

首访接案 — 引导者执行手册

文件夹: first-session-intake · 分类: 场景交付包 · 单人执业 · 20 分钟 · 线下+线上 · 打印道具 · 场景包

许可: CC BY 4.0

目录

目标

这不是什么

怎么跑

翻车点

引导笔记

本文件夹的道具

这份复盘怎么用

六道复盘问题

这不是什么

什么时候用这个包

准备

卡组

变式

挂到墙上

代理版

读四个检查点

复盘的翻车点

20

分钟

线下 + 线上

形式

首访接案 — 执业者指南

第一次咨询，客人进门之前就决定了成败：你提前问了什么、什么可以问、你承诺了什么、对方签字时到底看懂了没有。这个包把「接案到首访」整条链路落在纸上：课前接案表、同意与边界卡、一页纸的会谈议程、以及不会死在你收件箱里的 48 小时跟进。写给一人执业的人：咨询师、教练、顾问——凡是一个客人一个客人接、靠转介绍活着的手艺人。

目标

跑完整条链路，执业者手里将有：

1. 首访之前已经收到的接案表——来龙去脉、目标、限制条件——第一次会谈从问题开始，不从填表开始。
2. 一次真正完成、被看懂、有记录的同意对话：范围、费用、保密的边界、爽约规则——全在一张客人真会读完的卡上。
3. 一页纸的会谈议程，外加写下来的跟进节奏（首访后 48 小时内发生什么、什么情况下这单会重新打开）。

什么时候用这个包

- 你的接案目前还是「电话里想到哪问到哪」。
- 首访总是超时——因为目标是在会谈里面才定下来的，而不是之前。
- 你在首访之后丢客人——不是输给更高明的同行，是输给会谈之间的那段沉默。

这不是什么

- 不是临床指导。问什么、记什么、同意书必须覆盖什么，因流派、执照和辖区而异——这些归你的专业协会和你自己的判断管，不归一张打印卡管。
- 不是诊断引擎。接案表收集的是客人自己报上来的东西，它不替你下结论。
- 不是客户管理系统。它把首访前后的纸面动作标准化；档案系统仍然是你自己的。

准备

场景：面询、视频、电话通用，流程一字不改。线上：接案表以链接发出；同意卡单独成文，绝不并进接案表里。

每位客人：一张接案表（打印空白页，或把题目做成线上表单——见包尾的 FormLM 段）、一张同意与边界卡、你桌上一页会谈议程。

你桌上：接案电话手边放一副卡（你照着读；客人从来不填卡）；每单一个文件夹。

人数：单人执业流程；唯一的「群体」是你加客人。机构可以把它当作全部执业者统一的接案标准来跑。

分工：链路归你。接案表归客人。预订由助理处理的话，同意卡仍然由你发出，会前发出，并且留一个「可以问的活人」。

怎么跑

时间	环节	你做什么	客人做什么
预订前	发包	接案表和同意卡一起发出，附一句话：「读完来，带着问题」。	填接案表；读同意卡；知道第一次会谈是来干什么的。
0—5	开场	照议程卡报框架：今天谈什么、今天不谈什么。确认同意对话真的发生了——问她对哪条不认同。	听到框架；把一直没好意思问的那句问出来。
5—15	那一件事	谈接案表里的答案，不开新的访谈。问：「到第三次会谈只解决一件事，你选哪件？」把答案写下来，用她的原话。	用一句话说出目标；亲眼看到它写在两个人都看得见的地方。
15—20	闭环	一口气说完：下次时间、48 小时跟进、两次会谈之间的作业。人走之前把时间订死。	带着日期和作业离开，对账单没有任何含糊。

卡组

用 [道具卡.pdf](#) 里的卡面：一张主卡（整条链路一图看全）、接案引导卡、同意与边界卡、会谈议程卡、48 小时跟进卡、警示卡——外加品牌卡背和空白卡（放你自己流派专属的题目）。

翻车点

- 接案变成审讯。** 照着表逐条念，信任在第二分钟就漏光了。救法：接案表在会前读，会谈从它的答案开场，永远不从它的空格开场。
- 同意被折进材料堆。** 没人读的同意书，就是没人守的边界——你的和她的都有份。救法：同意单独成卡发出，会谈开场先问她哪条不认同。
- 目标落不成一句话。** 列了五个问题，没有一个有人认领；第三次会谈就没有终点线。救法：「那一件事」是必问题；答案用客人原话，写在纸上，摆在明面上。
- 首访之后的沉默。** 没跟进、没作业、没日期——这单是自己悄悄关掉的。救法：48 小时卡不是可选项；跟进那句话和会谈间作业，两天内发出，每单都发，没有例外。

变式

- 教练版：** 把「来龙去脉」类题目换成现状/期望态；同意卡原样保留（框架、费用、爽约）——教练关系就是在这里断的。
- 顾问版：** 接案表变需求简报；「那一件事」变成交的唯一成功指标。
- 带工作坊的主理人：** 接案表当前置报名表用；同意卡变参与须知。
- 线上：** 接案题目直接搬进表单（包尾 FormLM 段）；回答在订时间之前就落进来——这条链路不靠纸也能跑，纸只是让它更便宜。

引导笔记

- 接案表属于客人的原话。别把她的目标改写成你的行话——你会丢掉那句能卖掉第二次会谈的话。
- 费用结构在收尾时当面说清，每一次都说。钱的含糊，是单子死得最安静的原因。
- 接案表让你发现这单不该你接，就在首访当天说，并递一个同行的名字过去。转介绍的慷慨，是一人执业的增长引擎。

- 空白面留给你自己流派的题目：卡组是框架，不是剧本——你的问题才是内容。

挂到墙上

打印 [活动海报.pdf](#) (A3)：链路、四个环节、翻车警示，一张贴你桌边。它顺便也是你承诺的诚实版本——客人看得见。

本文件夹的道具

- [道具卡.pdf](#) — 扑克尺寸打印页 (63.5 × 88.9 mm，带出血与裁切线)：主卡、接案引导、同意与边界、会谈议程、48 小时跟进、警示、品牌背面与空白卡
- [运行手册.pdf](#) — 打印装订版：本指南 + 个案复盘表合成一份带书签的 A4 文档（[运行手册-Letter.pdf](#) 是 US Letter 纸型）
- [活动海报.pdf](#) — 整条链路一张 A3 桌贴
- [执行指南.md](#) · [复盘问题.md](#) · [快速上手.md](#) — 执业者指南、个案复盘表、一页纸快速上手
- [使用许可.md](#) — 你可以做什么
- [SKILL.md](#) · [first-session-intake.zip](#) — 机器可读清单，以及整个文件夹一次下载

代理版

这个文件夹里每个文件都有固定的公开网址——AI 代理三条 curl 就能取回卡组、复盘表和本指南（见 [SKILL.md](#)），或把接案题目直接做成线上表单。纸面版需要一张桌子、一台打印机和一位客人。同意对话必须保持人对人：卡负责承载它，你负责完成它。

首访接案 — 个案复盘表

接案表是客人的原话，复盘是你的。与 [执行指南.md](#) 搭配使用。48 小时跟进是压缩版；这张表是完整版。

这份复盘怎么用

- 首访后 48 小时内做完，赶在第二个时段被别的单子占掉之前。
- 对着链路复盘，不对着感觉复盘：接案表回来了吗、同意看懂了吗、目标落成一句话了吗、跟头发出去了吗。
- 一单一页存着。在起步期的执业里，这就是「什么单子能留住人」最硬的证据。

读四个检查点

1. 填得薄薄的接案表 —— 要么题目对这位客人不对，要么目标还不值她二十分钟的诚实。两个都能修；只有沉默修不了。
2. 「签了就行」的同意 —— 不被允许质疑的文件，没人会读。她要是说不出哪条不认同，那场对话就没发生过。
3. 用你的话写的目标 —— 翻遍笔记找不到她的原句，那第二次会谈卖的是你的目标，将来替它辩护的也只有你。
4. 没发出去的跟进 —— 单子不是死在首访，是死在首访后的那一周。

六道复盘问题

- 1. **那一句话。** 客人的目标有没有用她的原话写下来？你能不能一字不改地念出来？→ 指向：目标归属。转述的计划，没人肯信。
- 2. **同意测试。** 她追问过哪条、对哪条表过不认同？一条都没有？那同意卡的发法要改什么？→ 指向：边界卫生。没被质疑过的同意，等于没被读过的同意。
- 3. **接案表的洞。** 你希望这张表上多哪个答案？是你漏问了，还是她还没准备好？→ 指向：题目设计。这张表一次只改一道题。
- 4. **48 小时线。** 跟头发出去了吗？里面有没有一件作业、一个日期？→ 指向：节奏。不带作业的叫问候，不叫跟进。
- 5. **该不该接。** 现在重读接案表：你是这单对的人吗？知道现在这些，你会转给谁？→ 指向：诚实路由。转介绍的慷慨是增长，不是漏单。
- 6. **规律检查。** 回看最近五单复盘，哪个检查点最常塌？改链路里的哪一处能治它？→ 指向：系统修复。第五位客人能教会你第一位看不见的东西。

复盘的翻车点

翻车点	为什么会发生	救法
复盘写成心情日记	表变成了「这场聊得怎么样」	每一行只对着四个检查点作答，其余不写
忙起来就跳过	复盘被当成「闲的时候干的事」	复盘绑在 48 小时卡上，跟同一条消息一起发生
替客人改目标	你的行话看起来更专业	引用，或者不写——引号就是纪律
单看一单	每单都复盘了，什么都没学到	从第五单起，第六问必答

这不是什么

这不是督导，不是合规审计，也不能替代你所在协会的记录规则。它是一页纸的习惯，用来让「接案到首访」这条链路保持诚实——客人的话摆在明面上，你的盲区落在表格里，没有一单死在首访之后的沉默里。