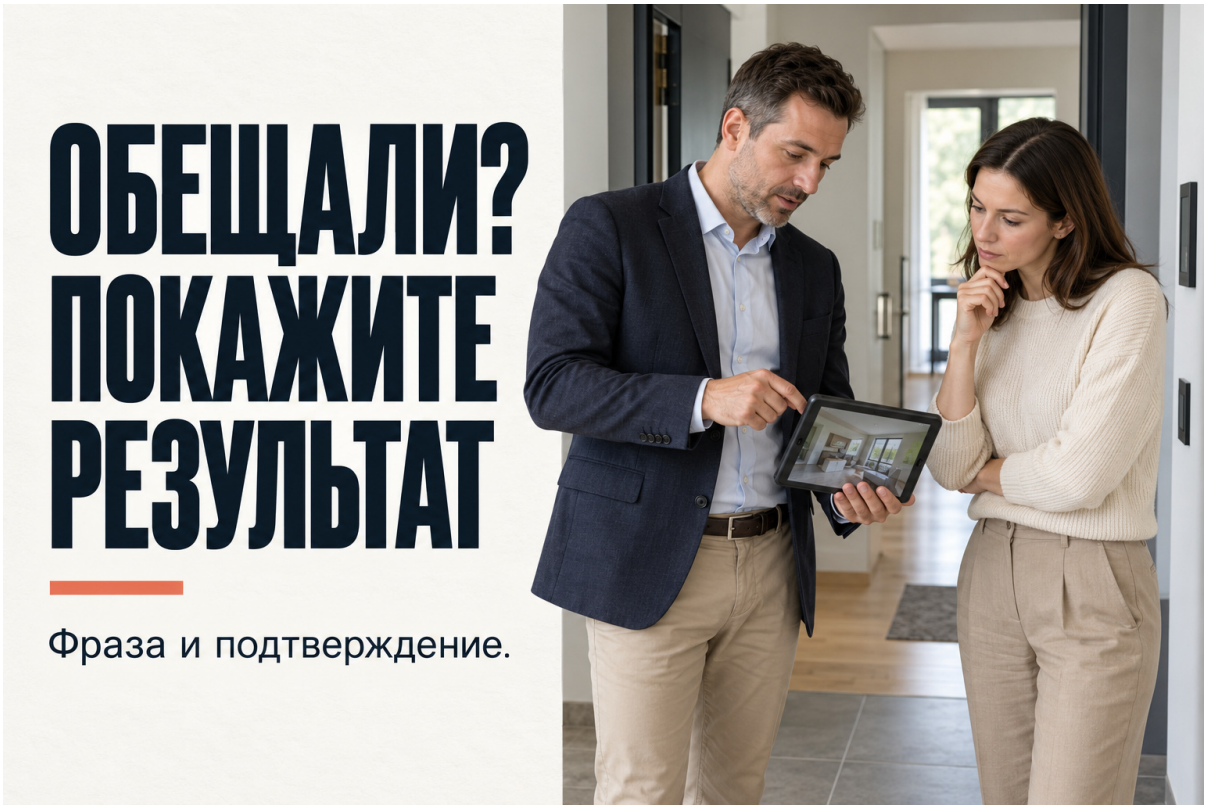
Фраза и подтверждение: карта доверия

Свяжите каждое обещание с действием, доказательством и сроком. Проверьте, как сообщать о частичном результате и задержке, сохраняя право клиента выбрать следующий шаг.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ГЗ, реестр обещаний, лист доказательств и сценарий сообщения о задержке.

Прозрачность действий и статусов. Не магические формулы доверия, не гарантия сделки и не замена специальной проверки общим заверением.

Бриф проверяемого обещания

При обещании проверки, подборки, отчёта или обратной связи, особенно когда завершение зависит от доступа или чужого ответа.

Элемент	Что записать	Как проверить
Предмет	Что обещано клиенту	Объём конкретен
Результат	Что клиент увидит	Не только сообщение об активности
Источник	Своё наблюдение или чужие слова	Основание не подменено
Срок	Своя дата и зависимости	Нет обещания чужого действия

Что собрать до обещания

• Дословное обещание в учебной ситуации.

• Согласованный критерий клиента.

• Объём проверки и ожидаемый результат.

• Источники сведений и их ограничения.

• Исходный срок и фактическая готовность.

• Предложенный следующий контакт и ответ клиента.

Действие, источник и срок

1. Назовите наблюдаемое действие

Переведите всё проверю в предмет, объём и результат. Уточните, какой вопрос клиента должна закрыть работа. Не объявляйте общую готовность помогать выполненной договорённостью.

Готово: Клиент может проверить соответствие обещания результату.

Не делайте так: Оставить общую фразу без объёма.

2. Разделите основания

Отметьте, что видели лично, что получили от другого человека и что осталось неизвестным. Не переносите вывод с одного участка на весь объект.

Готово: Каждое утверждение имеет понятный источник и границу.

Не делайте так: Выдать слова собственника за свою проверку.

3. Согласуйте срок своего действия

Назовите срок, который относится к вашей работе. Если результат зависит от доступа, отделите получение доступа от сообщения о статусе. Проверьте согласие клиента.

Готово: Видны действие, дата и зависимость.

Не делайте так: Пообещать чужое решение к удобному часу.

Что подтвердит каждую фразу

Результат, задержка и закрытие

4. Сравните результат с объёмом

Перед отправкой сопоставьте сделанное с исходной договорённостью. Частичный материал назовите промежуточным. Покажите, какой вопрос он закрывает и какой нет.

Готово: Частичный результат обозначен прямо, если обещанный объём ещё не выполнен.

Не делайте так: Отметить обещание выполненным по факту отправки видео.

5. Сообщите о задержке прямо

До известного срыва назовите оставшуюся работу и предложите следующий контакт. Не прячьте ограничение за преимуществами объекта. Новую дату фиксируйте как предложение до ответа.

Готово: Клиент понимает текущий статус и может выбрать продолжение.

Не делайте так: Молча перенести срок или сослаться на несуществующее согласие.

6. Закройте обещание по доказательству

Сохраните результат, дату и ограничения. Закрывайте исходный либо явно изменённый согласованный объём. Если клиент отказался от продолжения, отразите его решение отдельно.

Готово: Другой сотрудник может восстановить ход работы по фактам.

Не делайте так: Приравнять завершение разговора к выполнению обещания.

Как сохранить незавершённое

ГЗ: проверка пути с коляской

Учебный пример ГЗ. Надежда попросила путь с коляской без ступеней от улицы до двери квартиры. Леонид согласовал проверку с видео до 8 ноября, 15:00.

Пункт	Факт ГЗ	Что нельзя утверждать
Критерий	Весь путь без ступеней	Достаточно удобного входа
8 ноября, 14:40	Снят основной вход с двумя ступенями	Проверен весь маршрут
Боковой вход	Только слова собственника	Агент лично осмотрел
До двери квартиры	Путь целиком не проверен	Критерий выполнен
Исходный срок	8 ноября, 15:00	Обещание уже закрыто
Следующий контакт	9 ноября до 12:00 предложен	Новый срок согласован

Частичное видео полезно, но не выполняет исходный объём. Сообщение о задержке не означает согласия Надежды на перенос.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Всё посмотрел, можно пройти»	«На основном входе две ступени; полный путь не проверен»
«Собственник сказал, значит подходит»	«Боковой вход пока известен только со слов собственника»
«Договорились на завтра»	«Предложил следующий контакт, ответа пока нет»

Решение по состоянию работы

Ситуация	Действие агента	Что сохранить
Обещание общее	Уточнить объём и результат	Критерий покупателя
Есть только чужие слова	Назвать источник	Непроверенный статус
Результат частичный	Отправить с пояснением	Открытую часть работы
Срок не выдерживается	Сообщить и предложить контакт	Первоначальное обязательство
Ответа на перенос нет	Отметить предложение	Отсутствие согласия
Работа завершена	Сверить с согласованным объёмом	Доказательство и ограничения

Перед фразой о доверии

1. Что клиент увидит в подтверждение моих слов?
2. Какая часть проверки ещё не выполнена?
3. Новый срок согласован или только предложен мной?

18 проверок обещания и результата

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Слова и основание

- [ ] **Назвать предмет.** Понятно что проверяем. Не всё вообще.
- [ ] **Уточнить критерий.** Он принадлежит клиенту. Не выбрать за него.
- [ ] **Определить результат.** Есть наблюдаемое подтверждение. Не только заверение.
- [ ] **Назвать источник.** Своё отдельно от чужого. Не присвоить проверку.
- [ ] **Сохранить неизвестное.** Граница видна. Не расширить вывод.
- [ ] **Согласовать срок.** Есть действие и дата. Не обещать чужой ответ.

Результат и задержка

- [ ] **Сверить объём.** Проверено то что обещано. Не закрыть по отправке файла.
- [ ] **Назвать часть.** Промежуточное обозначено. Не выдавать за полное.
- [ ] **Показать ограничение.** Оно видно до выбора. Не прятать за плюсами.
- [ ] **Сообщить о срыве.** Известная задержка названа. Не исчезнуть.
- [ ] **Предложить контакт.** Своя обратная связь конкретна. Не гарантировать доступ.
- [ ] **Проверить согласие.** Ответ клиента сохранён. Не считать молчание согласием.

Закрытие и продолжение

- [ ] **Сохранить исходное.** Видна прежняя договорённость. Не переписать историю.
- [ ] **Учесть выбор клиента.** Он может отказаться. Не требовать принять перенос.
- [ ] **Закрыть по факту.** Есть результат нужного объёма. Не по окончанию звонка.
- [ ] **Отметить ограничения.** Вывод не шире проверки. Не объявить объект идеальным.
- [ ] **Передать историю.** Коллега видит статусы. Не оставить только впечатление.
- [ ] **Проверить новую реплику.** Нет выдуманного выполнения. Не доверять гладкому тексту.

Карта пяти обещаний

Заполните пять собственных обещаний. Если за фразой нет конкретной работы, уточните её до разговора с клиентом.

Клиентская задача: _____

Фраза / обещанный объём	Действие / доказательство / источник	Срок / зависимость / согласие
Проверка объекта		
Подборка		
Отчёт		
Обратная связь		
Изменение срока		

Подтверждение результата: _____

Что осталось неизвестным: _____

Свой контакт / статус согласия: _____

Лист результата и открытых вопросов

Сопоставляйте результат с исходным объёмом. Не закрывайте строку только потому, что клиент получил сообщение или файл.

Что обещали / критерий	Что сделано / доказательство	Что открыто / контакт / согласие

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Часть проверки выдана за целую. назовите остаток.

Чужие слова стали вашим осмотром. верните источник.

Новое время предложено как согласованное. исправьте статус.

Задержка скрыта за преимуществами. сообщите ограничение.

Доверие требуют вместо доказательства. покажите результат.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение Леонида Надежде

Надежда, на видео основного входа две ступени. Боковой вход пока известен только со слов собственника, весь путь до квартиры не проверен. Завершить обещанную проверку к 8 ноября, 15:00 не успеваю. Предлагаю 9 ноября до 12:00 сообщить статус. Подойдёт такой контакт? Учебный пример ГЗ: ответа на предложение пока нет.

Первое действие после чтения

Проверьте пять своих обещаний. Для каждого назовите объём, доказательство, срок и зависимость. Выберите одну открытую договорённость и подготовьте точное сообщение о её текущем состоянии.

Зависимость от другого участника: _____

Остаток работы: _____

Другие материалы Нейросистемы →

За обещаниями клиент видит конкретную работу?

Проверьте связь между вашими репликами, выполненными действиями, отчётами и согласованным следующим шагом.

Проверить процесс общения →

17.10.2026 прочитан Salesforce Trailhead: прозрачность и добросовестность как основа доверия, последовательное внимание к потребностям. Формы и учебный кейс ГЗ собственные.

Salesforce Trailhead: Center the Customer

ГЗ: карточка незавершённого обещания

Карточка сохраняет первоначальный объём и частичный результат. Предложение нового контакта не переписывает историю автоматически.

Поле	Заполнение ГЗ
Обещано	Проверить весь путь без ступеней с видео до 8 ноября, 15:00
Сделано	К 14:40 снят основной вход, две ступени
Источник другого пути	Сообщение собственника, без личного осмотра
Открыто	Боковой вход и весь маршрут до двери
Предложено	Контакт со статусом 9 ноября до 12:00
Ответ клиента	Пока отсутствует

Нельзя закрыть задачу формулировкой «видео отправлено». Требование относилось к полному пути, а не к самому факту записи.

Если Надежда выбирает другой объект, зафиксируйте её решение. Отказ от продолжения и выполненная проверка являются разными состояниями.

Редактор обещания с нейросетью

Промпт задаёт факты и запрещает подменять частичный результат полным. Затем агент сверяет ответ с карточкой.

Уверенная фраза может прямо сообщать об ограничении. Не требуйте от модели убрать неопределённость, если она присутствует в фактах.

Промпт

«ГЗ: обещана проверка всего пути без ступеней с видео до 8 ноября, 15:00. К 14:40 снят основной вход с двумя ступенями. Боковой вход только со слов собственника. Предложен контакт со статусом 9 ноября до 12:00, ответа нет. Напиши сообщение без заявления о выполнении и согласованном переносе».

Проверка результата

Модель не назвала всю квартиру доступной по видео одного входа.

Проверка источника

Боковой вход не стал лично осмотренным.

Проверка контакта

9 ноября до 12:00 осталось предложением, не подтверждённым сроком проверки.