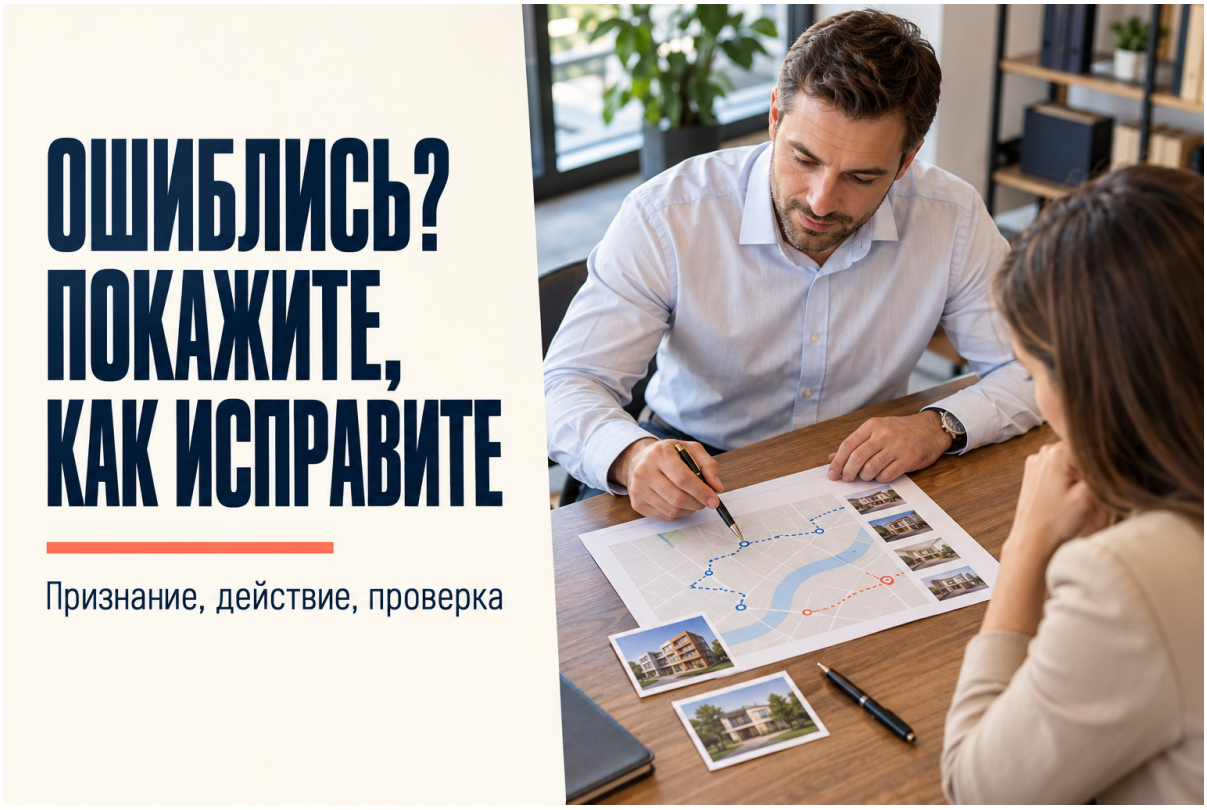
Ошибка признана: сообщение и план исправления

Признайте установленную ошибку, назовите последствия и согласуйте выполнимое исправление. Проверьте результат отдельно от самого извинения и сохраните открытый выбор клиента.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, пример ГО, две рабочие формы, варианты реплик и тренировка с нейросетью.

Порядок делового общения и проверки исправления. Вопросы ответственности и компенсации зависят от конкретных обстоятельств, а не от каркаса сообщения.

Бриф установленной ошибки

Когда собственная ошибка агента установлена: отправлены неверные сведения, пропущен обещанный шаг или клиенту передан не тот материал.

Часть ответа	Что сказать	Чего избегать
Факт	Какое действие было неверным	Общего неудобства без предмета
Ответственность	Что сделал агент	Непроверенной вины коллеги
Исправление	Действие, срок, ответственный	Обещания вне контроля
Результат	Что фактически исправлено	Закрытия по слову извинился

Что проверить до извинения

• Исходное сообщение или обещание.

• Проверенный факт ошибки и правильные сведения.

• Сообщённые клиентом последствия.

• Доступные действия агента и зависимости от других.

• Согласованный срок исправления.

• Критерий завершения и открытое решение клиента.

Факт, ответственность и выбор

1. Установите конкретную ошибку

Сравните отправленное с правильными сведениями. Отделите подтверждённое от того, что ещё проверяется. Сохраните исходную запись для разбора причины.

Готово: Предмет ошибки можно назвать одним точным предложением.

Не делайте так: Придумать технический сбой или чужую вину.

2. Примите свою часть ответственности

Скажите, что сделали неверно, и извинитесь без условного если. Назовите известное последствие, не уменьшайте его и не приписывайте чувства.

Готово: Клиент видит признание именно установленного факта.

Не делайте так: Требовать успокоиться, потому что извинение уже прозвучало.

3. Уточните нужное исправление

Спросите, что ещё изменилось в планах. Предложите доступные варианты и сохраните выбор клиента. Не считайте согласие другой стороны согласием покупателя.

Готово: Исправление учитывает текущую возможность клиента.

Не делайте так: Навязать продолжение показа ради закрытия ошибки.

Что известно о последствиях

Исправление, результат и контроль

4. Назначьте выполнимый шаг

Укажите действие, срок, канал и ответственного. Отделите собственную работу от ответа собственника или клиента. Причину объясняйте только после проверки.

Готово: Обещание находится в реальных пределах контроля.

Не делайте так: Обещать чужое согласие или любое возмещение.

5. Проверьте фактический результат

Подтвердите отправку, получение и пригодность исправленных данных. Отдельно зафиксируйте решение клиента и исход следующего события.

Готово: Исправление подтверждено наблюдаемым результатом.

Не делайте так: Закрыть задачу по записи извинился.

6. Измените конкретную проверку

Найдите причину и добавьте соразмерный контроль с исполнителем и моментом выполнения. Проверьте, применяется ли он в следующих случаях.

Готово: Понятно, что изменилось в рабочем процессе.

Не делайте так: Ограничиться обещанием быть внимательнее.

Что находится в моём контроле

ГО: неверный подъезд на показе

Учебный пример ГО. 23 ноября показ был назначен на 18:00. В 18:10 Яна сообщает, что ищет квартиру по неверному входу, отправленному Владом.

Пункт	Факт ГО	Граница вывода
Ошибка	Влад отправил подъезд 3	Не вина охранника
Верные сведения	Подъезд 1 подтверждён	Не предположение
Последствие	Яна сообщила о 10 минутах поиска	Не догадка о чувствах
Исправление	Ориентиры до 18:15 согласованы	Отправка ещё не подтверждена
Собственник	Готов ждать до 18:30	Не согласие Яны
Выбор покупателя	Продолжение ещё не выбрано	Не состоявшийся показ

Верный вход, отправленные ориентиры и решение продолжить показ являются разными состояниями. Исправление адреса не стирает потерянное время.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Извините, если вы расстроились»	«Я отправил неверный вход, из-за этого вы потеряли время»
«У нас много объектов»	«Номер не сверил; правильный вход уже подтверждён»
«Всё решили, хозяин ждёт»	«Он готов ждать до 18:30; вам удобно продолжить?»

Действие по текущему состоянию

Ситуация	Что известно	Рабочий ответ
Ошибка установлена	Есть исходное сообщение	Признать конкретное действие
Причина ещё неизвестна	Нельзя объяснить достоверно	Проверить отдельно, не выдумывать
Клиент не может продолжить	Текущий вариант не подходит	Обсудить другой, не навязывать
Зависим от собственника	Ответ ещё не получен	Назвать запрос и срок статуса
Исправление отправлено	Нужно проверить получение	Уточнить открытие и пригодность
Проверка внедрена	Есть исполнитель и момент	Проверить её использование

Перед обещанием исправить

1. Какой факт установлен, а что ещё проверяется?
2. Что я способен исправить сам и к какому сроку?
3. По какому доказательству задача будет завершена?

18 проверок ответа на ошибку

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

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.

План исправления ошибки

Заполните только установленное. Обещание исправить и доказательство выполнения находятся в разных полях.

Установленный факт: _____

Ошибка / факт / последствие	Исправление / срок / ответственный	Зависимость / выбор / подтверждение
Что отправлено		
Что верно		
Что изменилось		
Что делаем		
Как проверяем		

Признак исправления: _____

Что осталось неизвестным: _____

Согласованный срок: _____

Журнал результата и новой проверки

Сохраните историю исправления и текущий выбор клиента. Изменение процесса должно отвечать проверенной причине ошибки.

Действие / фактический результат	Открытый выбор / следующий контакт	Причина / новый контроль / проверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение Влада для Яны

Яна, я отправил подъезд 3 вместо подтверждённого подъезда 1. Извините, из-за моего сообщения вы потратили время на поиск. Как согласовали, пришлю фото входа и точку до 18:15. Собственник готов ждать до 18:30. Подскажите, удобно ли вам продолжить или нужно обсудить другое время? Учебный пример ГО.

Первое действие после чтения

Разберите одну установленную ошибку: факт, последствие, действие, срок и подтверждение. После исправления выберите одну конкретную проверку, связанную с её причиной.

Ответственный за исправление: _____

Открытый выбор клиента: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Ошибки повторяются при передаче клиента?

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

Проверить сопровождение →

17.10.2026 прочитаны принципы омбудсмена: признание, ответственность, объяснение и сожаление. Использована только логика общения, без переноса зарубежных правовых правил.

Public Service Ombudsman: Principles for remedy, Being customer focused

ГО: что считать подтверждением

Извинение не закрывает все последствия одной отметкой. У каждого действия своё доказательство.

Запись	Подтверждение	Что ещё остаётся
Верный вход	Сведения проверены по объекту	Доставить ориентир Яне
Фото и точка	Отправлены и открываются	Проверить понятность
Ожидание собственника	До 18:30 подтверждено	Выбор покупательницы
Продолжение	Яна явно выбрала вариант	Фактический исход показа
Новый контроль	Сверка перед приглашением введена	Проверить применение

Срок 18:15 относится к отправке ориентиров, а не к входу покупательницы в квартиру. При задержке сообщите состояние до обещанного времени.

Если Яна не продолжает, не отмечайте успешный показ. Исправление адреса и согласование другого просмотра сохраняются отдельно.

Тренировка извинения без оправданий

Промпт помогает отредактировать текст, но не устанавливает вину, факт отправки или решение клиента.

После упражнения уберите из реальной записи персональные данные перед передачей внешнему инструменту. Сроки и действия сверьте с действительными обстоятельствами.

Промпт

«ГО: я отправил подъезд 3 вместо подтверждённого 1. Яна сообщила о 10 минутах поиска. Фото и точка до 18:15 согласованы, ещё не отправлены. Собственник ждёт до 18:30, Яна продолжение не выбрала. Напиши извинение и следующий шаг. Не добавляй чувств, компенсации или согласия клиента».

Проверка факта

Назван неверный вход и ответственность агента.

Проверка статуса

Отправка не объявлена выполненной заранее.

Проверка выбора

Готовность собственника не подменяет решение Яны.