Состав сопровождения без разночтений

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

Описать выбранную услугу

- [ ] **Установить этап.** Исходная точка записана. Не начинайте с общего пакета.
- [ ] **Уточнить ожидание.** Клиент назвал нужный результат. Раскройте «чтобы всё нормально».
- [ ] **Проверить исходные сведения.** Известны источник и статус. Не считайте слова заключением.
- [ ] **Расшифровать действия.** Есть конкретный выход. Уберите размытые глаголы.
- [ ] **Назвать исполнителя.** Предмет работы совпадает с ролью. Не присваивайте чужую проверку.
- [ ] **Показать карту.** Клиент видит статусы. Не оставляйте её внутренней.

Согласовать границы и зависимости

- [ ] **Отметить включённое.** Оно соответствует условиям. Сверьте документы.
- [ ] **Выделить отдельное.** Нерешённые условия видны. Не обещайте включение заранее.
- [ ] **Назвать исключённое.** Нет скрытого обещания потом. Определите адресата вопроса.
- [ ] **Уточнить входные данные.** Понятно, чего ждём. Не закрывайте пункт без сведений.
- [ ] **Разделить сроки.** Свой шаг отделён от чужого ответа. Не обещайте за других.
- [ ] **Описать влияние задержки.** Зависимая задача названа. Не ограничьтесь словом «ждём».

Обновить и завершить

- [ ] **Классифицировать просьбу.** Уточнение, исправление или новая работа. Проверьте исходный состав.
- [ ] **Описать изменение.** Результат и исполнитель понятны. Не соглашайтесь вслепую.
- [ ] **Сверить условия.** Сроки и оплата обсуждены. Не добавляйте задним числом.
- [ ] **Согласовать связь.** Канал и ответственный известны. Не теряйте уведомления.
- [ ] **Определить завершение.** Есть согласованный критерий. Не закрывайте по удобному событию.
- [ ] **Передать открытые вопросы.** Статусы и ответственные доступны. Не изображайте всё решённым.

Запишите факты и следующий шаг

Сверяйте карту с оформленными условиями. Если клиент ожидал иное, сначала проясните расхождение и только затем меняйте объём.

Код клиента: _____ Версия / дата: _____

Задача и статус	Результат / исполнитель	Что требуется до начала

Услуга описана одним словом. раскройте конкретные действия и результаты.

Список файлов назван проверкой. уточните предмет анализа и исполнителя.

Неясность сразу стала доплатой. сначала сверяйте согласованный объём.

Срок зависит от чужого ответа. обозначьте зависимость и свой следующий шаг.

Завершение скрывает открытые пункты. передайте их с честными статусами.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После предложения появляются неожиданные ожидания?

Опишите в диагностической карте, как согласуете состав помощи и следующий шаг. Найдите место, где покупатель и агент понимают услугу по-разному.

Проверить путь согласования →

Слово «сопровождение» не заменяет перечня действий. Карта должна совпадать с оформленными договорённостями. Подготовлено 2026-10-16.