Сводка дежурному агенту: один закреп, важные решения и приёмка передачи

Передача объекта коллеге: сводка, ограничения, проверка понимания и журнал смены.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Задача смены П136

Учебный пример
Все события, сроки и результаты вымышлены. Используем постоянный рабочий чат Телемоста для передачи объекта между коллегами. Это не временный чат видеовстречи и не оформление полномочий.

Участник	Работа
Основной агент	Передаёт текущие условия до 14:00
Дежурный агент	Принимает обращения до 18:00
Ответственный за сводку	Обновляет одну текущую версию
Покупатель	Ждёт ответа до 16:00

Мой объект / период / кто передаёт / кто принимает

2. Пять полей текущей сводки

Поле	П136
Актуальность	Версия 3, 22 ноября 13:30
Подтверждено	Цена по рабочей карточке
Открыто	Время показа и состав мебели
Следующее действие	Ответ владельца до 15:00; дежурный
Основание	Доступная карточка и история решений

Если цена в сообщении и карточке расходится, сначала выясните действующее подтверждение. Новизна сообщения сама по себе не доказывает правильность условия.

Мои пять полей / источник / дата проверки

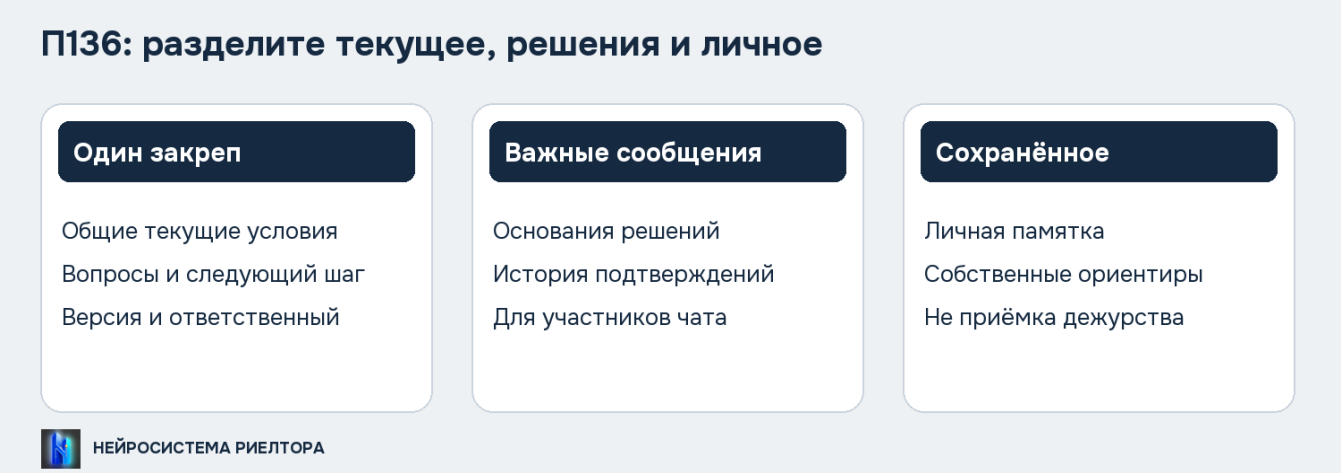
3. Готовый текст для передачи

Сводка П136
П136. Версия 3, 22 ноября, 13:30. Цена подтверждена сегодня и соответствует карточке CRM. Время показа и состав мебели уточняются. Дежурный получает ответ владельца до 15:00 и связывается с покупателем до 16:00. Без подтверждения время и мебель не обещать. Основания решений находятся в доступной рабочей карточке.

Не включаем	Зачем
Полные документы клиента	Они не нужны в общей сводке
Коды доступа к объекту	Используйте установленный порядок
Неподтверждённые обещания	Коллега не примет предположение за факт

Моя сводка: объект, актуальность, условия, вопросы, действие

4. Одно место для актуальной записи



Авторская схема: одна сводка, история решений и личная памятка.

Инструмент	Задача
Закреп сообщения	Текущая сводка для участников
Важные сообщения	Значимые решения в истории
Сохранённые сообщения	Личная памятка
Закреп чата	Удобное положение беседы в списке

На компьютере команда закрепления вызывается из контекстного меню сообщения. В одном чате один закреп. Проверяйте, какая версия открывается сверху.

Моя текущая версия / где основания решений

5. Права и доступ до передачи

Проверяем	Действие
Нет команды закрепления	Уточнить ограничения у администратора
Ссылка не открывается коллеге	Запросить предусмотренный доступ
Два редактора меняют запись	Назначить владельца сводки на смену
Чат не тот	Вернуться в постоянный рабочий чат

Не расширяйте доступ случайно
Общедоступная ссылка на документы не является способом исправить неудобство. Используйте разрешённый круг участников и данные, необходимые для работы.

Мой ответственный / нужные права / проверка ссылки

6. Проверка приёма дежурства

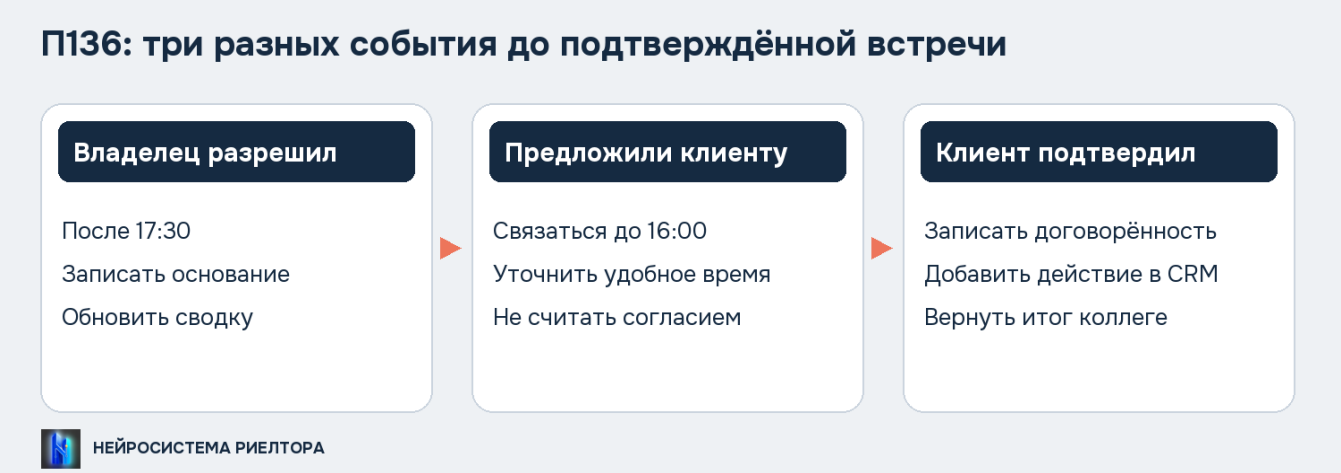
Реплика принимающего
П136 принял до 18:00. Уточняю окно показа до 15:00, покупателю отвечаю до 16:00. Время без согласования не обещаю, мебель пока не подтверждена.

Поле приёмки	Заполнено
Объект и период	П136, до 18:00
Действие и срок	Получить ответ владельца до 15:00
Ограничение	Не обещать время и мебель
Ответ передающего	Верно, версия 3

Прочитано и принято к работе являются разными событиями. Личная отметка непрочитанного не отменяет видимость чтения у собеседника.

Моя обратная реплика / расхождение / исправление

7. Обновление при новом ответе



П136: разрешение владельца ещё не означает назначенный показ.

Событие	Изменение
14:40: владелец разрешил после 17:30	Версия 4; мебель ещё уточняется
Покупатель не ответил	Показ не подтверждён
Покупатель согласовал время	Записать конкретную договорённость
Владелец не ответил к сроку	Сообщить статус и новый срок связи

Мой факт / основание / что обновить / кому сообщить

8. Шесть вопросов на ясность

Контрольный вопрос	Первое чтение
Какой объект?	Найден ответ
Какая текущая цена?	Найден ответ
Какое время показа допустимо?	Требует уточнения
Какой ещё вопрос открыт?	Найден ответ
Кто следующий исполнитель?	Найден ответ
Какой ближайший срок?	Требует уточнения

Учебный расчёт
4 ÷ 6 × 100 ≈ 66,7%. После исправления двух строк ответы найдены на все 6 вопросов. Это полнота учебной сводки, не конверсия и не результат реального клиента.

Мой отсутствующий ответ / причина / исправление

9. Возвращение объекта после смены

Итог дежурного	Что записать
Обращения	Кто связался и о чём спросил
Подтверждения	Условие, источник и время
Открытые вопросы	Что не выяснено и кто продолжает
Следующий контакт	Кому, когда и с каким ответом
Приём основным агентом	Задачи приняты, сводка обновлена

Не оставляйте просроченный срок в верхнем сообщении. Фактические контакты и задачи внесите в CRM. Чат служит указателем текущего состояния, а не вторым конкурирующим учётом.

Мой итог смены / незавершённое / приёмка

10. Редактор сводки и контроль

Запрос нейропомощнику
По обезличенным записям собери сводку из пяти полей: актуальность, подтверждённые условия, вопросы, действие с исполнителем и сроком, основание. Отметь противоречия. Не превращай разрешение владельца в согласие покупателя.

Перед сохранением	Критерий
Факты	Каждому есть основание
Сроки	Указаны конкретно
Ответственный	Один человек на действие
Ограничения	Видны принимающему
Версия	Совпадает с закрепом

Мой итог / что требует проверки человеком

Источники и проверка

Яндекс Телемост: сохранять важное

Яндекс Телемост: управление чатами