Аудит скрипта перед передачей команде

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

Проверить содержание

- [ ] **Назвать аудиторию.** Есть конкретная ситуация. Не писать для всех сразу.
- [ ] **Определить результат.** Он соответствует этапу. Не требовать встречи всегда.
- [ ] **Выделить вводные.** Неизвестное отмечено. Не оставить сотруднику догадки.
- [ ] **Сверить факты.** Источники актуальны. Не использовать старую цену.
- [ ] **Проверить обещания.** Они исполнимы. Не гарантировать чужое решение.
- [ ] **Показать условия.** Существенное не скрыто. Не прятать ограничения в конце.

Проверить диалог

- [ ] **Разобрать согласие.** Действие понятно. Не перескочить нужную проверку.
- [ ] **Разобрать сомнение.** Есть уточняющий вопрос. Не повторить давление.
- [ ] **Разобрать неизвестное.** Назначено получение данных. Не выдумать ответ.
- [ ] **Разобрать противоречие.** Есть сверка вводных. Не обвинить клиента.
- [ ] **Разобрать отказ.** Остановка допустима. Не продолжать по умолчанию.
- [ ] **Разыграть вслух.** Исполнитель без подсказок. Не проверять память автора.

Принять и передать версию

- [ ] **Описать ошибку.** Есть фрагмент и последствие. Не ограничиться «не нравится».
- [ ] **Назначить владельца.** Ответственный известен. Не оставить общую задачу.
- [ ] **Задать критерий.** Проверка наблюдаема. Не принять только перефразирование.
- [ ] **Повторить сценку.** Ошибка не возвращается. Не пропустить новую ветку.
- [ ] **Указать версию.** Команда видит актуальную. Не оставить старые копии рабочими.
- [ ] **Отделить эффект.** Учебный тест не конверсия. Не выдумать рост продаж.

Запишите факты и следующий шаг

Сначала факты и границы обещаний, затем логика веток и язык. Учебный прогон подтверждает пригодность сценария для этих ситуаций, но не рост продаж.

Скрипт: _____ Версия: _____

Фрагмент / ошибка	Исправление / владелец	Проверка / решение

Гарантия без основания. исправьте до применения.

Одна ветка на все ответы. разберите намерения клиента.

Нет остановки. добавьте спокойное завершение.

Исполнитель угадывает. уточните инструкцию.

Конверсия из учебных сценок. отделите проверку от результата продаж.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Скрипт красивый, а разговор не помогает клиенту?

Проверьте, совпадают ли сценарии команды с реальными вопросами, возможностями услуги и дальнейшими действиями.

Проверить диалоги команды →

Проверьте, сможет ли сотрудник использовать сценарий без догадок, ложных обещаний и давления после отказа.
Подготовлено 2026-10-17.