Перебить корректно и вернуть слово

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

До остановки

- [ ] **Назвать причину.** Она связана с общей задачей. Не прервать ради возражения.
- [ ] **Проверить ожидание.** Возможность дослушать оценена. Не считать любую паузу срочной.
- [ ] **Помнить мысль.** Есть точка возврата. Не выбросить историю.
- [ ] **Учитывать время.** Граница была согласована. Не придумать занятость.
- [ ] **Выбрать момент.** Есть конец фразы или пауза. Не перекрыть голос.
- [ ] **Объяснить коротко.** Причина понятна клиенту. Не оценить человека как болтливого.

Во время уточнения

- [ ] **Попросить место.** Реакция клиента услышана. Не объявить разрешение самому.
- [ ] **Дать закончить.** Просьба завершить мысль учтена. Не спорить за очередь.
- [ ] **Задать один вопрос.** Он восстанавливает связь. Не провести всю анкету.
- [ ] **Не вложить вывод.** Ответ не подсказан как факт. Не назначить сестру показывать.
- [ ] **Проверить понимание.** Факт кратко пересказан. Не добавить согласие.
- [ ] **Соблюсти объём.** Уточнение осталось коротким. Не превратить секунду в лекцию.

После остановки

- [ ] **Вернуть тему.** Последняя мысль названа. Не сменить повестку молча.
- [ ] **Отдать слово.** Клиент действительно продолжил. Не говорить после продолжайте.
- [ ] **Признать ошибку.** Неудачная остановка исправлена. Не оправдываться длинно.
- [ ] **Сохранить запрос.** Содержание отражено в записи. Не оценивать характер.
- [ ] **Разделить статусы.** Факт не назван согласованием. Не объявить доступ разрешённым.
- [ ] **Согласовать продолжение.** Есть принятый следующий контакт. Не продлить время без спроса.

Запишите факты и следующий шаг

Уточнение должно восстановить понимание и оставить место для клиента. Молчание после вмешательства не равно согласию.

Разговор: _____ Причина: _____

Причина / точка остановки	Один вопрос / уточнённое	Возврат слова / результат

Давайте по делу. назовите конкретный пробел.

Пять вопросов за раз. оставьте один нужный.

Сам назначил чужую роль. уточните только сказанное.

Продолжайте с новой лекцией. остановитесь и слушайте.

Тишина записана согласием. проверьте содержательный итог.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После разговора много заметок, но непонятна просьба клиента?

Проверьте, как команда слушает, уточняет смысл и сохраняет согласованные действия.

Проверить качество диалогов →

Проверьте необходимость остановки, назовите причину, задайте один вопрос и верните собеседнику его мысль. Подготовлено 2026-10-17.