Признать тревогу и продолжить дело

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

Понять ситуацию

- [ ] **Слова сохранены.** Нет ярлыка характера. Уберите оценку личности.
- [ ] **Предмет выделен.** Понятна конкретная претензия. Не отвечайте общими заслугами.
- [ ] **Обещание сверено.** Известно что должно было произойти. Проверьте запись.
- [ ] **Ошибка признана.** Назван собственный промах. Не вините восприятие.
- [ ] **Эмоция не навязана.** Формулировку можно поправить. Сделайте её предположением.
- [ ] **Причина проверяется.** Нет чтения мыслей. Уточните пробел.

Ответить честно

- [ ] **Переживание отделено от утверждения.** Сочувствие не подтверждает всё. Сверьте факты.
- [ ] **Сведения подтверждены.** Активности не выдуманы. Проверьте источник.
- [ ] **Метрики не смешаны.** Просмотр не стал разговором. Сохраните тип события.
- [ ] **Граница контроля названа.** Чужое решение не обещано. Уточните предел.
- [ ] **Срочность обоснована.** Нет придуманного давления. Уберите ложный дедлайн.
- [ ] **Формат принят.** Клиент может попросить данные. Не навязывайте разговор о чувствах.

Помочь действием

- [ ] **Действие соответствует причине.** Закрывает нужный пробел. Уточните пользу.
- [ ] **Срок реалистичен.** Оценён объём исправления. Не обещайте наугад.
- [ ] **Канал согласован.** Понятно где будет ответ. Уточните связь.
- [ ] **Открытое отмечено.** Неизвестное не скрыто. Сохраните вопрос.
- [ ] **Результат конкретен.** Есть запись кроме «успокоил». Назовите выполненное.
- [ ] **Продолжение выполнено.** Договорённость не забыта. Проверьте отправку и статус.

Запишите факты и следующий шаг

Не ставьте диагноз и не пишите за клиента причину переживания. Отдельно проверьте собственные обязательства.

Претензия: _____ Мой шаг: _____

Слова и ситуация клиента	Факты / моя ответственность	Помощь / граница
Претензия		
Опасение		
Обещание		

Сочувствие вместо признания ошибки. назовите пропущенное действие.

Спокойствие обещано без данных. покажите факты и пробелы.

Чужое решение гарантировано. верните границу контроля.

Клиент просит цифры, вы обсуждаете чувства. смените формат.

В записи только «успокоил». добавьте реальное действие.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты тревожатся из-за пропущенных ответов и непонятной работы?

Проверьте процесс сопровождения обращения: обещания, отчётность и следующий шаг.

Проверить сопровождение клиента →

Услышать, проверить понимание, назвать факты и границы, согласовать действие. Человеческий ответ должен помогать в конкретной ситуации. Подготовлено 2026-10-16.