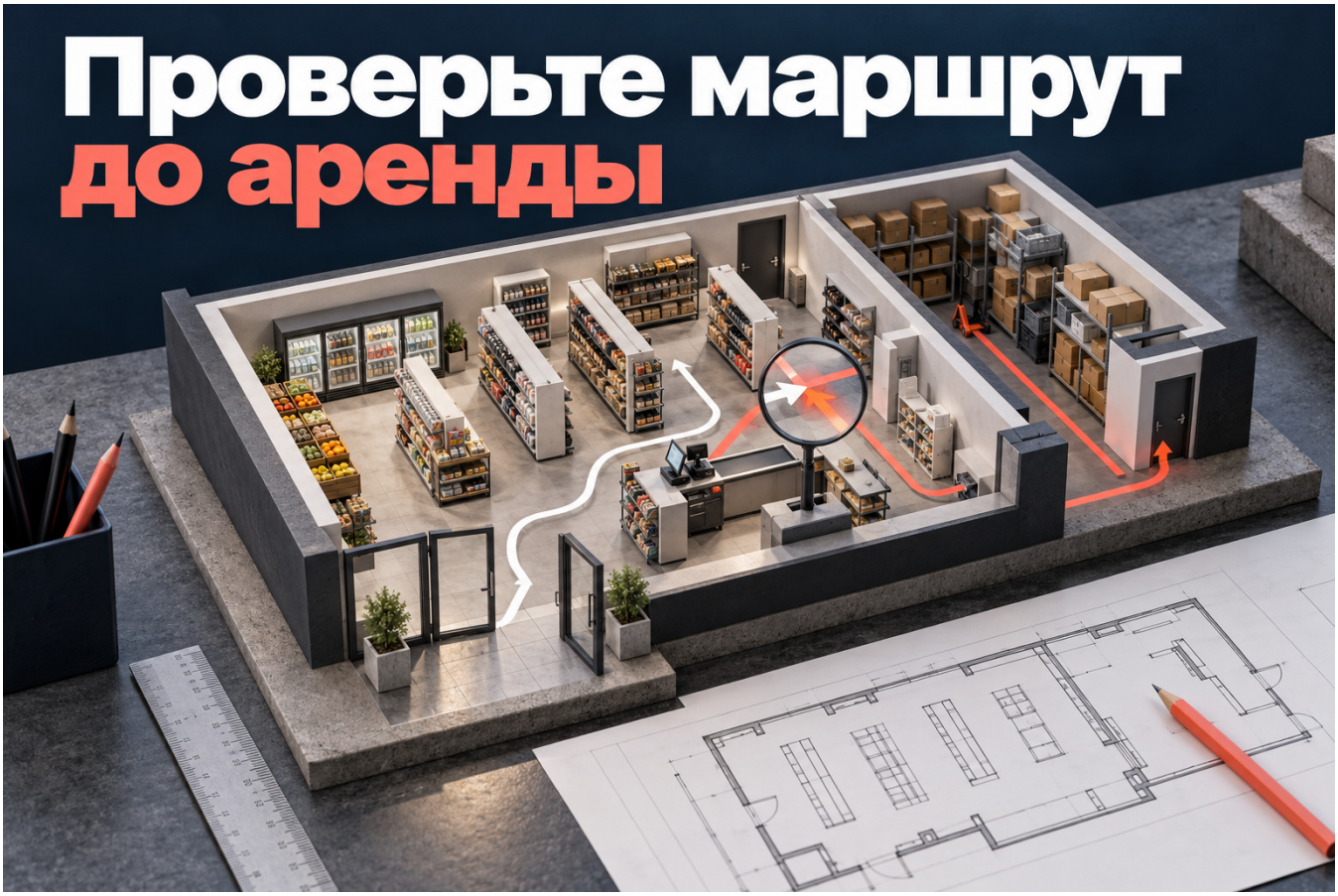
Карта клиентского и служебного маршрутов

Три маршрута, напряжённый рабочий эпизод и карта вопросов специалистам помогают проверить помещение до выбора.



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.

Как использовать карту до показа

Комплект помогает брокеру собрать исходные сведения и организовать предварительную функциональную проверку торгового помещения. Не заменяет проект, технологическое задание и проверку обязательных требований. Пример магазина товаров для дома вымышлен, размеры оборудования учебные.

Шаг	Результат
1. Рабочий день	Список реальных операций
2. Исходный план	Источник, дата, ограничения точности
3. Маршрут покупателя	Остановки и места ожидания
4. Маршрут товара	Приёмка, хранение, полка, обратный поток
5. Маршрут сотрудника	Рабочие и эксплуатационные действия
6. Напряжённый эпизод	Пересечения и открытые вопросы
7. Передача специалисту	Задание на проверку
8. Повторный разбор	Подтверждённые изменения

Граница результата
Хорошая карта показывает, что именно нужно выяснить до выбора. Она не даёт брокеру полномочий самостоятельно подтвердить допустимость перепланировки или пригодность для деятельности.

Объект: _____. Формат: _____. Участники проверки: _____.

Бриф операций: заполненный пример

Поток	Операции	Что узнать
Покупатель	Вход, выбор, консультация, оплата, упаковка, выход	Крупная покупка, ожидание, особенности доступа
Товар	Разгрузка, приёмка, хранение, выкладка	Упаковка, транспорт, частота и время поставок
Обратный поток	Возврат, брак, упаковка, отходы	Где временно размещается и куда уходит
Сотрудник	Консультация, касса, пополнение, уборка	Одновременная работа и доступ к зонам

В учебном магазине два сотрудника работают одновременно. Поставка может совпасть с обслуживанием покупателей. Это условие примера, а не норма числа сотрудников.

Обязательная операция	Где выполняется	Что пока неизвестно

Обязательное и желательное
Попросите арендатора выделить условия, без которых формат невозможен. Предпочтения и требования специалиста храните отдельно, не заменяйте одно другим.

Исходный план и слой предположений

Отметить	Как подтвердить
Границы предлагаемой части	Документ или проверенное описание
Двери и направления открывания	Сопоставление плана и факта
Колонны, окна, перепады	Осмотр и исходные материалы
Инженерные узлы	Документы и сведения ответственного
Размеры	Источник замеров и точность
Предполагаемое оборудование	Отдельный слой с пометкой гипотезы

Свяжите фото с точками на плане. Не удаляйте препятствия из изображения, чтобы схема выглядела лучше. Если обнаружено отличие от исходного плана, сохраните его и передайте вопрос о допустимости специалисту.

Разница плана и факта	Основание наблюдения	Кто проверит

До подтверждения
Не пишите «стену можно убрать» или «здесь перенесём воду». Формулируйте задачу проверки, а не готовое разрешение.

Карта трёх маршрутов

Маршрут	Учебная последовательность	Проверяемое пересечение
Покупатель	Вход → выбор → касса → упаковка → выход	Возврат от упаковки через очередь
Товар	Машина → основной вход → временная приёмка → склад → полка	Коробки рядом с кассой
Сотрудник	Рабочее место → склад → выкладка → возврат к клиенту	Пополнение во время обслуживания

Нанесите маршруты разными цветами на копию плана. Отмечайте не только движение, но и остановки. Время ожидания и временное размещение вещей тоже требуют места.

Наблюдение	Вопрос к решению
Покупатель возвращается через очередь	Можно ли изменить организацию упаковки?
Поставка занимает ожидание	Есть ли допустимая приёмка или иной согласованный график?
Сотрудник оставляет клиента ради склада	Как организована помощь и пополнение?

Три линии не являются проектом
Это способ обсуждения операций. Допустимые размеры, доступность и безопасность проверяют с учётом конкретного объекта и деятельности.

Оборудование: пятно не равно рабочей зоне

Учебный предмет	Расчёт	Площадь пятна
Один стеллаж	1,2 × 0,6 м	0,72 м²
Шесть стеллажей	6 × 0,72 м²	4,32 м²
Кассовое оборудование	2 × 0,8 м	1,6 м²
Все эти предметы	4,32 + 1,6 м²	5,92 м²

Итог 5,92 м² не является нужной площадью магазина. Он не включает проходы, место сотрудника, посетителей, очередь, открывание дверей, доставку, хранение и остальные функции.

Предмет и размеры	Действие рядом	Как проверить рабочее пространство

Не назначать универсальный проход
Расстояния и допустимость размещения определяются заданием и применимыми требованиями. Брокер собирает сведения, а не выбирает норматив на глаз.

Напряжённый эпизод: проверьте одновременно

Участник	Действие в учебном эпизоде	Вопрос
Покупатель 1	Ожидает упаковку крупного товара	Где ждёт и куда пойдёт?
Покупатель 2	Оплачивает покупку	Не перекрывает ли другое действие?
Сотрудник 1	Работает у кассы	Есть ли доступ к нужному?
Сотрудник 2	Принимает поставку	Где проверяет и временно ставит товар?

Вывод примера: приёмка рядом с кассой пересекается с ожиданием. Это наблюдение для проверки, а не расчёт допустимого числа людей. Рассмотрите изменение организации или другой объект с участниками задачи.

Пересечение	Предлагаемая гипотеза	Что должно подтвердиться

Повторить тот же эпизод
После изменения снова пройдите все действия одновременно. Уменьшенная фигурка на схеме или удалённая нарисованная коробка не являются реальным решением.

Что передать ответственным специалистам

Вопрос	Кому адресовать по компетенции	Что приложить
Размещение и размеры	Проектировщику / технологу	Исходный план, оборудование, операции
Инженерные возможности	Профильному специалисту	Документы и задание арендатора
Доступность	Специалисту по применимым требованиям	Полный маршрут, перепады, обслуживание
Пожарная безопасность	Ответственному и профильному специалисту	План, оборудование, выявленные препятствия
Режим доставки	Собственнику / управляющему и арендатору	Транспорт, упаковка, график

Не занимайте предусмотренные пути и выходы коробками и стойками. О загромождённом или закрытом выходе сообщите ответственному за объект. Схема брокера не подтверждает соблюдение всей пожарной безопасности.

Статус каждого вывода
Различайте наблюдение, предположение, документально подтверждённое условие и неизвестное. До ответа не обещайте клиенту возможность изменения.

Главный вопрос, от которого зависит выбор: _____. Кто отвечает: _____.

Рабочий лист решения до показа

Операция / участок	Факт или ограничение	Проверка, ответственный, срок

Что подтверждено: _____. Что пока гипотеза: _____. Что обязательно для арендатора: _____.

Возможные итоги
Продолжаем рассмотрение после конкретной проверки; уточняем сценарий; исключаем объект из-за подтверждённого обязательного ограничения. Не выдаём отсутствие сведений за установленный дефект.

Рекомендация брокера: _____. Основание: _____. Следующий совместный шаг: _____.

Источники и проверка

МЧС России по Воронежской области: правила безопасности в торговых центрах, 30.08.2026

Яндекс Директ: продвижение аренды коммерческой недвижимости