Карта конкретных вопросов клиента

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

Вопрос и основания

- [ ] **Записать вопрос.** Слова клиента сохранены. Не ставить ярлык.
- [ ] **Не приписывать эмоцию.** Опираемся на сказанное. Не читать мысли.
- [ ] **Уточнить сценарий.** Время и место понятны. Не проверять другое.
- [ ] **Разделить вопросы.** Есть порядок. Не считать остальные закрытыми.
- [ ] **Отметить наблюдение.** Условия сохранены. Не обобщить на будущее.
- [ ] **Отметить источник.** Чужое отдельно от своего. Не присвоить проверку.

Проверка и контакт

- [ ] **Сохранить неизвестное.** Пробел назван. Не заполнить заверением.
- [ ] **Выбрать действие.** Оно относится к вопросу. Не создать видимость работы.
- [ ] **Назвать предел.** Один визит не гарантия. Не обещать постоянство.
- [ ] **Разделить виды проверки.** Наблюдение не заключение. Не выдумать экспертизу.
- [ ] **Уточнить доступ.** Статус подтверждения виден. Не назначить чужое время.
- [ ] **Согласовать контакт.** Своё сообщение конкретно. Не обещать чужой ответ.

Ответ и решение

- [ ] **Показать условия.** Время наблюдения записано. Не скрыть отличие.
- [ ] **Сообщить неудобное.** Результат честный. Не подбирать под продажу.
- [ ] **Разобрать повтор.** Причина вопроса уточнена. Не повторять всё хорошо.
- [ ] **Сохранить режим.** Обновления понятны. Не обещать 24часа.
- [ ] **Оставить выбор.** Можно отказаться или продолжить. Не требовать покупки.
- [ ] **Сверить модель.** Нет гарантий и диагноза. Не принять придуманный факт.

Запишите факты и следующий шаг

Разбирайте конкретный вопрос без оценки личности. Показывайте основания, неизвестное и следующий шаг, не обещая идеального результата.

Вопрос: _____ Условия: _____

Вопрос / известное / источник	Неизвестное / проверка / предел	Контакт / статус / выбор клиента

Дневное наблюдение стало вечерней гарантией. верните условия.

Чужое мнение стало вашим фактом. назовите источник.

Предложенный доступ стал назначенным. исправьте статус.

Повторный вопрос стал диагнозом. вернитесь к содержанию.

Вывод подогнан под покупку. покажите ограничение.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент снова спрашивает, а новых фактов нет?

Проверьте порядок уточнений, сохранение открытых вопросов и понятность обратной связи до решения клиента.

Проверить работу с вопросами →

Не заменяйте неизвестность оценкой характера или общим заверением. Покажите, что известно, чего не хватает и какой шаг согласован. Подготовлено 2026-10-17.