Факты вместо чтения мыслей

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

Факт и версия

- [ ] **Записать реплику.** Сохранены слова клиента. Не оценить личность.
- [ ] **Назвать предмет.** Цена и расходы различены. Не смешать суммы.
- [ ] **Отметить гипотезу.** Она названа версией. Не выдать за факт.
- [ ] **Проверить изменяемость.** Есть ответ против версии. Не подтвердить себя всегда.
- [ ] **Не читать жесты как мотив.** Есть содержательное основание. Не приписать скрытую причину.
- [ ] **Оставить другой ответ.** Клиент может уточнить иначе. Не ограничить удобной вилкой.

Уточнение и границы

- [ ] **Спросить нейтрально.** Нет обвинения во лжи. Не искать настоящую причину.
- [ ] **Слушать содержание.** Следующий вопрос связан с ответом. Не читать заготовку дальше.
- [ ] **Объяснить нужные данные.** Понятна связь с задачей. Не собирать лишнее.
- [ ] **Принять границу подробностей.** Отказ отражён точно. Не угадывать бюджет.
- [ ] **Отличить отказ от услуги.** Ясен предмет отказа. Не объединить все решения.
- [ ] **Сохранить неизвестное.** Пробел виден в карте. Не заполнить случайным числом.

Действие и передача

- [ ] **Обновить версию.** Есть результат уточнения. Не назвать всё истинным или ложным.
- [ ] **Выбрать нужный результат.** Он отвечает предмету вопроса. Не давать скидку автоматически.
- [ ] **Согласовать свой срок.** Он относится к своему действию. Не обещать согласие клиента.
- [ ] **Отделить получение от принятия.** Сводка не равна услуге. Не повысить статус.
- [ ] **Проверить нейросеть.** Мотивы не добавлены. Не принять уверенный домысел.
- [ ] **Передать факты коллеге.** Известное и неизвестное различены. Не закрепить прежнюю догадку.

Запишите факты и следующий шаг

Не называйте клиента неискренним из-за паузы или нового вопроса. Уточняйте смысл, сохраняйте неизвестное и выбирайте действие по ответу.

Реплика: _____ Моя версия: _____

Факт / версия / нейтральный вопрос	Ответ / изменённая гипотеза	Действие / согласие / неизвестное

Версия стала мотивом. верните статус предположения.

Неизвестный бюджет стал достаточным. сохраните пробел.

Сводка стала принятой услугой. разделите решения.

Новая причина названа ложью. проверьте новое содержание.

Нерассчитанное стало нулём. укажите неизвестную сумму.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В карточке клиента больше догадок, чем фактов?

Проверьте, как причины сомнений превращаются в расчёты, уточнения и согласованные следующие шаги.

Проверить качество сопровождения →

Слово дорого не раскрывает мотив автоматически. Сохраняйте реплику, проверяйте версию, меняйте действие по ответу и не выдумывайте согласие. Подготовлено 2026-10-17.