Извинение и план исправления

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

Факт и признание

- [ ] **Сверить исходное.** Ошибка подтверждена. Не гадать о причине.
- [ ] **Назвать действие.** Предмет конкретен. Не скрыться за неудобствами.
- [ ] **Принять своё.** Ответственность ясна. Не обвинить коллегу без факта.
- [ ] **Извиниться прямо.** Без условного если. Не обесценить последствие.
- [ ] **Уточнить последствия.** Есть слова клиента. Не назначить эмоцию.
- [ ] **Сохранить выбор.** Клиент может отказаться. Не требовать прощения.

План и исполнение

- [ ] **Определить шаг.** Действие выполнимо. Не обещать всё сразу.
- [ ] **Согласовать срок.** Названа точная задача. Не спутать с итогом показа.
- [ ] **Разделить зависимости.** Чужой ответ открыт. Не обещать за собственника.
- [ ] **Назначить ответственного.** Есть один контакт. Не передавать по кругу.
- [ ] **Проверить отправку.** Факт подтверждён. Не закрыть по плану.
- [ ] **Проверить пригодность.** Данные помогают действовать. Не считать файл достаточным.

Завершение и контроль

- [ ] **Записать решение.** Выбор клиента указан. Не угадать согласие.
- [ ] **Отделить исход.** Показ отмечен по факту. Не объявить спасённым заранее.
- [ ] **Проверить причину.** Есть основание вывода. Не выдумать сбой.
- [ ] **Изменить контроль.** Понятен момент сверки. Не писать буду внимательнее.
- [ ] **Назначить исполнителя.** Контроль закреплён. Не оставить общей просьбой.
- [ ] **Проверить применение.** Есть следующие случаи. Не обещать ноль ошибок.

Запишите факты и следующий шаг

Извинитесь за установленную ошибку и проверьте результат исправления. Не требуйте прощения и не обещайте решения за других участников.

Ошибка: _____ Подтверждение: _____

Факт / ответственность / последствие	Действие / срок / подтверждение	Выбор клиента / новый контроль

Извинение начинается с если. назовите установленный факт.

Причина придумана. сохраните статус проверки.

Чужое согласие обещано. отделите зависимость.

Показ закрыт по отправке точки. уточните фактический исход.

Клиент обязан простить. верните ему выбор.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Ошибки повторяются при передаче клиента?

Проверьте, кто сверяет сведения, отвечает за исправление и подтверждает, что обещанное действительно сделано.

Проверить сопровождение →

Признание ошибки не означает, что последствия устранены. План, выполненное действие и решение клиента нужно сохранять отдельно. Подготовлено 2026-10-17.