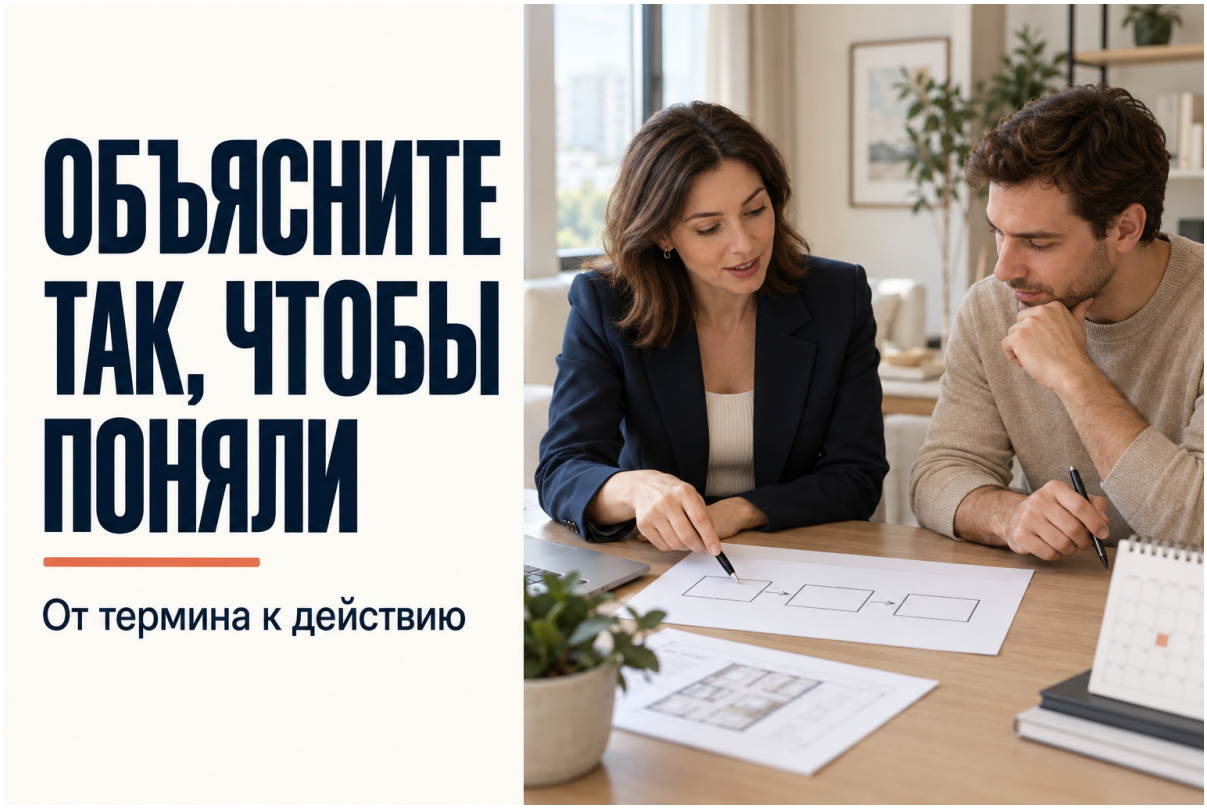
Перевод с профессионального: объяснение без потери условий

Объясните рабочий термин через решение клиента, участников и действия. Проверьте, что простые слова сохранили условия и не превратили предложенную дату в назначенную встречу.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, схема ГИ, переводчик рабочих терминов, лист сверки смысла и упражнения для репетиции.

Устное объяснение рабочего процесса. Термины из учебного календаря не являются универсальными определениями договоров или юридических состояний.

Бриф понятного объяснения

Когда покупатель или продавец спрашивает о профессиональном слове, этапе или отметке в плане и от ответа зависит его дальнейшее действие.

Часть объяснения	Что назвать	Ошибка
Вопрос клиента	Какое решение он принимает	Дать только словарь
Термин	Смысл именно здесь	Объявить универсальным
Действия	Участник и его статус	Скрыть за согласованием
Условие и шаг	Чего ждём, кто сообщает	Пообещать чужое решение

Что собрать до перевода термина

• Термин или фраза, которую нужно объяснить.

• Практический вопрос клиента.

• Известные факты по участникам.

• Неподтверждённые условия.

• Согласованный следующий шаг и срок.

• Один вывод для проверки понятности.

Вопрос, значение и участники

1. Найдите решение за вопросом

Уточните, что человек собирается сделать после ответа. Значение слова может быть связано с поездкой, встречей или ожиданием сообщения. Выберите нужный объём объяснения.

Готово: Ответ помогает конкретному решению клиента.

Не делайте так: Дать определение, оставив практический вопрос открытым.

2. Раскройте термин в ситуации

Объясните выражение обычными словами и назовите его границу. Для внутренней отметки агента уточните, что она обозначает в этом рабочем плане.

Готово: Нет подмены бытового сокращения универсальным правилом.

Не делайте так: Выдать предварительную запись за подтверждение всех участников.

3. Назовите участников и действия

Разделите, кто уже ответил, от кого ответа нет и что делает агент. Используйте конкретные глаголы вместо общего синхронизируем или согласование идёт.

Готово: Видны источник задержки и исполнитель следующего шага.

Не делайте так: Спрятать неизвестное в безличной фразе.

Какое решение принимает клиент

Условие, сверка и карточка

4. Сохраните условие и срок

Отдельно назовите дату предполагаемой встречи и срок своего сообщения. Не обещайте положительный ответ другого человека к сроку обратной связи.

Готово: Простая версия передаёт те же ограничения.

Не делайте так: Сократить предложенную дату до назначенной встречи.

5. Проверьте важный вывод

Сверьте один пункт, от которого зависит действие клиента. Объясните, что проверяете ясность своей реплики. При расхождении поменяйте структуру, а не обвиняйте слушателя.

Готово: Понятно, где возникло разночтение и что уточнить.

Не делайте так: Устроить экзамен или ограничиться формальным всё понятно.

6. Сохраните рабочее объяснение

Запишите термин, ситуацию, участников, условие и следующий шаг в личную карточку. Прочитайте вслух и проверьте по исходным фактам. Для другой ситуации заново уточните границы.

Готово: Есть пригодная для разговора опора, а не универсальная заученная фраза.

Не делайте так: Копировать объяснение туда, где изменились условия.

Что нельзя потерять при упрощении

ГИ: дата в плане и ответы участников

Учебный пример ГИ. Кирилл хочет понять, можно ли планировать отгул. Светлана назвала предложенную встречу предварительным слотом в своём плане.

Пункт	Факт ГИ	Не превращать в
12 ноября, 11:00	Время встречи предложено	Назначенную встречу
Ответ Кирилла	Он может приехать	Ответ всех участников
Ответ продавца	Ещё не получен	Согласие по умолчанию
Рабочая отметка	Предварительно в плане агента	Универсальный правовой статус
10 ноября, 13:00	Согласован текущий статус от Светланы	Гарантию чужого ответа
Документы и сделка	Из отметки готовность не следует	Подтверждённое подписание

Слово слот заменяется не только словом время. Объяснение должно сохранить, кто ответил, кого ждут и что именно сообщит агент.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Слот есть, синхронизируем участников»	«Вы можете приехать, продавец пока не ответил»
«На двенадцатое всё готово»	«12 ноября в 11:00 предложено, встреча пока не назначена»
«Десятого подтвердим»	«10 ноября до 13:00 пришлю текущий статус»

Правка по разночтению

Что услышал клиент	Как исправить	Что проверить
Есть слот значит можно ехать	Назвать предложенный статус	Нет ложного подтверждения
Согласование непонятно	Назвать участников и ответы	Кто ещё не ответил
Срок сообщения стал встречей	Разделить две даты	К чему относится каждая
Аналогия понята слишком широко	Назвать предел сравнения	Нет выводов о документах
Повторение не помогло	Перестроить: факт, вопрос, шаг	Не говорить громче ту же фразу
Текст понятен, действие нет	Вернуться к вопросу клиента	Какое решение ему нужно

Перед объяснением сложного

1. Что человек хочет решить после моего объяснения?
2. Какой статус нельзя потерять при упрощении?
3. По какому одному выводу я проверю ясность реплики?

18 проверок ясности объяснения

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

Вопрос и перевод

- [ ] **Уточнить задачу.** Понятно решение клиента. Не читать лишнюю лекцию.
- [ ] **Выбрать термин.** Один фокус объяснения. Не смешать пять понятий.
- [ ] **Назвать смысл здесь.** Видна конкретная ситуация. Не дать универсальное правило.
- [ ] **Назвать участника.** Кто действует понятно. Не прятать в пассиве.
- [ ] **Назвать действие.** Есть обычный глагол. Не заменить одним жаргоном другой.
- [ ] **Назвать источник.** Известно откуда статус. Не выдумать подтверждение.

Условия и пример

- [ ] **Сохранить неизвестное.** Открытый вопрос виден. Не удалить пока.
- [ ] **Разделить даты.** Встреча и сообщение различны. Не смешать сроки.
- [ ] **Ограничить обещание.** Своё действие отдельно. Не обещать чужой ответ.
- [ ] **Уточнить аналогию.** Её предел назван. Не перенести на договоры.
- [ ] **Подписать схему.** Блоки имеют точные статусы. Не покрасить всё в готово.
- [ ] **Сохранить вопрос клиента.** Ответ помогает решению. Не ограничиться определением.

Сверка и применение

- [ ] **Проверить вывод.** Один важный пункт. Не устраивать экзамен.
- [ ] **Принять разночтение.** Правим объяснение. Не обвинять клиента.
- [ ] **Перестроить реплику.** Факт, открытое, шаг. Не повторить громче.
- [ ] **Прочитать вслух.** Фраза естественна. Не писать канцеляритом.
- [ ] **Сверить нейросеть.** Статусы совпадают. Не принять выдуманную встречу.
- [ ] **Сохранить карточку.** Условия конкретны. Не копировать без проверки.

Переводчик рабочих выражений

Это словарь собственных рабочих объяснений. Для каждой строки задайте ситуацию; одно и то же слово может обозначать разный объём работы.

Термин / ситуация: _____

Термин / вопрос клиента	Значение / участник / действие	Условие / следующий шаг
Предварительное время		
Согласование		
Подготовлено		
Проверено		
Следующий этап		

Главный вывод клиента: _____

Что осталось неизвестным: _____

Своё действие / срок: _____

Лист сверки смысла

Проверьте действие после объяснения. Если слушатель собирается опираться на неизвестное как на факт, уточните статус и границу обещания.

Что хотел объяснить агент	Что понял и сделает клиент	Разночтение / новая реплика

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Предварительная дата стала назначенной. верните статус.

Срок сообщения стал обещанием согласия. разделите действия.

Аналогия стала правилом договора. назовите предел.

Клиента обвиняют в непонимании. измените свою реплику.

Термин раскрыт, действие непонятно. вернитесь к задаче.

Согласуйте следующий шаг

Итог Светланы для Кирилла

Кирилл, 12 ноября в 11:00 сейчас только предложенное время. Вы сообщили, что можете приехать; ответа продавца пока нет. Встречу ещё не называю назначенной. Как согласовали, 10 ноября до 13:00 пришлю текущий статус, даже если ответ ещё не получим. Учебный пример ГИ.

Первое действие после чтения

Выберите термин из своего разговора. Запишите практический вопрос клиента, объясните участников и условия, затем попросите коллегу назвать действие, которое он предпринял бы после этой реплики.

Открытый вопрос: _____

Граница аналогии: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент понял термин, но не знает, что делать дальше?

Проверьте понятность этапов, статусов и следующего действия в вашем общении с покупателями и продавцами.

Проверить ясность процесса →

17.10.2026 прочитано официальное руководство GOV.UK о раскрытии специальных терминов и описании конкретных действий. Форма объяснения и учебный пример ГИ собственные.

GOV.UK: Use clear language

ГИ: объяснение в трёх фрагментах

Фрагменты помогают услышать разные состояния. В разговоре их соединяют естественно, оставляя место для вопроса.

Аналогия с общим календарём объясняет только согласование времени. Она не подтверждает подготовку документов, условия расчётов или готовность к подписанию.

Что известно

«Вы сообщили, что можете приехать 12 ноября в 11:00». Это ответ Кирилла, не всех участников.

Чего ещё ждём

«Продавец пока не ответил, поэтому встреча ещё не назначена». Слово пока сохраняет открытый вопрос.

Что сделает Светлана

«10 ноября до 13:00 пришлю текущий статус, как согласовали». Не обещается положительный ответ продавца.

Как сверить ясность

«Чтобы проверить, ясно ли я объяснила: что сейчас подтверждено по встрече и чего ещё ждём?» Проверяется объяснение агента, не способности клиента.

Упростить реплику с нейросетью

Модель получает конкретные факты и запрет расширять их смысл. Ответ после генерации сверяют по той же карточке.

Исходное ГИ	Что сохранить	Не допустить
12 ноября, 11:00	Предложенное время	Назначенная встреча
Кирилл может приехать	Ответ одного участника	Согласие всех
Продавец не ответил	Неизвестность	Ответ по умолчанию
10 ноября до 13:00	Свой статус от агента	Обещание готовности

Промпт: «Объясни ГИ без слов слот и синхронизация. Предложено 12 ноября, 11:00. Кирилл может приехать, продавец не ответил. Согласовано сообщение Светланы со статусом 10 ноября до 13:00. Не обещай встречу, документы или сделку. Дай реплику и вопрос проверки ясности».

Прочитайте результат вслух. Если клиент по нему может решить, что встреча уже назначена, верните неподтверждённый статус до использования.