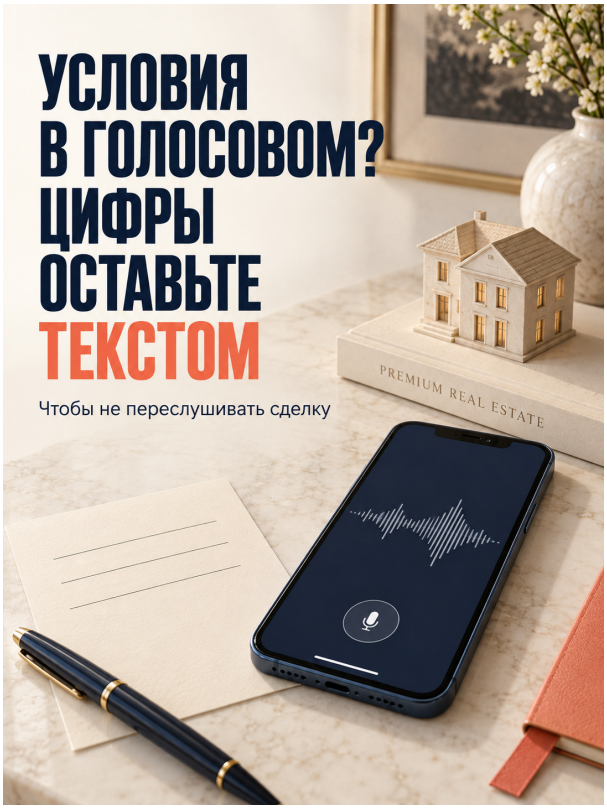
Голосом и текстом: правила понятной передачи условий

Подготовьте короткое пояснение голосом и точный текст условий, который можно понять без повторного прослушивания.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Учебный аудиосценарий, текстовый итог, контроль суммы и даты, карта исправлений, два рабочих листа и 18 проверок перед отправкой.

Удобство и точность передачи информации. Не приравнивает прослушивание к принятию предложения и не заменяет оформление договорённостей.

Что должно совпасть в двух форматах

Нужно передать цену, дату, состав имущества или другое важное условие голосовым сообщением.

Предложение собственника	Статус	Как передать
9 350 000 ₽	Предложено, не принято	Одинаково голосом и цифрами
Передача 18 декабря	Предложение по событию	Не заменить подписанием
Шкаф / машина	Шкаф остаётся, машина уточняется	Сохранить открытый пункт

Перед нажатием кнопки записи

- Согласованный с получателем формат.
- Первичный источник актуальных условий.
- Автор предложения и его текущий статус.
- Точные суммы, даты и события.
- Открытые вопросы и ответственные за них.
- Один следующий вопрос получателю.

Формат, структура и точные условия

1. Согласуйте удобный формат

Предложите короткое аудио с текстом условий. Если человек выбирает текст, не отправляйте голос вместо него.

Готово: Эльвира согласна на аудио, слушает после 19:00.

Не делайте так: Требовать ответ раньше удобного момента.

2. Подготовьте четыре опоры

Запишите тему, подтверждённое, неизвестное и следующий вопрос. Уберите историю своих звонков.

Готово: Предложение собственника отделено от решения покупателя.

Не делайте так: Наговаривать разные темы без структуры.

3. Произнесите условия точно

Назовите сумму полностью, событие для даты и открытый пункт. Не добавляйте чужого согласия.

Готово: 9 350 000 ₽, передача 18 декабря, машина уточняется.

Не делайте так: Назвать дату подписания вместо передачи.

Какая часть действительно нуждается в голосе

Текст, ответ и исправленная версия

4. Сверьте текстовый итог

Перенесите существенные условия и ограничения в текст рядом с аудио. Проверьте цифры по источнику.

Готово: Обе версии содержат одинаковую сумму и статус.

Не делайте так: Поверить автоматической расшифровке без сверки.

5. Проверьте ответ по его предмету

Отделите «послушала», «дата подходит» и принятие всего предложения. Если ответ неясен, уточните.

Готово: Получение аудио не превращено в сделку.

Не делайте так: Считать отсутствие возражений согласием.

6. Исправляйте версию явно

При оговорке назовите, что было неверно, и покажите актуальный пакет. Сохраните исправление в рабочей записи.

Готово: Нет двух одновременно актуальных разных дат.

Не делайте так: Молча изменить текст и оставить неверное аудио.

Что нельзя считать подтверждённым после прослушивания

9 350 000 ₽: что ещё не уточнено

Владислав передаёт Эльвире предложение собственника: 9 350 000 ₽, передача квартиры 18 декабря, встроенный шкаф остаётся. Стиральная машина уточняется. Эльвира разрешила аудио, но сможет слушать после 19:00. Решение по предложению не получено.

Пункт	Источник / содержание	Статус	Проверка
Цена	Собственник: 9 350 000 ₽	Предложение	Цифры совпадают с аудио
Дата	Передача 18 декабря	Предложение	Событие не подменено
Шкаф	Остаётся	Часть предложения	Указан встроенный шкаф
Машина	Ответ уточняется	Открытый вопрос	Не записана включённой
Покупатель	Аудио после 19:00	Согласован формат	Принятия условий нет

Полученное предложение, прослушанное аудио и принятое условие являются разными событиями. В кейсе нет выдуманного подтверждения Эльвиры или ответа о машине.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Всё почти согласовано	Собственник предложил пакет, решения покупателя нет
Мебель и техника остаются	Шкаф остаётся, стиральная машина уточняется
18 декабря сделка	Предложена передача квартиры 18 декабря

Выберите формат и действие по ситуации

Ситуация	Действие	Чего не делать
Аудио неудобно	Дать содержательный текст	Настаивать на прослушивании
Много независимых тем	Выбрать структурированный формат	Прятать вопрос в длинной записи
Сумма распознана автоматически	Сверить с источником	Принимать цифры на веру
Обнаружена оговорка	Явно исправить версию	Оставить противоречие
Ответ «послушала»	Записать получение информации	Считать предложение принятым

Три вопроса до отправки аудио

1. Удобно ли получателю слушать сейчас или позже?
2. Можно ли понять существенные условия только по тексту?
3. Что именно подтвердил последующий ответ?

18 проверок голосового с условиями

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

Подготовить

- [ ] **Формат согласован.** Клиент выбирает удобное. Спросите.
- [ ] **Момент прослушивания учтён.** После 19:00 в примере. Не требуйте раньше.
- [ ] **Источник условий найден.** Предложение собственника. Не пересказывайте догадку.
- [ ] **Тема одна.** Пакет условий. Уберите посторонние темы.
- [ ] **Открытый вопрос назван.** Машина уточняется. Не скройте.
- [ ] **Личные сведения сокращены.** Только нужное для задачи. Удалите лишнее.

Сверить аудио и текст

- [ ] **Цена совпадает.** 9 350 000 ₽. Проверьте цифры.
- [ ] **Дата совпадает.** 18 декабря. Сверьте.
- [ ] **Событие точное.** Передача квартиры. Не заменяйте подписанием.
- [ ] **Шкаф обозначен точно.** Встроенный. Не расширяйте до всей мебели.
- [ ] **Машина не включена автоматически.** Ответа нет. Оставьте открытым.
- [ ] **Отрицания сохранены.** Не потеряны «не», «до», «после». Прослушайте ещё раз.

Передать и продолжить

- [ ] **Текст доступен рядом.** Не надо искать в аудио. Добавьте итог.
- [ ] **Следующий вопрос понятен.** Что требует уточнения. Не просите купить по умолчанию.
- [ ] **Прослушивание не стало согласием.** Статусы разделены. Исправьте карточку.
- [ ] **Частичный ответ не расширен.** Дата не весь пакет. Уточните.
- [ ] **Оговорка исправлена явно.** Актуальная версия названа. Не редактируйте молча.
- [ ] **Расшифровка проверена.** Не принята без чтения. Сверьте с источником.

Сценарий и текстовая карточка

Сначала точные исходные данные, потом удобная формулировка. Красивый голос не исправляет неверную сумму.

Объект / автор предложения / версия: _____

Условие / источник	Как произнесу	Как запишу / что открыто
Цена		
Дата и событие		
Состав имущества		
Неизвестное		
Вопрос клиенту		

Главное пояснение голосом: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий вопрос получателю: _____

Контроль версий и исправлений

Отметьте, является ли изменение исправлением оговорки или новым предложением. Это разные события.

Версия / исправление	Что изменилось и почему	Кому сообщить / подтверждение
Дата версии		
Ошибка в аудио		
Ошибка в тексте		
Новый ответ		
Текущий итог		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Клиент предпочёл текст, отправлено только аудио. дайте доступную версию.

Дата без названия события. уточните передачу или другой этап.

Неизвестная техника названа включённой. верните открытый пункт.

Расшифровка изменила число. исправьте по источнику.

Прослушивание стало принятием. разделите статусы.

Согласуйте следующий шаг

Текстовый итог рядом с аудио

Предложение собственника: 9 350 000 ₽; передача квартиры 18 декабря; встроенный шкаф остаётся; стиральная машина уточняется. Ваше решение по предложению ещё не получено. Напишите, какие условия требуют уточнения после ознакомления.

Первое действие после чтения

Возьмите одно голосовое с условиями и составьте к нему точный текст. Диагностическая карта поможет найти места, где версия предложения теряется между каналами общения.

Кто уточнит открытый пункт: _____

Какая версия сейчас актуальна: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Условия теряются между голосом и текстом?

Проверьте передачу предложения и следующий шаг клиента.

Разобрать общение →

Проверено 16.10.2026. W3C WAI Transcripts, основной текст прочитан: текстовая версия делает информацию доступной тем, кому недоступно или неудобно аудио. Используется принцип доступности, не универсальная правовая норма частной переписки.

W3C Web Accessibility Initiative: Transcripts

Готовый сценарий короткого пояснения

Перед записью адаптируйте текст к фактическим данным. Длительность не является универсальной нормой.

«Эльвира, поясню предложение собственника. Он назвал цену девять миллионов триста пятьдесят тысяч рублей и передачу квартиры 18 декабря. Встроенный шкаф остаётся. По стиральной машине ответ ещё уточняется».

«Это предложение для вашего рассмотрения, не согласованный нами итог. Цифры и открытый пункт продублирую текстом. После ознакомления скажите, что требует уточнения».

Перед отправкой отдельно проверьте, что произнесли «передача квартиры», а не другое событие. Не добавляйте фразу о согласии покупателя, если её нет в реальной переписке.

Если аудио должно быть полностью доступно без прослушивания, текст передаёт всю существенную информацию. Краткая карточка не должна скрыть важное пояснение только ради красивого объёма.

Как исправить оговорку без двух версий сделки

Исправление должно быть заметным и однозначным.

Что произошло	Как обозначить	Что проверить
Неверная дата в аудио	В предыдущей записи оговорился	Правильное событие и дату
Неверная сумма в расшифровке	В тексте исправлена ошибка распознавания	Исходное предложение
Собственник изменил условие	Поступило новое предложение	Не называть это оговоркой
Клиент ответил только о дате	Дата получила отдельный ответ	Остальной пакет открыт

Не обязательно повторять весь длинный разговор. Достаточно ясно назвать ошибочный пункт и показать актуальный итог. Если прежняя версия могла повлиять на действия получателя, убедитесь, что исправление дошло до нужного участника.

При использовании внешнего сервиса расшифровки учитывайте передачу клиентских данных. Для тренировки и редактуры используйте обезличенный пример, а не полную историю переписки.

Промпт: «Сохрани сумму, дату конкретного события, отрицания и открытые вопросы. Сделай короткое аудиопояснение и текстовый итог. Не добавляй согласия сторон и новых условий». Обе версии затем сверяются по источнику.