Корректный отказ от неподходящей задачи

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

Разобрать задачу

- [ ] **Ожидаемый результат конкретен.** Не только «посмотреть». Спросите, что должно получиться.
- [ ] **Назван срок.** Завтра 11:00 в примере. Проверьте необходимость и доступ.
- [ ] **Причина отказа точная.** Подготовка и оснащение различены со временем. Не придумывайте занятость.
- [ ] **Роль относится к конкретному агенту.** Нет вывода обо всей профессии. Сохраните личную границу.
- [ ] **Прежнее обещание проверено.** Новый запрос отделён от принятого. Найдите исходную договорённость.
- [ ] **Отказ не оценивает клиента.** Речь о задаче. Уберите личные характеристики.

Предложить честную альтернативу

- [ ] **Решение сказано прямо.** Полная проверка не принята. Не заменяйте на «постараюсь».
- [ ] **Допустимая помощь реальна.** Организация доступа возможна. Не придумывайте ресурс.
- [ ] **Состав назван до работы.** Есть включённое и исключённое. Покажите границы.
- [ ] **Технический вывод не обещан.** Нет гарантии всех систем. Сохраните отказ.
- [ ] **Альтернатива нужна клиенту.** Он может отказаться. Не продавайте подмену.
- [ ] **Новый срок согласуется.** Предложение не запись. Получите ответы участников.

Передать и зафиксировать

- [ ] **Специалист не выдуман.** Контакт проверен либо отсутствует. Скажите об отсутствии.
- [ ] **Его результат не гарантирован.** Состав подтверждает сам исполнитель. Не отвечайте вместо него.
- [ ] **Передача запроса согласована.** Объём данных необходим. Не рассылайте чужие документы.
- [ ] **11:00 не объявлены назначенными.** Доступ и исполнитель открыты. Уточните статус.
- [ ] **Ранее принятые вопросы не исчезли.** Оплата и результат разбираются отдельно. Не отменяйте их фразой.
- [ ] **Итог понятен коллеге.** Не принято, предложено, подтверждено различены. Обновите карточку запроса.

Запишите факты и следующий шаг

Причина должна соответствовать реальному ограничению. Отсутствие компетенции не исправляется автоматически переносом времени.

Неподходящая задача: _____

Запрошенный результат	Мои возможности / причина	Решение / объяснение
Основная задача		
Срок		
Обязательный вывод		

Отказ спрятан в неопределённом «постараюсь». назовите решение.

Организационная помощь выдана за техническую. разделите результаты.

Контакт назван проверенным без основания. уберите неподтверждённую рекомендацию.

Запрос времени стал назначенной встречей. проверьте участников.

Ранее данное обещание молча заменено. обсудите исправление отдельно.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты ждут работу за пределами вашей услуги?

Проверьте состав, исключения и порядок передачи задач другим участникам.

Разобрать границы услуги →

Отказ относится к задаче. Альтернатива имеет собственный состав и требует согласования, а не подменяет первоначальный запрос. Подготовлено 2026-10-16.