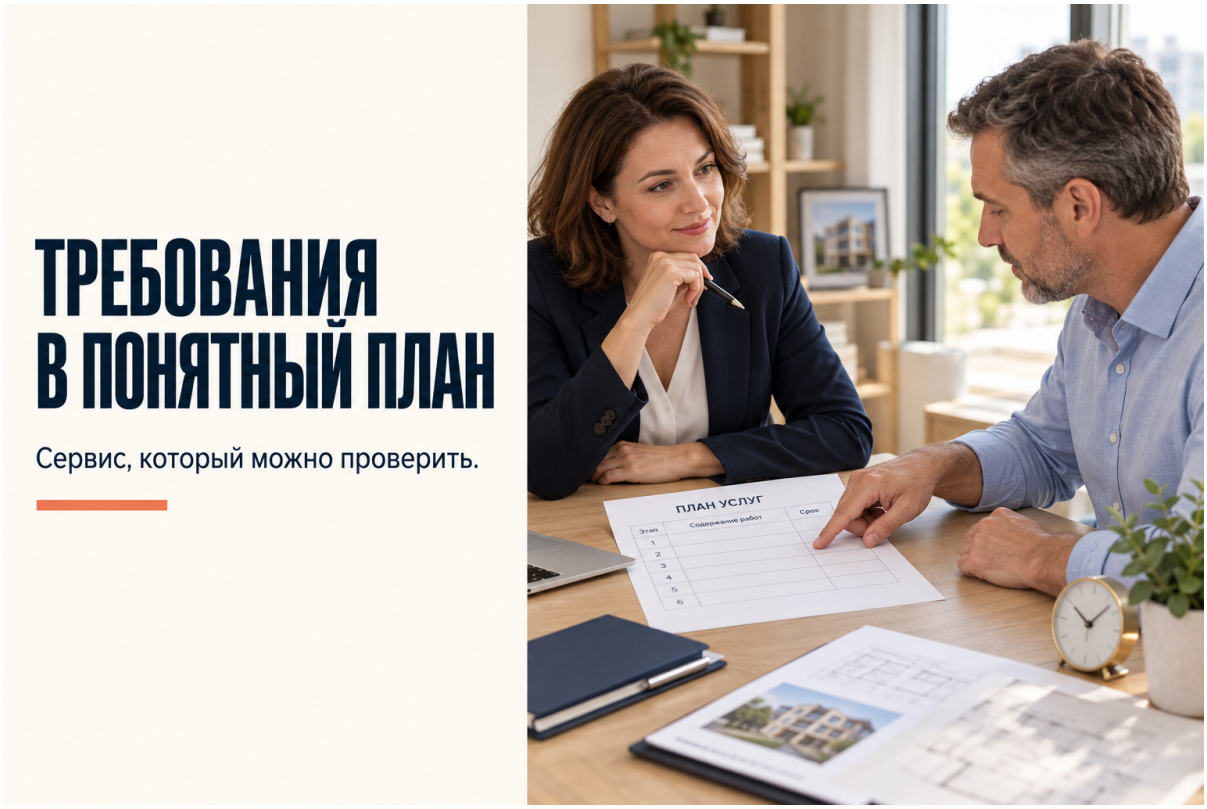
Требование, стандарт, исключение: рабочая карта

Разделите пропуск обещанного, новый запрос и разовое исключение. Опишите выполнимый стандарт общения: действие, срок, канал и результат, понятные обеим сторонам.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ГМ, форма стандарта, журнал изменений и реплики для исправления пропуска.

Рабочий порядок общения и учёт ожиданий. Учебные часы и сроки не являются нормой для всех агентов или способом отказаться от уже принятых обязательств.

Бриф требований к сервису

Когда клиент предъявляет требования к скорости ответа, отчётности или доступности и нужно разобраться, что уже обещано, а что меняется.

Основание	Что проверить	Ответ
Уже обещали	Есть пропуск исполнения	Признать и исправить
Новый запрос	Условия ещё не приняты	Обсудить выполнимый вариант
Разовое исключение	Нужен особый шаг сейчас	Назвать предмет и предел
Не определяли	Нет прежнего правила	Согласовать на будущее

Что собрать перед разговором

• Конкретное требование словами клиента.

• Действующие рабочие договорённости.

• Что выполнено и что просрочено.

• Возможности агента по срокам и каналам.

• Содержание ожидаемого отчёта или ответа.

• Статус изменения: запрос, обсуждение, согласовано.

Требование, обещание и пропуск

1. Переведите оценку в действие

Уточните, что клиент ожидал, когда и в каком виде. Запишите требование без ярлыка о характере. Выясните задачу, которую должен решить новый режим.

Готово: Понятен предмет обсуждения сервиса.

Не делайте так: Спорить с требовательностью вместо конкретного пункта.

2. Сопоставьте с прежним обещанием

Откройте согласованные условия. Разделите пропуск, новый запрос и разовое исключение. Если правило раньше не определяли, не придумывайте его задним числом.

Готово: Каждый пункт имеет верное основание.

Не делайте так: Скрыть просроченный отчёт за спором о ежедневном режиме.

3. Исправьте пропуск отдельно

Признайте невыполненное действие и согласуйте выполнимый срок исправления. Отмечайте завершение только по фактическому результату. Не ставьте исправление в зависимость от новых условий.

Готово: Действующее обязательство имеет конкретный путь исполнения.

Не делайте так: Назвать согласованный срок уже выполненной работой.

Где уже есть обязательство

Стандарт, изменение и исключение

4. Опишите проверяемый стандарт

Укажите событие, действие, срок, канал, содержание и ответственного. Разделите подтверждение получения вопроса и содержательный ответ. Объясните расчёт рабочего времени.

Готово: Обе стороны могут одинаково проверить исполнение.

Не делайте так: Оставить регулярно, быстро и всегда без определения.

5. Обсудите изменение до принятия

Покажите доступные варианты и ограничения. Если меняются объём, ресурсы или стоимость, обсудите это заранее. Сохраните запрос отдельно от итогового согласия.

Готово: Новый режим принят только после явного результата обсуждения.

Не делайте так: Пообещать невозможное ради окончания разговора.

6. Сохраните стандарт и исключения

После согласования укажите, что изменилось и с какого момента. Разовую помощь запишите отдельно. Передайте коллеге текущие правила и открытые вопросы.

Готово: История позволяет отличить обычный режим от отдельного ускорения.

Не делайте так: Запустить ежедневную отчётность по записи клиент хотел.

Что пока не принято

ГМ: отчёт и новый режим связи

Учебный пример ГМ. 18 ноября 2026 года, среда. Артём ждёт отчёт Лады до 18:00; в 18:20 он ещё не отправлен. Одновременно продавец просит новый режим связи.

Пункт	Факт ГМ	Не подменять
Отчёт	По средам до 18:00 согласован	Новым пожеланием
Реакция на вопросы	2 рабочих часа, пн-пт, с 10:00 до 18:00	Круглосуточными 5минутами
Пропуск	В 18:20 отчёта нет	Спором о характере
Исправление	Сегодня до 18:45 согласовано	Уже отправленным отчётом
Ежедневно 21:00	Новый запрос Артёма	Принятым режимом
19 ноября, 11:00	Обсуждение изменения согласовано	Запуском нового стандарта

Пропущенный отчёт нужно исправить независимо от решения о ежедневном режиме. Срок исправления, факт отправки и обсуждение изменения хранятся отдельно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Вы слишком много хотите»	«Какое действие и к какому времени вы ожидали?»
«Мы не обязаны отчитываться ежедневно»	«Среду до 18:00 я пропустила; исправлю в согласованный срок»
«Хорошо, теперь всегда за 5минут»	«Запрос записала; обсудим выполнимый режим19 ноября»

Действие по основанию требования

Пункт клиента	Проверка	Следующее действие
Не пришёл обещанный отчёт	Есть прежний срок	Исправить пропуск
Хочу ежедневно	Это новое пожелание	Уточнить содержание и возможность
Нужен ответ сейчас по переносу	Есть отдельная ситуация	Согласовать разовый канал и срок
Вы должны всегда быть на связи	Такой режим согласован?	Уточнить доступность
Новый порядок ещё обсуждается	Нет результата согласования	Сохранить как запрос
Изменение принято	Зафиксированы условия и начало	Обновить рабочую карточку

Перед обсуждением требований

1. Какое действие уже было обещано и выполнено ли оно?
2. Что в обращении является новым требованием?
3. Какой режим я действительно способен обеспечить?

18 проверок выполнимого сервиса

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

Требование и основание

- [ ] **Уточнить действие.** Понятно что ожидают. Не спорить с оценкой.
- [ ] **Уточнить срок.** Есть точное время. Не оставлять быстро.
- [ ] **Найти договорённость.** Прежние условия видны. Не выдумывать задним числом.
- [ ] **Разделить пропуск.** Он признан отдельно. Не прикрыть новым запросом.
- [ ] **Разделить изменение.** Пока только просьба. Не считать принятым.
- [ ] **Разделить исключение.** Предмет и предел названы. Не обещать навсегда.

Исполнение и стандарт

- [ ] **Исправить обещанное.** Есть согласованный шаг. Не торговаться исправлением.
- [ ] **Проверить факт.** Отправка подтверждена. Не закрыть по плану.
- [ ] **Назвать канал.** Клиент знает где ждать. Не распылить по чатам.
- [ ] **Назвать содержание.** Понятен объём отчёта. Не заменить пустым сообщением.
- [ ] **Разделить ответы.** Получено отдельно от решено. Не обещать чужие данные.
- [ ] **Определить рабочее время.** Расчёт понятен. Не объяснять только после спора.

Изменение и продолжение

- [ ] **Уточнить потребность.** Ясно зачем новый режим. Не обесценить просьбу.
- [ ] **Предложить выполнимое.** Ресурс проверен. Не обещать 24часа.
- [ ] **Обсудить последствия.** Объём и условия ясны. Не добавить оплату задним числом.
- [ ] **Зафиксировать согласие.** Итог обсуждения указан. Не принять молчание.
- [ ] **Назвать начало.** Понятно когда меняется порядок. Не запустить раньше.
- [ ] **Передать историю.** Стандарт и исключения различны. Не стереть старый пропуск.

Форма стандарта общения

Опишите стандарт так, чтобы можно было проверить факт исполнения. Подтверждение получения вопроса не всегда является содержательным ответом.

Действующая договорённость: _____

Действие / событие / содержание	Срок / канал / ответственный	Граница / исключение / подтверждение
Отчёт		
Ответ на вопрос		
Изменение показа		
Промежуточный статус		
Разовое ускорение		

Критерий исполнения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Срок / рабочий период: _____

Журнал изменений и исключений

Сохраняйте новые пожелания отдельно от действующего режима. Обсуждение условий не означает автоматического запуска изменения.

Запрос / пропуск / прежнее правило	Исправление / предложенный вариант	Согласие / начало / открытое

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Пропуск скрыт за новым требованием. разделите вопросы.

Запрос объявлен принятым. верните статус обсуждения.

Разовая помощь стала постоянным обещанием. назовите предел.

Срок исправления назван исполнением. проверьте факт.

Рабочие часы выдуманы задним числом. согласуйте порядок открыто.

Согласуйте следующий шаг

Итог Лады для Артёма

Артём, отчёт должен был прийти сегодня до 18:00, я его не отправила вовремя. Как согласовали, пришлю до 18:45. Запрос на ежедневный отчёт в 21:00 и ответ за 5минут записала; новый режим пока не принят. 19 ноября в 11:00 обсудим содержание и выполнимый порядок. Учебный пример ГМ.

Первое действие после чтения

Разберите одно обращение о качестве сервиса. Отдельно запишите уже обещанное, факт исполнения, новый запрос и возможное разовое исключение. Подготовьте ответ по каждому основанию.

Что требует согласования: _____

Разовое исключение: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент требует больше, а прежние договорённости записаны?

Проверьте отчётность, сроки реакции и порядок изменения сервиса, чтобы обещания совпадали с реальной работой.

Проверить исполнение сервиса →

17.10.2026 прочитан официальный Salesforce Trailhead: ясные ожидания на старте использования услуги. Карта требований и условия ГМ разработаны отдельно.

Salesforce Trailhead: Understand the Customer Experience Lifecycle

ГМ: две записи вместо одного спора

Текущий пропуск и новый режим не закрываются одной репликой. У каждого пункта свой статус и подтверждение.

Запись	Текущий статус	Что будет подтверждением
Отчёт среды	Не отправлен к 18:20	Фактическая отправка
Исправление	До 18:45 согласовано	Полученный результат
Ежедневно 21:00	Запрос, не принят	Явный итог обсуждения
Ответ за 5минут всегда	Запрос, не принят	Выполнимые согласованные условия
19 ноября в 11:00	Обсуждение назначено	Проведённый разговор, не автоматический запуск

Учебный рабочий период ГМ: понедельник по пятницу, 10:00 до 18:00. Два рабочих часа не равны двум календарным часам ночью. Порядок должен быть понятен обеим сторонам заранее.

Если вопрос пришёл в 17:30, до конца рабочего периода остаётся 30 минут. Оставшиеся полтора часа относятся к следующему рабочему периоду по условиям примера.

Тренировка ответа на требования

Промпт помогает разделить основания. Модель не должна оправдывать пропуск или принимать новый режим за агента.

Сверьте рабочие часы и сроки по реальным договорённостям до применения. Числа из ГМ нужны для упражнения и не устанавливают ваш стандарт.

Промпт

«ГМ: отчёт среды до 18:00 не отправлен к 18:20. Исправление сегодня до 18:45 согласовано. Артём просит ежедневно 21:00 и 5минут круглосуточно; это не принято. Обсуждение19 ноября в 11:00 согласовано. Напиши две реплики: признание пропуска и обсуждение нового запроса. Не обещай невыполнимое».

Проверка ответственности

Просроченный отчёт признан отдельно от ежедневного пожелания.

Проверка статуса

Срок 18:45 не назван уже выполненной отправкой.

Проверка изменения

19 ноября относится к обсуждению, не к запуску ежедневного режима.