Нет номера. Есть разговор.

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

Канал и ожидание

- [ ] **Канал доступен.** Есть путь ответа. Не путайте отсутствие номера с отсутствием контакта.
- [ ] **Выбор понятен.** Показаны реально поддерживаемые варианты. Не предлагайте необслуживаемый канал.
- [ ] **Запрос сохранён.** Видны тема и исходная страница. Не начинайте заново при передаче.
- [ ] **Материал определён.** Известен конкретный файл. Не выдавайте общую пачку вместо выбранного.
- [ ] **Поля соответствуют.** Для канала нужны именно эти данные. Не требуйте телефон по привычке.
- [ ] **Номер объяснён.** Если нужен, известны цель и этап. Не скрывайте обязательность.

Форма и исполнение

- [ ] **Подписи видны.** Обязательное и необязательное различено. Не заменяйте название подсказкой.
- [ ] **Проверка согласована.** Форма и сервер принимают тот же сценарий. Не блокируйте выбранную почту пустым телефоном.
- [ ] **Тест пройден.** Проверены выдача и обратный ответ. Не ограничивайтесь открытием окна.
- [ ] **Ошибка понятна.** Есть способ исправить контакт. Не показывайте ложный успех.
- [ ] **События различены.** Клик, отправка и доставка не смешаны. Не объявляйте письмо прочитанным.
- [ ] **Ответственный видит.** Диалог попадает к исполнителю. Не оставляйте его в забытом аккаунте.

Учёт и продолжение

- [ ] **Данные реальные.** Нет фиктивного номера. Не портите карточки ради обязательного поля.
- [ ] **Дубли проверены.** Есть основание связать контакты. Не объединяйте только по имени.
- [ ] **Обещание выполнено.** Материал или ответ отправлен. Не вините клиента до своей работы.
- [ ] **Следующий вопрос уместен.** Он связан с запросом. Не отправляйте анкету сразу.
- [ ] **Отказ учтён.** Сценарий остановлен по просьбе. Не превращайте ответ в вечную рассылку.
- [ ] **Причины различены.** Ошибка, ожидание и молчание отдельны. Не называйте их одинаково плохими лидами.

Запишите факты и следующий шаг

Номер телефона не заменяет историю. Сохраняйте ссылку или идентификатор диалога доступным для ответственного способом.

Обращение: _____ Дата: _____

Код / канал / исходный запрос	Обещанный результат / состояние	Ответственный / шаг / срок

Выбор только на экране. Сервер требует телефон для всех каналов.

Ложное подтверждение. Ошибка отправки показана как успех.

Фиктивные контакты. Карточки заполнены случайными номерами.

Потерянная переписка. Ответственный не видит историю.

Молчание без разбора. Невыполненное обещание выдано за отказ.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Где теряются обращения без звонка?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить выдачу, доступность канала, обработку письменного запроса и согласованный следующий шаг.

Проверить обработку обращений →

Реальный путь ответа и выполненное обещание важнее обязательного поля номера. Подготовлено 2026-10-14.