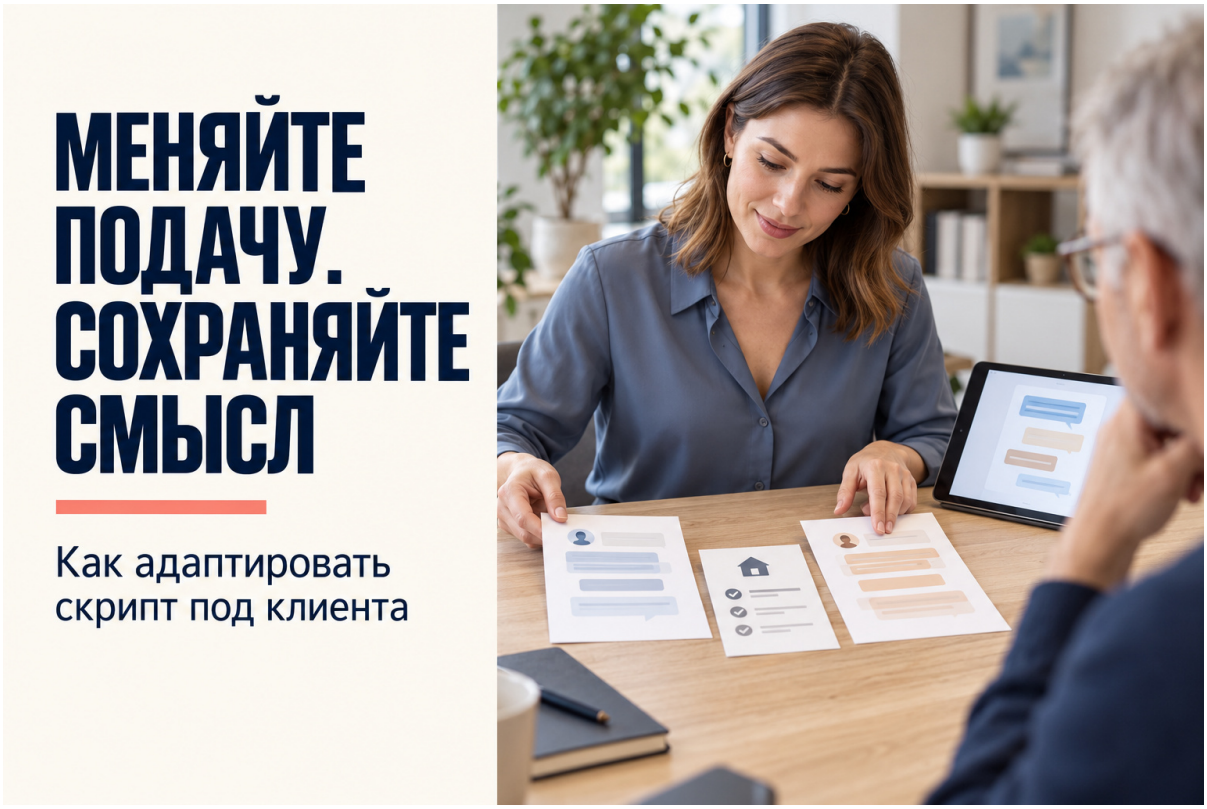
Версия скрипта под ситуацию: карта неизменяемых фактов

Адаптируйте скрипт по известной задаче и удобному клиенту формату. Карта неизменяемых условий, два заполненных варианта и проверка скрытого изменения обещаний.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, разбор ГШ, карта смыслового ядра, два варианта реплики и отдельный чек-лист.

Смысловая проверка адаптации одной реплики. Изменение объёма или срока требует отдельной договорённости.

Карта неизменяемого ядра

Когда нужно изменить канал, порядок или подробность объяснения под известную задачу клиента, сохранив принятые условия.

Пункт ядра	ГШ	Что не обещано
Задача	Разница с соседним объявлением	Оценка всего рынка
Объём	Три актуальных предложения	Неограниченный анализ
Параметры	Две комнаты, район, 45 до 55 м²	Любые квартиры
Срок и данные	14 декабря 16:00, объявления	Цены закрытых сделок

Что собрать до адаптации

• Исходная реплика и её фактическая задача.

• Принятый объём, срок и границы результата.

• Статусы фактов и источники внутри брифа.

• Сообщённое клиентом предпочтение по форме.

• Уже известные и изменившиеся параметры.

• Критерии сопоставления исходной и новой версии.

Смысл, задача и форма

1. Выделите смысловое ядро

Запишите результат, факты, обязательства, ограничения и следующий шаг. Отметьте статус каждого условия и его основание. Не требуйте дословности, проверяйте значение.

Готово: Понятно, что должно сохраниться в любой форме.

Не делайте так: Следить за числами, забыв оговорку об источнике данных.

2. Выберите известное основание

Используйте задачу клиента, его просьбу о канале или подробности. Если предпочтение неизвестно, спросите. Не выводите его из возраста, внешности или догадки о характере.

Готово: Причина адаптации подтверждена контекстом.

Не делайте так: Приписать клиенту мотив, которого он не называл.

3. Измените форму объяснения

Переставьте порядок, расшифруйте термин или выберите сообщение вместо устной реплики. Сохраните существенные условия даже при сокращении.

Готово: Форма удобнее, обещание остаётся прежним.

Не делайте так: Заменить сравнительную таблицу гарантией цены продажи.

Какие условия нельзя потерять

Сопоставление и рабочая версия

4. Сопоставьте обе версии

Сверьте объём, срок, источник, уверенность и следующий вопрос. Отметьте сохранённое, уточнённое и изменённое по сути. Последнее требует согласования.

Готово: Новая версия не расширяет ожидание незаметно.

Не делайте так: Одобрить её только за краткость и энергичный тон.

5. Проверьте буквальное понимание

Прочитайте текст вслух и задайте контрольные вопросы о гарантии и границах данных. Уберите повтор уже известных ответов, не скрывая нужную проверку актуальности.

Готово: Клиент может верно пересказать ожидаемый результат.

Не делайте так: Удалить слово объявления ради гладкой фразы.

6. Сохраните назначение варианта

Назовите канал, ситуацию, дату проверки и исходное ядро. Для другого клиента заново подставьте факты. При изменении условий сначала получите согласование.

Готово: Вариант применим в обозначенной ситуации.

Не делайте так: Перенести чужие дату и параметры как универсальный шаблон.

Что требует нового согласования

ГШ: короткое объяснение сравнения

Учебный пример ГШ. Тимур спрашивает о более дешёвом соседнем объявлении. Ирина готовит сравнение по уже согласованным параметрам.

Условие	Принято в ГШ	Что сохранить
Вопрос Тимура	Почему соседняя квартира дешевле	Начать с различий
Объём Ирины	Три актуальных предложения	Не весь рынок
Параметры	Две комнаты, район, 45 до 55 м²	Не спрашивать всё заново
Срок	14 декабря до 16:00	Не заменить завтра утром
Источник	Открытые объявления	Не цены закрытых сделок
Предпочтение	Коротко написать в чат	Не менять содержание

Цена продажи и её гарантия в задачу не входят. Неподходящий аналог нужно заменить с объяснением, не скрывать ради числа три.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Назову точную цену продажи»	«Покажу различия трёх актуальных предложений»
«Сделаю уже завтра утром»	«Пришлю 14 декабря до 16:00, как договорились»
«Вы человек занятой, вам подробности не нужны»	«Вы попросили коротко в чат, начну с главного»

Отличите редактуру от новой задачи

Изменение	Тип	Действие
Убрали длинное вступление	Форма	Проверить сохранность условий
Расшифровали термин	Пояснение	Сверить точность смысла
Три объекта стали всем рынком	Новый объём	Не использовать без согласования
Объявления стали сделками	Подмена источника	Исправить
Назван другой срок	Новое обязательство	Пересогласовать
Клиент просит иной результат	Новая задача	Уточнить состав и время

Перед использованием версии

1. На какую просьбу клиента отвечает адаптация?
2. Какое ожидание создаёт новая формулировка?
3. Все ли ограничения и принятые условия сохранились?

18 проверок адаптации скрипта

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

Ядро и основание

- [ ] **Назвать задачу.** Один понятный результат. Не смешать весь цикл.
- [ ] **Выделить объём.** Количество и состав известны. Не расширить молча.
- [ ] **Сохранить срок.** Принятая дата отмечена. Не ускорить ради красоты.
- [ ] **Указать источник.** Объявления названы объявлениями. Не сделать из них сделки.
- [ ] **Уточнить предпочтение.** Есть просьба клиента. Не угадать по внешности.
- [ ] **Учесть известное.** Ответы не повторяются зря. Не запускать анкету с нуля.

Редактура и проверка

- [ ] **Выбрать форму.** Канал удобен клиенту. Не считать имя персонализацией.
- [ ] **Поменять порядок.** Смысл сохранён. Не скрыть ограничение.
- [ ] **Объяснить термин.** Бытовая фраза точна. Не упростить до ошибки.
- [ ] **Сверить уверенность.** Предварительное не стало точным. Не добавить гарантию.
- [ ] **Сравнить версии.** Изменение по сути выделено. Не принять его за стиль.
- [ ] **Проверить ожидание.** Результат понимается верно. Не одобрить только звучание.

Применение и версия

- [ ] **Прочитать вслух.** Реплика естественна. Не удалить важное слово.
- [ ] **Проверить гарантию.** Непринятого обещания нет. Не назвать цену продажи.
- [ ] **Согласовать новое.** Изменённый объём принят. Не подменить исходное.
- [ ] **Назвать назначение.** Канал и ситуация ясны. Не копировать всем подряд.
- [ ] **Обновить факты.** Даты и параметры текущие. Не отправить чужой срок.
- [ ] **Проверить ИИ.** Ядро сверено человеком. Не доверить финальную отправку черновику.

Смысловая сверка двух текстов

Одна строка на существенное условие. Изменённое по сути требует отдельного решения, даже если новая фраза звучит лучше.

Скрипт / клиентская задача: _____

Пункт ядра / основание / статус	Исходная фраза / новая версия	Сохранено / уточнено / изменено
Результат		
Объём		
Срок		
Источник		
Ограничение		

Неизменяемый результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки версии: _____

Карта формы под ситуацию

Опирайтесь на сообщённую задачу. Не приписывайте предпочтения по внешним признакам и не переносите персональные условия в общий шаблон.

Запрос клиента / удобный формат	Новый текст / буквальное ожидание	Проверка / согласование / версия

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Источник данных исчез. верните ограничение.

Объём незаметно вырос. согласуйте новую задачу.

Срок ускорен без ответа. сохраните принятый.

Предпочтение придумано. спросите клиента.

Чужие параметры остались. обновите перед отправкой.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение Тимуру

Тимур, сравню вашу квартиру с тремя актуальными предложениями в нашем районе по согласованным параметрам. Таблицу отличий пришлю 14 декабря до 16:00, как договорились. Она покажет различия в объявлениях; это не сведения о ценах состоявшихся сделок.

Первое действие после чтения

Выберите часто используемую реплику. Запишите ядро, создайте удобную клиенту форму и сопоставьте каждое существенное условие до использования.

Источник условий / проверяющий: _____

Требует согласования: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разные сотрудники обещают разный результат?

Проверьте, как исходный объём работы сохраняется в сообщениях, разговоре и задачах команды.

Проверить сохранность обещаний →

17.10.2026 прочитана справка Zendesk: текст макроса можно скорректировать перед сохранением обновления обращения. Карта неизменяемого ядра разработана самостоятельно.

Zendesk: Applying suggested macros to tickets

ГШ: две формы одного обещания

Варианты иллюстрируют собственную учебную адаптацию. Они не меняют состав услуги.

Если клиент просит иной объём, сначала обсудите его и срок. Новое условие не становится действующим только из-за появления в красивом тексте.

Короткий чат

«Тимур, сравню вашу квартиру с тремя актуальными предложениями по согласованным параметрам. Таблицу пришлю 14 декабря до 16:00. Это различия объявлений, не сведения о ценах состоявшихся сделок».

Устная реплика

«Вы хотите понять разницу с соседним объявлением. Я сравню три подходящих предложения и пришлю таблицу 14 декабря до 16:00. Сначала посмотрим различия из объявлений. Фактических цен закрытых сделок в таблице нет. Что проясним первым?»

Проверка

В обеих формах сохранены три предложения, согласованный срок и ограничение источника. Параметры находятся в общем брифе, не заменяются новыми.

ГШ: проверка скрытого изменения

Сопоставляйте значение, а не только длину и тон реплики.

Фраза	Что изменилось	Решение
Оценю весь рынок	Три предложения заменены всем рынком	Нужен иной объём
Продадим не ниже суммы	Появилась гарантия цены	Удалить неподтверждённое
Завтра утром	Изменён принятый срок	Вернуть 14 декабря 16:00
Реальные сделки	Подменён источник	Вернуть объявления

Промпт: «Сделай короткую и устную версии по брифу. Сохрани три объявления, параметры и срок. Не обещай цену продажи. После каждой версии покажи соответствие каждому пункту ядра».

Контрольные вопросы: «Вы гарантируете эту цену?» и «В таблице цены реальных сделок?» должны получать ответы в пределах исходной задачи.