Отказ с основанием: уточнить, отложить или завершить

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

Критерии и факты

- [ ] **Услуга описана.** Известны реальные границы. Не берём всё по обещанию.
- [ ] **Критерии согласованы.** Одинаковое трактуется одинаково. Не личное правило каждого.
- [ ] **Задача записана.** Есть запрос человека. Не только источник.
- [ ] **Факт подтверждён.** Есть ответ или обстоятельство. Не догадка агента.
- [ ] **Неизвестное выделено.** Названо что уточнить. Неизвестно не равно нет.
- [ ] **Оценка относится к задаче.** Нет ярлыков по человеку. Не судим по внешности.

Решение и запись

- [ ] **Состояния разделены.** Несоответствие, пауза и уточнение различны. Не всё нецелевой.
- [ ] **Действие назначено.** Из статуса следует работа. Не отметка ради отчёта.
- [ ] **Основание объяснимо.** Указан критерий и подтверждение. Не наш клиент недостаточно.
- [ ] **Причина и комментарий согласованы.** Категория не искажает ситуацию. Не случайный код.
- [ ] **Обработка проверена.** Уточнения и ответы не потеряны. Не прячем внутренний сбой.
- [ ] **Владелец известен.** Понятно кто отвечает за шаг. Не бесхозная карточка.

Пауза, завершение и анализ

- [ ] **Условие возврата названо.** Известно что изменится. Не позвонить когда-нибудь.
- [ ] **Продолжение согласовано.** Дата имеет смысл и основание. Не придуманный повод.
- [ ] **Отказ от контакта учтён.** Общение остановлено по выбору человека. Не переименован в паузу.
- [ ] **Передача понятна.** Участники знают маршрут. Не автоматическая пересылка данных.
- [ ] **Критерии версионируются.** Изменение правил отмечено. История не переписана молча.
- [ ] **Вывод ограничен фактами.** Причины проверены отдельно. Закрытие не доказывает качество рекламы.

Запишите факты и следующий шаг

Пишите про обстоятельства обращения. Неизвестный бюджет, отсутствие ответа и прямой отказ — разные основания.

Карточка: _____ Проверил: _____

Задача / факты / неизвестное	Критерий / решение / причина	Действие / владелец

Причина состоит из ярлыка.. Укажите критерий и конкретное подтверждение..

Неизвестное принято за отсутствие.. Верните отдельное уточнение или честный пробел..

В паузе нет условия возврата.. Определите событие и согласованное продолжение..

Закрытие скрывает потерянный ответ.. Исправьте обработку и пересмотрите основание..

Статусы изменяют ради конверсии.. Сохраняйте историю и отмечайте версию правил..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения закрывают, но причины остаются непонятными?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать качество входящих, условия услуги и понятный порядок обработки.

Разобрать путь обращения →

Дерево решений, три учебных ситуации, карточка основания, лист паузы и отдельный чек-лист. Подготовлено 2026-10-14.