Вопросы, после которых понятно, что делать

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

Цель

- [ ] **Этап.** Определён. Если нет: уточните контекст.
- [ ] **Неизвестное.** Названо. Если нет: запишите цель.
- [ ] **Критерий.** Важен клиенту. Если нет: не подменяйте своим.
- [ ] **Известный ответ.** Не спрашивается повторно. Если нет: используйте запись.
- [ ] **Одна задача.** Выделена. Если нет: разделите длинную реплику.
- [ ] **Действие.** Зависит от ответа. Если нет: уберите декоративный вопрос.

Формулировка

- [ ] **Общие слова.** Раскрыты. Если нет: уточните признак.
- [ ] **Готовый ответ.** Не вложен. Если нет: перепишите нейтрально.
- [ ] **Причина сомнения.** Не придумана. Если нет: спросите человека.
- [ ] **Тон.** Не обвиняет. Если нет: прочитайте вслух.
- [ ] **Неопределённость.** Допускается. Если нет: оставьте возможность «не знаю».
- [ ] **Гипотеза.** Отмечена. Если нет: попросите поправить.

Применение

- [ ] **Ответ.** Выслушан. Если нет: не перебивайте заготовкой.
- [ ] **Факт.** Отделён от предположения. Если нет: уточните запись.
- [ ] **Проверка.** Имеет предмет. Если нет: назовите нужные сведения.
- [ ] **Следующий шаг.** Объяснён. Если нет: укажите действие и цель.
- [ ] **Срок.** Не выдуман. Если нет: сверьте доступность.
- [ ] **Договорённость.** Согласована. Если нет: не заменяйте её ложным выбором.

Запишите факты и следующий шаг

Открытый вопрос полезен, когда помогает решить задачу. Простое подтверждение тоже уместно, если нужна именно проверка понимания.

Задача: _____ Проверил: _____

Вопрос	Зачем спрашиваю	Какой ответ меняет шаг	Что сделаю

Несколько вопросов подряд. Разделите задачи..

Цена названа причиной заранее. Уточните препятствие..

Общая оценка принята за факт. Проверьте критерий..

Выбор даты до решения. Обсудите само действие..

ИИ угадал мотивацию. Верните статус гипотезы..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После разговора остаётся только «подумаю»?

Пройдите диагностику для риелторов и проверьте, как выясняете задачу клиента и согласуете следующий шаг.

Проверить ясность диалогов →

Гайд объясняет редактуру вопроса; чек-лист проверяет цель, нейтральность и действие после ответа. Подготовлено 26.09.2026.