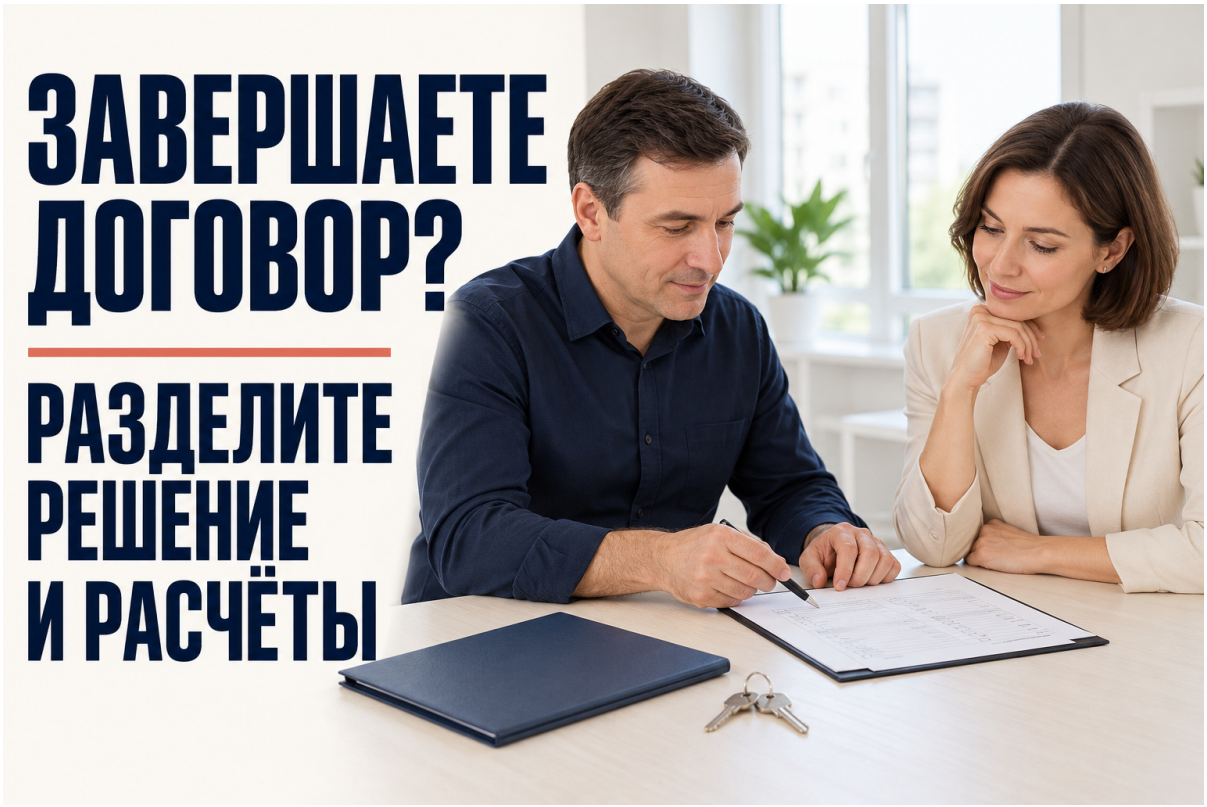
Завершение по договору: вопросы до фиксации условий

Разделите решение о завершении, расчёты и передачу дел. Учебный диалог, перечень открытых вопросов, формы и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДЮ, карта завершения, лист передачи и отдельный чек-лист.

Организация разговора и проверки. Бланки не устанавливают сумму долга, юридическую дату прекращения и не заменяют необходимые документы.

Завершение по отдельным вопросам

Когда клиент сообщает о завершении сотрудничества или нужно организовать обсуждение прекращения договора.

Блок	Нужные сведения	Что не смешивать
Обращение	Текст, дата и канал	Решение и его правовой эффект
Порядок	Договор, стороны, основание	Соглашение и односторонний отказ
Расчёты	Позиции и подтверждения	Расходы, оплата, санкции
Передача	Перечень и факт получения	Ключи и отсутствие претензий

Что собрать до разговора

• Актуальные документы и изменения к договору.

• Фактический текст обращения и подтверждение получения.

• Перечень выполненного и незавершённого.

• Платежи, заявленные расчёты и подтверждающие документы.

• Имущество, материалы, доступы и активные задачи.

• Ответственные за правовую проверку, расчёты и передачу.

Обращение, порядок и расчёты

1. Уточните и зафиксируйте обращение

Если смысл неясен, различите паузу, отдельную задачу и завершение отношений. Ясное решение не переименовывайте сомнением. Сохраните текст, дату и канал без требования оправдываться.

Готово: Понятно, что именно получено.

Не делайте так: Не рассматривать обращение, пока клиент не объяснит причины.

2. Проверьте применимый порядок

Сверьте договор, статус сторон и основание прекращения. Не объединяйте соглашение и право одностороннего отказа. Неясные правовые вопросы передайте компетентному специалисту с документами.

Готово: Порядок проверяют по конкретному случаю.

Не делайте так: Объявить, что всегда нужно согласие агента.

3. Разделите расчётные позиции

Для каждой суммы укажите основание, связь с договором, документ и статус проверки. Различайте расходы, стоимость оказанного и прочие требования. Не выдавайте спорное за признанный долг.

Готово: Расчёт можно проверить построчно.

Не делайте так: Назвать внутренний прайс подтверждением всех понесённых расходов.

Вопросы для правовой проверки

Передача, подтверждение и открытое

4. Подготовьте передачу дел

Перечислите ключи, материалы, документы, доступы, публикации и встречи. Назначьте действия по проверенному порядку. Передачу не используйте для получения признания спорной суммы.

Готово: У каждого предмета есть маршрут и ответственный.

Не делайте так: Спрятать отказ от претензий в перечне ключей.

5. Зафиксируйте фактическое выполнение

Сверьте количество и состав переданного, получателя и подтверждение. Отдельно проверьте действия по объявлениям и данным. Не сообщайте о полном завершении после одного действия.

Готово: Запись описывает реальный факт.

Не делайте так: Удаление одной публикации назвать удалением всех данных.

6. Сохраните открытые вопросы

В итоге разделите обращение, выполненное, расчёты и следующую проверку. Укажите ответственного и срок его ответа. Не устанавливайте правовую дату прекращения по своему рабочему статусу.

Готово: Стороны видят, что ещё требует решения.

Не делайте так: Имущество передано значит финансовый спор закрыт.

Что не закрывается фактом передачи

ДЮ: два ключа переданы, расчёт открыт

Учебный случай ДЮ. Анна передала обращение о завершении работы. Павел зарегистрировал получение 28 октября в 10:20. Правовой порядок и расходы ещё проверяются.

Пункт ДЮ	Факт	Что остаётся открытым
Обращение	Получено 28 октября в 10:20	Правовой порядок и дата прекращения
Имущество	У Павла два ключа и папка	Передача согласована на 15:00
Передача	В 15:00 состав сверили, Анна получила	Не закрывает расчёты
Подтверждение	Указаны фактически переданные предметы	Нет отказа от финансовых претензий
Расходы	Собираются документы по размещению	Сумма и основание проверяются
Карточка	Получено, передано, расчёты на проверке	Не полное урегулирование

Два ключа и папка переданы. Итоговая сумма и юридическая дата прекращения в учебном случае не определены. Передача не стала признанием долга.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Сначала признайте сумму, потом ключи»	«Передачу организуем отдельно, расчётные вопросы проверим по документам»
«Вы сомневаетесь, попробуем удержать»	«Получено обращение о завершении; сохраняю его фактическое содержание»
«Всё закрыли»	«Имущество передано, расчёт и правовой порядок ещё проверяются»

Следующий шаг по каждому вопросу

Вопрос	Действие	Не делать автоматически
Неясно пауза или завершение	Одно точное уточнение	Бесконечно переубеждать
Получено ясное обращение	Зафиксировать и проверить порядок	Требовать оправданий
Спор по расходам	Разобрать документы и основание	Назначить всю комиссию
Нужно вернуть имущество	Организовать проверенную передачу	Добиваться признания долга
Есть активные публикации	Проверить полномочия и порядок	Продолжать по инерции
Открыт юридический вопрос	Передать специалисту	Выдать статус CRM за правовой вывод

Перед фиксацией итога

1. Что именно сообщил клиент?
2. Какие вопросы требуют отдельного правового решения?
3. Какое действие можно подтвердить фактом уже сейчас?

18 проверок разговора о завершении

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

Обращение и порядок

- [ ] **Уточнить смысл.** Пауза и завершение различены. Не затягивать ясный отказ.
- [ ] **Сохранить текст.** Дата и канал известны. Не переписать как сомнение.
- [ ] **Подтвердить получение.** Клиент знает о рассмотрении. Не обещать уже оформленное.
- [ ] **Проверить договор.** Актуальная версия найдена. Не действовать по общему шаблону.
- [ ] **Разделить основания.** Соглашение и отказ различены. Не требовать согласия во всех случаях.
- [ ] **Передать сомнения.** Есть конкретный вопрос специалисту. Не придумывать правовой эффект.

Расчёты и передача

- [ ] **Разделить суммы.** Основания названы. Не складывать всё в комиссию.
- [ ] **Проверить расходы.** Связь и документы видны. Не ограничиться прайсом.
- [ ] **Сохранить спорное.** Статус проверки честный. Не назвать признанным долгом.
- [ ] **Составить перечень.** Ключи и материалы перечислены. Не писать всё без состава.
- [ ] **Определить маршрут.** Получатель и время понятны. Не использовать передачу как давление.
- [ ] **Убрать скрытое согласие.** Получение не закрывает иные вопросы. Не вписать отсутствие претензий незаметно.

Факты и открытое

- [ ] **Сверить переданное.** Количество подтверждено. Не закрыть по обещанию.
- [ ] **Проверить публикации.** Действия выполнены по порядку. Не заявить всё удалено без проверки.
- [ ] **Уточнить данные.** Передача и хранение обоснованы. Не раздать контакты автоматически.
- [ ] **Разделить итог.** Выполненное и открытое видны. Не написать всё урегулировано.
- [ ] **Назначить ответственного.** Есть следующий проверяемый шаг. Не оставить спор без маршрута.
- [ ] **Проверить правовой статус.** Он основан на документах. Не заменить его отметкой CRM.

Карта вопросов завершения

Список организует работу. Он не определяет сам по себе юридическую дату прекращения или сумму обязательств.

Договор / обращение: _____

Вопрос / обращение / основание	Документ / факт / что неизвестно	Ответственный / проверка / срок ответа
Порядок прекращения		
Расчётные позиции		
Имущество и материалы		
Публикации и текущие дела		
Данные и доступы		

Подтверждённый факт: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата получения / ответа: _____

Перечень передачи и открытого

Подтверждение получения предметов не объединяйте с признанием расчётов или отказом от претензий.

Предмет / количество / получатель	Способ / время / подтверждение	Что передано / что остаётся открытым

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Ясное обращение названо сомнением. сохраните фактический текст.

Общий штраф за уход. проверьте правовое основание.

Расходы без документов. запросите подтверждение.

Ключи за отказ от претензий. разделите вопросы.

Всё закрыто при открытом споре. исправьте статус.

Согласуйте следующий шаг

Ответ Павла о порядке передачи

Анна, обращение получил. Два ключа и папку передадим по согласованному перечню в 15:00. Вопросы расчётов проверяем отдельно по документам. Подтверждение получения имущества не будет означать согласие с ещё не проверенной суммой.

Первое действие после чтения

Составьте по одному случаю четыре блока: обращение и порядок, расчёты, передача, открытые задачи. Для каждого назовите подтверждение и ответственного.

Ответственный за расчёт: _____

Открытый вопрос и следующий шаг: ___

Другие материалы Нейросистемы →

Завершение сотрудничества превращается в конфликт?

Проверьте обещания, учёт работы, передачу дел и ответственность за открытые вопросы.

Проверить порядок завершения →

17.10.2026 проверены официальная памятка Роспотребнадзора от 16.04.2026 и официальное разъяснение о документальном подтверждении расходов. Применимость норм и конкретный порядок требуют проверки обстоятельств договора.

Роспотребнадзор: отказ потребителя от риелторских услуг

Роспотребнадзор: подтверждение фактических расходов

ДЮ: заполненный итог передачи

Учебная рабочая запись, не универсальная юридическая форма.

Ни сумма долга, ни полное урегулирование в сценарии не определены. Клиент не признавал расходы через подпись о получении ключей.

Обращение

Получено 28 октября в 10:20. Текст сохранён без переименования решения клиента.

Переданные предметы

Два ключа и папка рабочих материалов. Состав сверили с Анной в 15:00.

Подтверждение

Фиксирует получение перечисленного. Не содержит отказа от финансовых претензий.

Расчётные вопросы

Павел собирает документы по размещению объявления, ответственный проверяет основание.

Правовой вопрос

Порядок и дата прекращения проверяются по документам. Рабочая карточка их не устанавливает.

Фактический статус

Имущество передано. Расчёты и правовая проверка остаются открытыми.

Расчётный вопрос до итогового вывода

Форма обсуждения доказательств. Не превращайте заявленную позицию в установленное обязательство.

Позиция	Что проверить	Точный статус
Заявленные расходы	Связь с договором и подтверждающие документы	Проверены либо на проверке
Стоимость оказанного	Объём, исполнение и применимое основание	Согласовано либо спорно
Полученные платежи	Фактические суммы и назначение	Подтверждены сверкой
Возврат или доплата	Расчёт по проверенным основаниям	Не определять по догадке
Разногласие	С какой строкой не согласна сторона	Предмет спора сохранён
Следующий шаг	Кто готовит ответ и что проверяет	Назначен ответственный

Промпт: «Раздели обезличенные вопросы завершения на правовой порядок, расчёты, имущество, данные и текущие задачи. Покажи недостающие подтверждения. Не делай вывод о долге, дате прекращения или согласии сторон».

Если основание отказа связано с качеством или сроками услуги, разберите его отдельно с компетентным специалистом. Не применяйте одну расчётную формулу ко всем вариантам завершения.