До обсуждения уступки: проверка задачи клиента

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

Проверка исходного требования

- [ ] **Фраза сохранена.** Есть точное условие клиента. Не пересказывайте оценкой.
- [ ] **Дата стоит.** Понятна актуальность. Не используйте старый мотив.
- [ ] **Автор указан.** Известно, чья это позиция. Не смешивайте мнения семьи.
- [ ] **Гипотеза помечена.** Догадка видна отдельно. Не выдавайте её за факт.
- [ ] **Вопрос нейтральный.** В нём нет нужного ответа. Не подталкивайте.
- [ ] **Зачем спрашиваем ясно.** Клиент понимает рабочую пользу. Не требуйте лишних подробностей.

Проверка понимания

- [ ] **Ответ записан.** Есть объяснение клиента. Не заменяйте диагнозом.
- [ ] **Резюме проверено.** Клиент может исправить смысл. Не считайте кивок достаточным.
- [ ] **Приоритет уточнён.** Несколько задач различаются. Не выбирайте за клиента.
- [ ] **Суммы разделены.** Бюджет не стал оценкой рынка. Не смешивайте расчёты.
- [ ] **Неизвестное сохранено.** Пробел остаётся видимым. Не заполняйте уверенной фразой.
- [ ] **Личное ограничено.** Передача сведений согласована. Не отправляйте весь разговор.

Проверка следующего варианта

- [ ] **Связь с задачей есть.** Понятно, чему помогает условие. Не предлагайте случайную уступку.
- [ ] **Исполнимость проверяется.** Есть источник ответа. Не обещайте будущий результат.
- [ ] **Полный пакет виден.** Цена не отделена от срока. Не теряйте зависимость.
- [ ] **Статус точный.** Обсуждение не стало согласием. Не говорите «готов» раньше.
- [ ] **Отказ допустим.** Ограничение сохранено. Не ищите способ дожать.
- [ ] **Следующий шаг назван.** Есть действие и владелец. Не оставляйте карту без применения.

Запишите факты и следующий шаг

Если объяснение не получено, напишите «неизвестно». Не подменяйте пустое поле психологической оценкой.

Код клиента: _____ Условие: _____

Позиция клиента	Его объяснение / что неизвестно	Вопрос или вариант
Цена		
Срок		
Порядок взаимодействия		

В карточке появился диагноз. замените его словами клиента.

Вопрос содержит желаемый ответ. переформулируйте нейтрально.

Бюджет выдан за рыночную цену. разделите два расчёта.

Личные сведения уходят без необходимости. согласуйте объём передачи.

Интерес используется для давления. вернитесь к выбору клиента.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Задача клиента теряется между первым звонком и предложением?

Диагностическая карта поможет проверить, как вы выясняете потребность, фиксируете ограничения и возвращаетесь к следующему контакту.

Проверить работу с обращениями →

Заявленная цена, подтверждённая задача и предположение агента должны храниться отдельно. Подготовлено 2026-10-16.