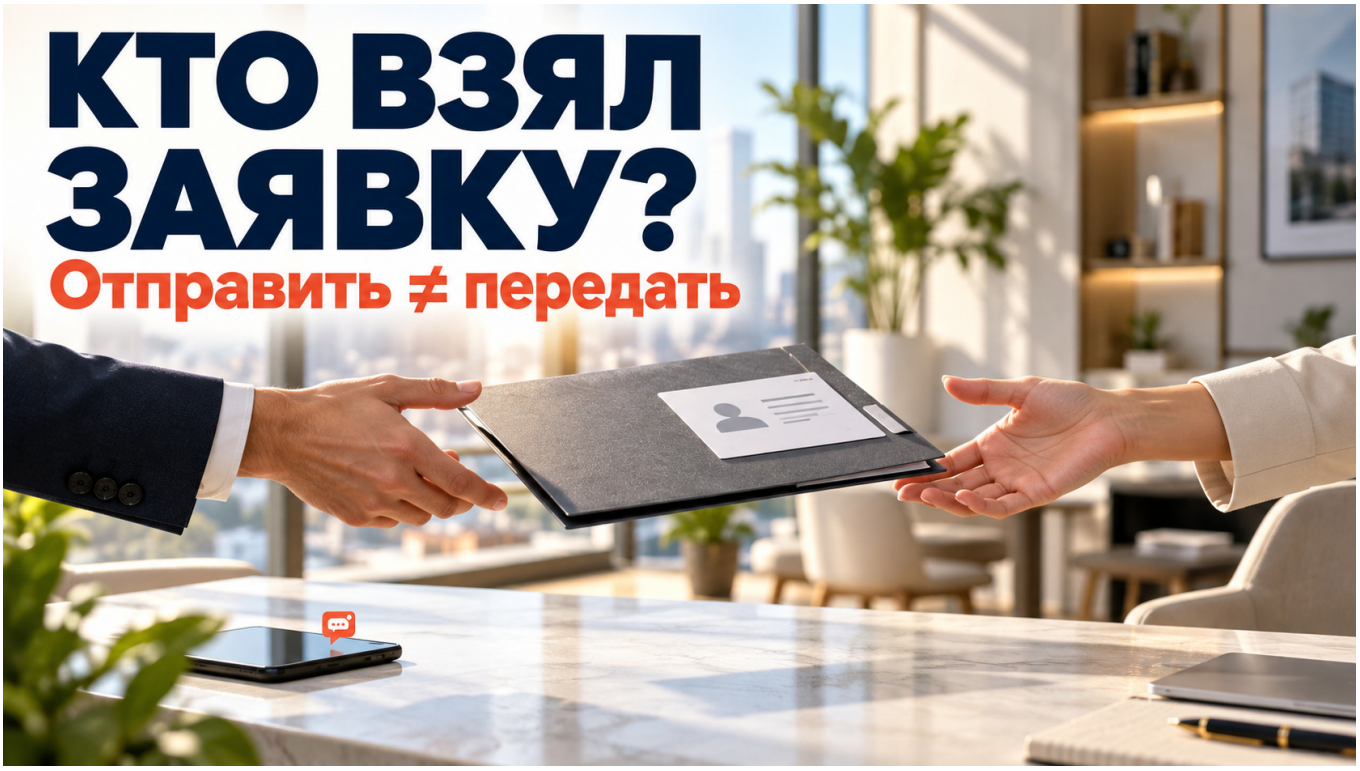
Стандарт работы агента: вход, действие, результат и передача

Уберите промежуток, в котором прежний сотрудник уже передал обращение, а следующий ещё не отвечает за него.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненная заявка Б-17, карточка процесса, три исключения и лист проверки пяти обращений.

Собственный инструмент Нейросистемы риелтора. Нина, Антон и Борис вымышлены; это не регламент из программы Яны Гусевой.

Все отправили, клиент всё ещё ждёт

В системе много статусов «обработано», но покупатели продолжают ждать обещанный следующий шаг.

Участник	Что сделал	Чего не хватает
Нина	Отправила Б-17	Подтверждения приёма
Антон	Был на показах	Назначенного контроля
Борис	Оставил запрос	Согласованного контакта

Подготовьте исходные данные

- Выберите один повторяющийся переход между людьми.
- Зафиксируйте фактическую последовательность, без поиска виновного.
- Уточните роли, рабочие часы и доступ к карточке.
- Сохраните обещания клиенту и невыясненные сведения.

Границы, вход и ответственность

1. Определите границы

Назовите событие начала и наблюдаемый результат перехода.

Готово: Есть конкретное начало и конец.

Не делайте так: Описать всю деятельность агентства одной фразой.

2. Задайте необходимый вход

Перечислите сведения для первого действия и допустимые пробелы.

Готово: Недостающее не прячется и не блокирует всё автоматически.

Не делайте так: Собирать лишние данные ради полной карточки.

3. Назначьте владельца передачи

Согласуйте, кто доводит до приёма и кто отвечает после него.

Готово: Момент смены ответственности виден.

Не делайте так: Считать отправленное сообщение принятым заданием.

Что нужно получить перед продолжением

Результат, исключения и пилот

4. Укажите доказательство результата

Свяжите статус с подтверждением и следующим шагом.

Готово: Коллега может восстановить выполненное.

Не делайте так: Заменить состоявшийся контакт попыткой дозвона.

5. Опишите исключения

Задайте маршрут при отсутствии получателя, пробеле и отсутствии ответа.

Готово: У каждого исключения есть владелец и контроль.

Не делайте так: Разослать всем и оставить задачу без хозяина.

6. Проверьте пять обращений

Пройдите последовательные запросы и поправьте неудобные поля.

Готово: Есть наблюдения для новой версии.

Не делайте так: Объявить пять случаев доказательством роста продаж.

Что проверить после выполнения

Четыре события вместо одного статуса

Все лица и часы вымышлены. Порядок передачи и интервалы команда утверждает под собственную нагрузку.

Когда	Событие Б-17	Статус
14:10	Нина отправила карточку	Приём не подтверждён
14:18	Антон принял и увидел обещание	Назначен владелец
16:00	Борис ответил	Контакт состоялся
17:30	Согласовано время разговора	Следующий шаг определён

Подтверждение передачи и договорённость с клиентом — два разных результата. Сохраняйте оба.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Передано Антону	Антон подтвердил приём; следующий контроль записан.
Клиент обработан	Контакт состоялся; разговор согласован на определённое время.

Выберите действие по ситуации

Исключение	Владелец	Следующий шаг
Приём не подтверждён	Передающий	Проверить назначение по порядку
Не хватает сведения	Согласованный исполнитель	Уточнить конкретный пробел
Клиент не ответил	Владелец обращения	Сохранить попытку и порядок связи
Обещание сорвано	Владелец процесса	Восстановить контакт и разобрать причину

Уточните перед решением

1. Кто отвечает до подтверждённого приёма?
2. Какой след доказывает результат?
3. Что произойдёт, если получатель недоступен?

18 проверок передачи задачи

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

Вход и владелец

- [ ] **Переход.** Один и конкретный. Если нет: сузьте задачу.
- [ ] **Начало.** По событию. Если нет: назовите запуск.
- [ ] **Сведения.** Достаточны для действия. Если нет: уточните минимум.
- [ ] **Пробелы.** Обозначены. Если нет: сохраните неизвестное.
- [ ] **Владелец.** Согласован. Если нет: назначьте ответственность.
- [ ] **Резерв.** Определён. Если нет: обсудите отсутствие.

Результат и передача

- [ ] **Конец.** Наблюдаем. Если нет: перепишите результат.
- [ ] **Приём.** Подтверждён. Если нет: проверьте получателя.
- [ ] **Обещание.** Передано. Если нет: укажите дословно.
- [ ] **Доступ.** Работает. Если нет: проверьте карточку.
- [ ] **Контроль.** С точкой отсчёта. Если нет: уточните срок.
- [ ] **Исключения.** Описаны. Если нет: выберите маршрут.

Проверка стандарта

- [ ] **Пять запросов.** Последовательны. Если нет: не выбирайте удобные.
- [ ] **Возвраты.** С причиной. Если нет: запишите пробел.
- [ ] **Контакт.** Отделён от попытки. Если нет: исправьте статус.
- [ ] **Время.** Фактическое. Если нет: не меняйте задним числом.
- [ ] **Версия.** Указана. Если нет: зафиксируйте изменение.
- [ ] **Лишние поля.** Убраны. Если нет: проверьте пользу.

Карточка процесса

Одна строка — один переход. Укажите момент смены ответственности.

Код задачи: _____ Дата: _____

Начало / вход	Владелец до / после	Результат / след	Приём / контроль

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Маршруты исключений

Внутренний срок контроля не равен обещанию клиенту завершить всю услугу.

Исключение	Кто разбирает	Что делает	След / контроль

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Отправлено значит принято. Нужно подтверждение..

Ответственны все. Назначьте владельца..

Обработано без следа. Уточните результат..

Срок без начала. Укажите отсчёт..

Все поля заполнены. Проверьте действие..

Согласуйте следующий шаг

Сообщение следующему участнику

«Передаю задачу с исходными сведениями и обещанием клиенту. Подтверди приём и следующий шаг либо конкретное препятствие».

Первое действие после чтения

На одной повторяющейся передаче согласуйте начало, владельца, результат и исключение. Затем проверьте пять обращений.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Заявка теряется между сотрудниками?

Пройдите диагностическую карту для риелторов и проверьте путь от обращения до следующего шага: ответственного, фиксацию обещаний и контроль.

Найти разрыв в работе с заявкой →

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

Агенттерра: обучение Яны Гусевой, бизнес-процессы и стандарты работы агентств

Б-17: стандарт на одной странице

Учебная схема назначения запроса покупателя. Роли и интервалы в вашей команде могут отличаться.

Элемент	Заполненный вариант
Начало	Запрос принят и записан
Вход	Контакт, способ связи, задача, время и обещание
До приёма	Нина контролирует назначение
После приёма	Антон ведёт запрос
Завершение передачи	Приём подтверждён, доступ есть, контроль записан

Обещание клиенту

В учебном примере: связаться сегодня до 18:00. Получатель должен увидеть его до подтверждения задачи.

Проверяемый результат

Не «ознакомлен», а подтверждённый приём с дальнейшим действием. Контакт с покупателем записывается отдельно.

Если срок нереалистичен

Обсудить назначение и пересогласовать следующий шаг до нарушения обещания; не исправлять историю задним числом.

Три исключения без потери владельца

Исключение не должно превращаться в задачу для всех и ни для кого.

Антон недоступен

Нина следует согласованному маршруту к дежурному руководителю. До назначения сохраняется текущий владелец и контроль.

Бюджет неизвестен

Запрос не исчезает. В карточке стоит «не выяснено», назначено уточнение, следующий участник видит пробел.

Борис не отвечает

Антон фиксирует попытку, а не состоявшийся разговор. Дальнейшая связь учитывает согласованный канал и отказ, если он получен.

Возврат задачи

Получатель называет конкретную причину и нужное действие. Возврат без нового владельца создаёт тот же разрыв.

Сообщение передачи

«Б-17: покупатель ищет двухкомнатную, бюджет требует уточнения. Обещан контакт до 18:00. Подтверди приём и следующий шаг либо сообщи о препятствии».

Проверка на пяти обращениях

Малый пилот показывает удобство стандарта, но не доказывает влияние на продажи.

Запрос	Приём подтверждён?	Следующий шаг есть?	Причина возврата
1	Заполните	Заполните	Если есть
2	Заполните	Заполните	Если есть
3	Заполните	Заполните	Если есть
4	Заполните	Заполните	Если есть
5	Заполните	Заполните	Если есть

Как отбирать

Берите последовательные новые обращения, а не только успешно закрытые.

Что исправлять

Неясного владельца, лишнее поле, отсутствующий доступ, расплывчатый результат или исключение.

Новая версия

Запишите изменение, дату и место актуального стандарта. Объясните команде, какая прежняя версия заменена.

Промпт для тренировки

«Нина отправила, Антон должен заняться. Найди отсутствующие решения о входе, владельце, результате и исключении. Не придумывай сроки и полномочия».