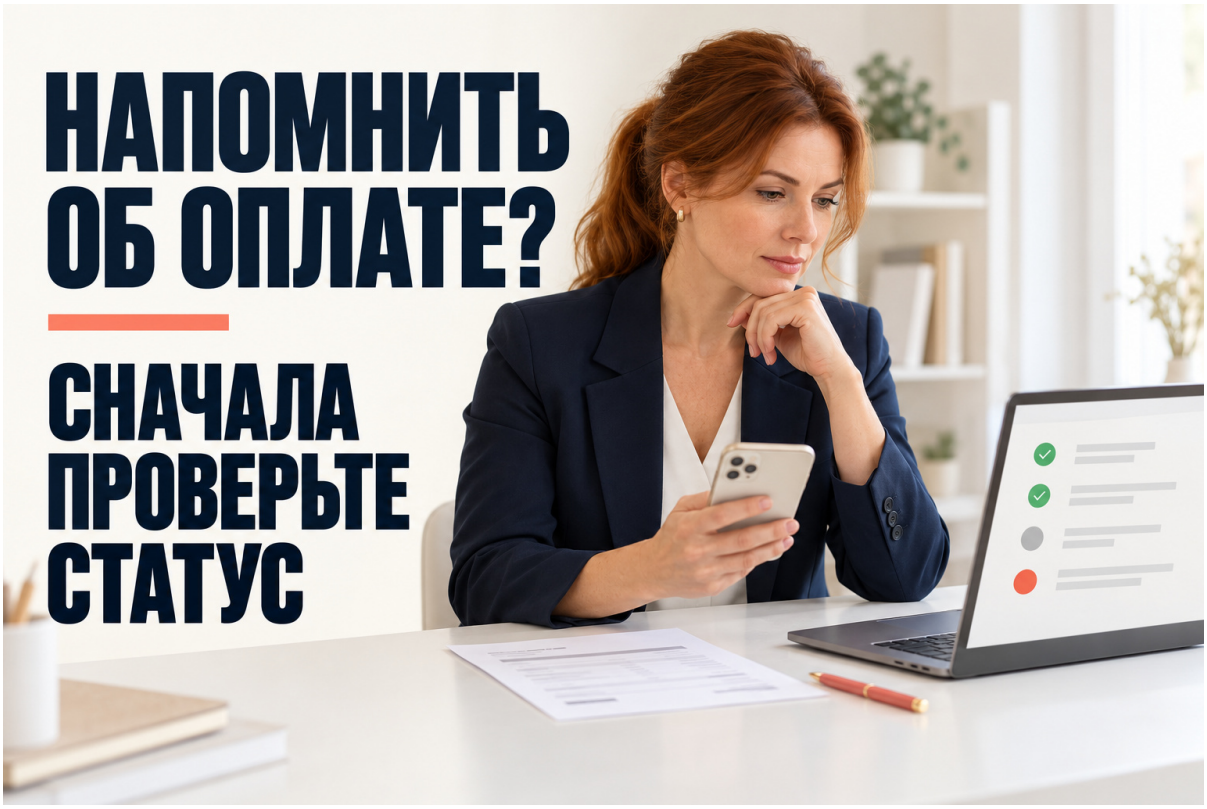
Напоминание о платеже: факт, реквизиты и подтверждение

Проверьте основание, сумму, срок и поступление до напоминания. Карта сверки, варианты сообщений, учебный пример и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДЩ, карта платежа, лист сверки и отдельный чек-лист.

Деловая коммуникация и рабочая сверка. Не расчёт задолженности, штрафов или юридическая претензия.

Платёж начинается с проверенного основания

Перед сообщением о платеже по уже согласованной услуге или при расхождении учёта и ответа клиента.

Проверка	Нужный факт	Если неизвестно
Основание	Согласованная услуга и сумма	Сверить договорённости
Срок	Дата или условие оплаты	Не назначать своё
Поступление	Актуальная проверка учёта	Поставить на сверку
Ответ	Факт или просьба клиента	Выбрать отдельное действие

Данные перед любым напоминанием

- Договорённости об услуге и оплате.
- Идентификатор связанного задания или счёта.
- Согласованная сумма и возможные изменения.
- Срок либо событие, определяющее оплату.
- Актуальная сверка поступлений и её дата.
- Ответственный за расхождения и действующие реквизиты.

Условия, сверка и тип обращения

1. Проверьте основание и условия

Сверьте услугу, сумму и срок по конкретным договорённостям. Учтите согласованные изменения и частичную оплату. Не подставляйте привычные условия из другого случая.

Готово: Запрос связан с действующим основанием.

Не делайте так: Просить оплату только потому, что создан счёт.

2. Уточните фактическое поступление

Сопоставьте CRM с актуальным подтверждённым источником через ответственного. Укажите дату сверки. При расхождении сохраните статус уточняется и не просите повторный перевод.

Готово: Понятна актуальность данных.

Не делайте так: Пустую отметку считать доказательством неоплаты.

3. Выберите подходящий тип обращения

До срока напомните, после проверяйте исполнение, при споре разбирайте основание. Подтверждённую оплату закройте. Не добавляйте штрафы и последствия без проверки условий.

Готово: Текст соответствует ситуации.

Не делайте так: На любой ответ повторять одну платёжную ссылку.

Что пока не подтверждено

Сообщение, ответ и актуальный учёт

4. Составьте короткое точное сообщение

Назовите услугу, идентификатор, сумму, срок и проверенный способ оплаты. Оставьте понятный канал уточнений. Не обвиняйте клиента в неизвестных намерениях.

Готово: Человеку понятно, о каком платеже речь.

Не делайте так: Писать когда оплатите без основания и суммы.

5. Разберите ответ отдельно

Если клиент оплатил, сверяйте поступление. При нехватке данных запросите минимум для сопоставления. Просьбу переноса передайте уполномоченному, спор по сумме разберите по основанию.

Готово: Ответ превращён в нужное действие.

Не делайте так: Обещание оплатить или просьбу переноса считать исполнением.

6. Обновите учёт и остановите лишнее

Запишите подтверждение, дату и ответственного. После оплаты отмените напоминания, после согласованного переноса обновите срок. Перед повтором проверьте новые сведения и исключите дубли сотрудников.

Готово: Сообщения соответствуют текущему состоянию.

Не делайте так: Продолжать напоминать по старому статусу.

Что проверять после ответа клиента

ДЩ: отметка отстала от поступления

Учебный случай ДЩ. Консультация Марии по заданию №18 выполнена, согласовано 12 000 рублей со сроком 26 октября. Лидия сначала проверяет устаревшую отметку CRM.

Момент ДЩ	Известные данные	Действие
26 октября утром	CRM: ожидается; сверка за 24 октября	Не отправлять требование
Запрос внутри	Нужна актуальная проверка задания №18	Ответственному за расчёты
Результат сверки	Платёж 12 000 рублей от 25 октября найден	Соотнести с нужным заданием
Карточка	Оплачено, подтверждено 26 октября	Обновить статус и источник
Клиент	Получение оплаты подтверждено	Сообщить Марии
Напоминание	Больше не требуется	Повторный перевод не запрашивать

Оплата подтверждена внутренней сверкой до напоминания. Чек у клиента не запрашивали. Ветка с отсутствующим поступлением в этом примере не произошла.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«В CRM пусто, значит не оплатили»	«Последняя сверка устарела, сначала проверю актуальные поступления»
«Срочно переведите ещё раз»	«Сверим дату, сумму и назначение, повторный перевод пока не нужен»
«Обещал оплатить, закрываем»	«Есть обещание, поступление пока не подтверждено»

Статус определяет следующее действие

Статус	Следующее действие	Не путать с
Срок впереди	Корректное напоминание при необходимости	Просрочкой
Данные устарели	Актуальная сверка	Неоплатой
Клиент сообщил об отправке	Сопоставление поступления	Подтверждённым зачислением
Оплата подтверждена	Закрытие и остановка напоминаний	Нуждой ещё раз оплатить
Просит новый срок	Решение уполномоченного	Уже согласованным переносом
Спорит по сумме	Проверка основания и расхождения	Отказом отвечать вообще

Перед отправкой

1. На основании чего ожидается платёж?
2. Насколько свежая сверка поступлений?
3. Какое действие соответствует текущему статусу?

18 проверок перед напоминанием

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

До сообщения

- [ ] **Найти основание.** Услуга согласована. Не создавать неожиданное требование.
- [ ] **Сверить сумму.** Изменения и частичная оплата учтены. Не копировать старую цифру.
- [ ] **Проверить срок.** Он относится к этому платежу. Не объявить просрочку раньше.
- [ ] **Обновить сверку.** Дата и источник известны. Не верить пустому полю.
- [ ] **Назначить владельца.** Есть ответственный. Не писать всем одновременно.
- [ ] **Разобрать расхождение.** Статус уточняется. Не просить повторный перевод.

Текст обращения

- [ ] **Указать документ.** Платёж идентифицируется. Не писать просто оплатите.
- [ ] **Назвать сумму и срок.** Они проверены. Не добавить новые условия.
- [ ] **Проверить реквизиты.** Использован актуальный источник. Не брать случайную ссылку.
- [ ] **Выбрать спокойный тон.** Есть факты без обвинений. Не выдумать намерения.
- [ ] **Оставить путь уточнения.** Клиент знает куда ответить. Не закрывать диалог ссылкой.
- [ ] **Отделить спор.** Понятен предмет разногласия. Не изображать претензию шаблоном.

После ответа

- [ ] **Проверить отправленный платёж.** Сопоставлено поступление. Не считать слова зачислением.
- [ ] **Запросить минимум данных.** Хватает для сверки. Не просить пароли и лишнюю выписку.
- [ ] **Согласовать перенос.** Решение уполномоченного есть. Не обещать без права.
- [ ] **Обновить карточку.** Источник и дата сохранены. Не оставить старый статус.
- [ ] **Остановить напоминания.** Оплата либо новый порядок учтены. Не продолжать дубли.
- [ ] **Проверить следующий контакт.** Есть нужное действие. Не повторять сообщение автоматически.

Карта конкретного платежа

Отсутствие отметки в CRM и подтверждённое отсутствие поступления являются разными состояниями.

Клиент / документ: _____

Основание / сумма / срок	Сверка / источник / дата	Статус / расхождение / ответственный
Услуга и документ		
Условия оплаты		
Фактическое поступление		
Сообщение клиента		
Следующее действие		

Проверенный статус: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата последней сверки: _____

Лист ответа и сверки

Просьба перенести, обещание оплатить и полученные деньги не объединяются в одну отметку выполнено.

Ответ клиента / факт	Проверка / исполнитель / срок	Подтверждение / новое действие

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Старая сверка. обновите данные.

Новая сумма без основания. проверьте условия.

Повторный перевод для удобства. сначала сопоставьте поступление.

Пароль или полный доступ. не запрашивайте.

Оплачено, но рассылка идёт. остановите напоминания.

Согласуйте следующий шаг

Подтверждение Лидии после сверки

Мария, оплата консультации по заданию №18 в размере 12 000 рублей подтверждена по сегодняшней сверке. Спасибо. Статус обновила, повторно оплачивать не нужно.

Первое действие после чтения

Проверьте один платёж перед ближайшим напоминанием: основание, сумма, срок, актуальность сверки и нужное действие.

Ответственный за расчёты: _____

Следующая проверка / действие: ____

Другие материалы Нейросистемы →

Напоминания об оплате уходят не вовремя?

Проверьте связь договорённостей, расчётов и актуального статуса клиента.

Проверить учёт платежей →

17.10.2026 проверен материал Stripe Requesting payment from customers. Используем состав понятного сообщения: идентификатор, сумма, срок, способ оплаты и спокойный тон. График рассылок и иностранные платёжные инструменты не переносим автоматически.

Stripe: понятные сведения в запросе оплаты

Варианты текста для разных состояний

Авторские заготовки. Поля заполняются только проверенными сведениями; это разные ситуации, а не последовательная рассылка всем.

Срок следующего ответа обещайте только по своей контролируемой задаче. Не вставляйте выдуманные санкции, дополнительные суммы и реквизиты из непроверенного источника.

До согласованного срока

Напоминаю об оплате [услуга, документ], [сумма], срок [дата]. Если нужна копия актуального счёта, пришлю.

Поступление не найдено

По сверке на [дата] платёж [документ, сумма] не найден. Отправляли ли его? Есть ли вопрос по основанию или реквизитам?

Клиент уже отправил

Спасибо, сверю поступление. Если данных будет недостаточно, уточню только нужные сведения. Повторно переводить пока не нужно.

Просит перенос

Записала просьбу о [дата]. Проверю возможность у ответственного и вернусь с решением. Пока перенос не подтверждён.

Есть спор

Уточните, пожалуйста, с какой суммой или частью услуги вы не согласны. Сверим основание и отдельно разберём расхождение.

Оплата подтверждена

Поступление по [документ] подтверждено, статус обновлён. Спасибо.

ДЩ: журнал сверки без повторной оплаты

Заполненная учебная запись. Суммы и даты относятся только к примеру.

Поле	Запись ДЩ	Основание статуса
Услуга	Выполненная консультация, задание №18	Согласованные условия
Сумма и срок	12 000 рублей, 26 октября	Договорённости сторон
Исходная отметка	Ожидается, сверка за 24 октября	Данные устарели
Новая проверка	26 октября найден платёж от 25 октября	Подтверждение расчётов
Итог	Оплачено, напоминание остановлено	Поступление сопоставлено
Сообщение Марии	Получение оплаты подтверждено	Повторный перевод не нужен

Промпт: «По обезличенным подтверждённым полям составь короткое сообщение о платеже. Не добавляй задолженность, штрафы и реквизиты. Если статус не проверен, перечисли недостающие данные вместо требования оплаты».

В этом случае письмо с просьбой заплатить не отправлялось. Альтернативный текст для ненайденного поступления не является частью состоявшегося учебного диалога.