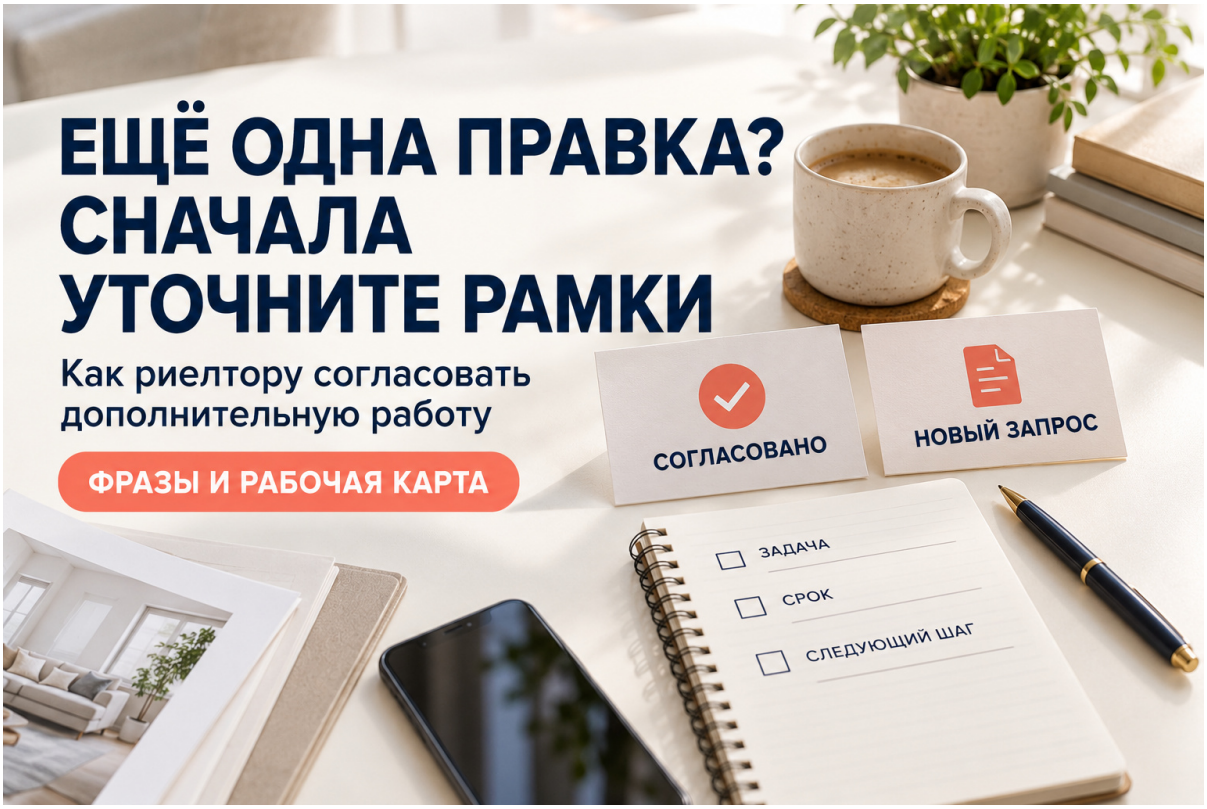
Договоритесь о рамках: карта времени, задач и ответственности

Согласуйте результат, срок и порядок изменений до новой переделки, сохранив уже принятые обязательства.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта задач и времени, четыре вида запроса, заполненный пример смены района, фразы для обсуждения рамок, шесть шагов и 18 проверок.

Авторский инструмент организации общения. Не устанавливает тариф, не заменяет договор и не меняет уже принятые обязательства. Примеры условные.

Что именно изменилось в задаче

Клиент меняет критерии или добавляет работу, а прежний срок и состав результата остаются неуточнёнными.

Что было	Что добавилось	Первый вопрос
Район А	Район Б	Добавляем или заменяем?
До 10 млн	До 12 млн	Какие критерии остаются?
Подборка к пятнице	Прежний срок для нового объёма	Какой результат приоритетен?

Основа разговора о рамках

- Актуальные обещания: задача, результат и срок.
- Обязательные критерии и формат обратной связи.
- Новое сообщение клиента без оценок.
- Конкретная разница между прежней и новой задачей.
- Реальные варианты продолжения и их последствия.
- Порядок подтверждения изменений и следующего контакта.

Обещанное, тип запроса и приоритет

1. Восстановите обещанное

Откройте согласованную задачу и сравните с результатом. Если вы пропустили обязательный критерий, сначала признайте свою ошибку и назначьте исправление. Если рамки раньше не определили, обозначьте этот пробел и согласуйте их сейчас.

Готово: Обсуждение начинается с фактов, а не с защиты своей занятости.

Не делайте так: Называть любой неудобный комментарий новой платной задачей.

2. Определите тип запроса

Разделите исправление ошибки, уточнение исходной работы, изменение критериев и отдельную дополнительную задачу. Запишите, что конкретно меняется. Количество сообщений и раздражение агента не определяют тип запроса.

Готово: Есть объяснимая разница между прежним и новым результатом.

Не делайте так: Судить о дополнительной работе только по затраченному времени.

3. Уточните новый приоритет

Если добавился район Б и изменился бюджет, спросите, заменяет ли он А. Сохраните обязательные параметры или согласуйте их новую версию. Не начинайте несколько противоречащих подборок по отдельным сообщениям.

Готово: Понятен актуальный результат, который нужен клиенту.

Не делайте так: Обещать прежний срок, пока новый объём ещё не определён.

Какую свою ошибку нужно сначала исправить

Варианты, исключения и новый план

4. Предложите реальные маршруты

Можно сохранить исходную работу и отдельно обсудить добавление, заменить план по согласованию или разделить результат на этапы. Назовите последствия для срока и условий. Если новой оплаты не согласовали, не добавляйте её задним числом.

Готово: Клиент выбирает между понятными вариантами или предлагает свой.

Не делайте так: Создавать ложный выбор, в котором оба ответа навязывают удобное агенту.

5. Назовите исключение и обратную связь

Если сознательно делаете разовое дополнительное действие, обозначьте его объём и дальнейший порядок. Не называйте исключением уже обещанное. Соберите изменения критериев одним актуальным списком: обязательное, желательное, прежнее.

Готово: Разовая помощь не создаёт неясного нового обещания на всё.

Не делайте так: Повторять исключение постоянно, не пересматривая устройство работы.

6. Подтвердите обновлённые рамки

Запишите задачу, результат, срок, канал обратной связи и порядок изменений. Если подходящих объектов меньше планируемого количества, сообщите ограничение и согласуйте следующий шаг. Не добавляйте неподходящее ради красивой цифры.

Готово: Обе стороны понимают, что именно и когда будет подготовлено.

Не делайте так: Оставлять после разговора только фразу «хорошо, сделаю».

Какие рамки ещё не подтверждены

Новый район накануне подборки

Учебная задача: к пятнице подобрать пять подходящих вариантов в районе А до 10 млн по трём обязательным параметрам. В четверг клиент добавил район Б и бюджет до 12 млн.

Поле	Прежняя задача	Новый запрос	Что уточнить
Территория	Район А	Ещё район Б	Добавить или заменить
Бюджет	До 10 млн	До 12 млн	Какой диапазон актуален
Критерии	Три обязательных	Не уточнены	Что сохраняется
Срок	Пятница	Тот же срок	Какой результат важнее
Результат	Пять подходящих	Новый объём не задан	Не обещать количество без поиска

Новый район и бюджет требуют проверки подходящих объектов по актуальным критериям. Это не просто замена одной строки. Но факт нового объёма сам по себе не назначает оплату.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Это не входит, сами придумали	Мы не уточнили порядок изменений. Давайте согласуем сейчас.
Конечно, всё будет завтра	Сначала определим новый объём и реальный срок.
Ночью не отвечаю	Подробный ответ после проверки подготовлю завтра до 11:00.

Четыре вида запроса и неясные рамки

Вид запроса	Пример	Рабочее действие
Исправление ошибки	Вариант выше лимита	Признать и исправить
Уточнение	Объяснить различия двух квартир	Ответить по исходной задаче
Изменение критериев	Новый район и бюджет	Пересогласовать план
Отдельное добавление	Другой результат вне исходной задачи	Уточнить состав и условия
Неясные рамки	Прежний объём не записан	Восстановить ожидания вместе

Три вопроса до нового обещания

1. Какое обязательство я уже принял?
2. Что именно изменилось в новом запросе?
3. Какой вариант продолжения я действительно могу выполнить?

18 проверок рабочих границ

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

До ответа на просьбу

- [ ] **Обещание найдено.** Есть прежняя задача и срок. Не спорьте по памяти.
- [ ] **Своя ошибка проверена.** Обязательное не пропущено. Не называйте исправление допработой.
- [ ] **Рамки ясны.** Состав результата определён. Не вводите правило задним числом.
- [ ] **Разница названа.** Понятно изменение задачи. Не судите по раздражению.
- [ ] **Тип запроса определён.** Исправление и добавление различаются. Не объединяйте.
- [ ] **Приоритет уточнён.** Новый район добавлен или заменяет. Не делайте оба молча.

При согласовании варианта

- [ ] **Критерии обновлены.** Есть один актуальный список. Не работайте по противоречиям.
- [ ] **Срок реален.** Учтён новый объём. Не обещайте привычное.
- [ ] **Варианты исполнимы.** Каждый можно выполнить. Не предлагайте фиктивный выбор.
- [ ] **Прежнее сохранено.** Обязательства не отменены молча. Согласуйте замену.
- [ ] **Условия обсуждены.** Оплата не возникнет задним числом. Не выставляйте неожиданное.
- [ ] **Причина понятна.** Граница связана с действием. Не оправдывайтесь общей занятостью.

После договорённости

- [ ] **Результат записан.** Понятно, что получит клиент. Не оставляйте «сделаю».
- [ ] **Обратная связь организована.** Изменения собираются актуально. Не запускайте поиск по каждой фразе.
- [ ] **Исключение названо.** Разовый объём понятен. Не расширяйте его молча.
- [ ] **Количество честное.** Неподходящее не добавляется. Не добивайте список.
- [ ] **Ограничение сообщается.** Есть план при нехватке вариантов. Не скрывайте результат.
- [ ] **Повторяемость оценена.** Частые исключения замечены. Пересмотрите процесс.

Карта времени, задач и обратной связи

Карта фиксирует рабочее понимание и не отменяет ранее принятые обязательства. Не оставляйте новое условие скрытым.

Задача: _____ Версия от: _____

Поле рамок	Что согласовали	Как проверяем изменение
Задача		
Результат		
Срок		
Обратная связь		
Изменения		

Актуальный результат для клиента: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда подтверждаем новый план: _____

Журнал запросов на изменение

Сначала проверьте свою ошибку, затем классифицируйте запрос. Изменение оплаты и другие условия обсуждаются отдельно до новой работы.

Новый запрос	Разница и тип	Вариант / срок / подтверждение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Ошибка агента названа новой услугой. вернитесь к обещанному.

Рамки придуманы задним числом. признайте пробел.

Новый срок обещан без объёма. уточните задачу.

Исключения стали постоянными. проверьте процесс.

Количество заполнено неподходящим. сообщите реальный результат.

Согласуйте следующий шаг

Ответ при изменении района и бюджета

Уточню, район Б добавляем или он заменяет А? Если добавляем, к пятнице могу завершить согласованную подборку по А, а новую часть подготовить к отдельно согласованному сроку. Если приоритет теперь Б, сначала обновим критерии и время готовности.

Первое действие после чтения

Возьмите одну просьбу о переделке. Найдите исходное обещание и запишите конкретную разницу. До нового «да» согласуйте результат, срок и порядок дальнейших изменений.

Кто подтверждает актуальные критерии: _____

Что сообщаем при ограничении результата: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Новые просьбы постоянно меняют план работы?

Диагностическая карта поможет проверить, как вы уточняете задачу, сохраняете договорённости и управляете следующими действиями.

Проверить организацию работы →

Проверено 16.10.2026. Принцип уважительного обозначения границы с возможной альтернативой сверён по PON. Классификация запросов и рабочие формы авторские.

Program on Negotiation: уважительный отказ и возможная альтернатива

Заполненная карта работы над подборкой

Учебная договорённость. Условия конкретной услуги и действующие обязательства нужно учитывать отдельно.

Поле	Исходная запись	После нового запроса
Задача	Район А, до 10 млн	Б добавляем или заменяем?
Результат	Пять подходящих вариантов	Новый объём уточняется
Критерии	Три обязательных параметра	Проверить актуальную версию
Срок	Пятница	Пересогласовать при замене
Обратная связь	Один список замечаний	Разделить обязательное и желательное
Если вариантов меньше	Сообщить ограничение	Обсудить следующий шаг

Не начинайте новый поиск по нескольким противоречащим сообщениям. Сначала соберите одну версию критериев и проверьте её с клиентом.

Если пять подходящих объектов не нашлись, сообщение о реальном результате полезнее списка, в который добавили неподходящее ради количества.

Четыре фразы для спокойного изменения плана

Используйте только те сроки и варианты, которые реально можете выполнить.

Ситуация	Рабочая фраза	Что за ней следует
Ошибка агента	Вы правы, этот вариант выше согласованного лимита	Исправить подборку
Новый район	Он добавляет поиск или заменяет прежний?	Уточнить актуальную задачу
Поздний запрос	После проверки отвечу завтра до 11:00	Вернуться в названное время
Разовая помощь	Сегодня уточню этот один вопрос отдельно	Сохранить дальнейший порядок

Фраза не заменяет действие. Если обещанный срок стал невозможен, обновите статус до его истечения и предложите реальный следующий шаг.

Если новая работа требует изменения условий сотрудничества, сначала согласуйте их. Этот лист не определяет, что входит в конкретный договор и какая оплата допустима.