Корректный отказ от неподходящей задачи

Назовите, какой результат не берёте на себя, объясните относящуюся причину и предложите только реально доступную отдельную помощь.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три формы отказа, пример технического запроса, карта границ, передача исполнителю, два рабочих листа и 18 проверок новых обещаний.

Определение собственного состава услуги. Не задаёт обязательные требования к профессии, порядок лицензирования или правовой результат отказа.

Запрошен технический результат, доступна другая роль

Клиент просит работу вне вашей подготовки, времени или допустимого способа действий, а вам трудно сказать ясное нет.

Запрос Тараса	Возможности Натальи	Статус
Полная техническая проверка	Нет нужных навыков и оснащения	Не принята
Подтвердить отсутствие любых дефектов	Такой результат не обещает	Не принято
Организация доступа	Может обсудить отдельную роль	Предложено, не согласовано

Что уточнить до согласия или отказа

• Конкретный результат, который ожидает клиент.

• Решение, для которого он собирается его использовать.

• Срок и необходимые участники.

• Ваши реальные навыки, ресурсы и роль.

• Доступная альтернатива с явными исключениями.

• Что уже было обещано до текущего запроса.

Результат, причина и ясное решение

1. Расшифруйте общую просьбу

Уточните, что значит «посмотреть квартиру»: фотографии, организация или технический результат.

Готово: Известно, что Тарас ждёт проверку систем и отсутствие любых дефектов.

Не делайте так: Согласиться на неопределённое «просто съездить».

2. Назовите основание отказа

Различите нехватку компетенции, невыполнимый срок и неподходящий способ работы.

Готово: У Натальи вопрос в подготовке и оснащении, не только в занятости.

Не делайте так: Скрыть настоящую границу фразой «позже получится».

3. Сформулируйте ясное решение

Подтвердите запрос, назовите отказ от конкретного результата и короткую причину.

Готово: Полная техническая проверка не принята.

Не делайте так: Сказать «постараюсь» вместо решения.

Какое обещание вы точно не принимаете

Альтернатива, передача и итог

4. Отделите возможную помощь

Если предлагаете организацию доступа, назовите её состав и исключения до визита.

Готово: Измерения и вывод об исправности не включены.

Не делайте так: Продать другую роль как почти ту же проверку.

5. Проверьте передачу и участников

При желании клиента помогите сформулировать запрос специалисту. Не обещайте за него участие, цену или результат.

Готово: Завтра 11:00 остаётся пожеланием, а не записью.

Не делайте так: Передать лишние документы без согласованного основания.

6. Сохраните итог и прежние обязательства

Запишите, что не принято, что предложено и что требует ответа. Ранее данные обещания разбирайте отдельно.

Готово: Коллега не назовёт осмотр назначенным по отправленному запросу.

Не делайте так: Считать, что новая формулировка отменила прежнее обещание.

Что ещё требует ответа другого участника

Завтра 11:00 ещё не назначенный осмотр

Тарас просит Наталью завтра к 11:00 проверить электрику, вентиляцию, геометрию и подтвердить отсутствие любых дефектов. У неё нет подготовки и оснащения для этой задачи. Она может предложить организационную помощь, но специалист и время пока не согласованы.

Пункт	Ожидание клиента	Роль Натальи	Статус
Системы квартиры	Полная проверка	Не берёт техническую задачу	Не принято
Все дефекты	Подтверждение отсутствия	Не обещает такой вывод	Не принято
Доступ	Встреча завтра 11:00	Может согласовывать	Время не подтверждено
Список вопросов	Передать исполнителю	Может подготовить вместе с клиентом	Отдельное согласование
Специалист	Участие к сроку	Не отвечает за его согласие	Исполнитель не подтверждён

В примере оцениваются возможности конкретного агента. Не делайте из него вывод, что всем риелторам запрещена определённая работа. Организация доступа не подтверждает техническое состояние квартиры.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Съезжу, думаю, всё проверим	Технический результат не беру, могу обсудить организацию доступа
Специалист завтра точно приедет	Его участие и доступ к 11:00 ещё нужно подтвердить
Всё равно это почти то же самое	Организационная роль не включает измерения и технический вывод

Причина определяет форму отказа

Причина	Ясное объяснение	Возможная альтернатива
Нет подготовки	Такой результат не выполняю	Помочь сформулировать запрос
Нет времени к сроку	В указанный срок не успеваю	Другой реальный срок при согласовании
Неподходящий способ	Непроверенное не представлю фактом	Проверка источника перед ответом
Нет проверенного исполнителя	Контакт рекомендовать не могу	Вопросы для самостоятельного выбора
Ранее уже обещано	Нужно разобрать расхождение обещания и возможностей	Согласовать исправление, не скрытую замену

Три вопроса до вежливого «да»

1. Какой результат клиент считает заказанным?
2. Чего я действительно не могу или не готов делать?
3. Не стала ли альтернатива новым неподтверждённым обещанием?

18 проверок отказа без новых обещаний

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

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.

Карта запрошенного результата

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

Запрос / дата / клиент: _____

Запрошенный результат	Мои возможности / причина	Решение / объяснение
Основная задача		
Срок		
Обязательный вывод		
Нужные ресурсы		
Прежнее обещание		

Что я не беру на себя: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что нужно согласовать до следующего шага: _____

Границы отдельной помощи

Покажите, что не входит в альтернативу. Участие другого исполнителя и его результат не подтверждаются словами посредника.

Альтернатива / действие	Кто подтверждает	Статус / исключение
Организация доступа		
Список вопросов		
Выбор специалиста		
Время участия		
Результат и границы		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Ответ Натальи на технический запрос

Полную техническую проверку квартиры и подтверждение отсутствия любых дефектов я не возьму: у меня нет необходимой для этого подготовки и оснащения. Могу отдельно обсудить организацию доступа для выбранного вами специалиста и передачу вопросов. Его участие завтра к 11:00 и доступ пока не подтверждены.

Первое действие после чтения

Опишите одну свою услугу через результат, включённые действия и исключения. Диагностическая карта поможет найти, где консультация и сопровождение смешиваются с чужими задачами.

Кто подтверждает участие и результат: _____

Что ещё не принято клиентом: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты ждут работу за пределами вашей услуги?

Проверьте состав, исключения и порядок передачи задач другим участникам.

Разобрать границы услуги →

Проверено 16.10.2026. Прочитано первичное объяснение Positive No на сайте PON: уважительный отказ и допустимая альтернатива. Книга целиком не использовалась. Случай Натальи и Тараса учебный.

Program on Negotiation: What is a Positive No?

Три формы отказа от новой задачи

Подставляйте свою реальную причину. Не используйте занятость как универсальное оправдание.

Короткий ответ: «Такой технический результат я не выполняю. Могу помочь сформулировать запрос для профильного специалиста, если это вам нужно». Здесь нет обещания найти человека или назначить его выезд.

Ответ с альтернативой: «Полную проверку не беру. Могу согласовать доступ и передать список вопросов. Измерения и заключение о состоянии систем в эту помощь не входят. Подходит ли вам такой состав?» Альтернатива требует отдельного согласования.

Ответ по сроку: «Эту задачу выполняю, но к указанному времени не успею. Могу предложить другое окно после проверки доступа. Если срок для вас неизменен, брать работу сейчас не буду». Такой ответ подходит при ограничении времени, а не отсутствии навыков.

Если просят «просто посмотреть глазами», вернитесь к ожидаемому результату. Наблюдение не называйте техническим заключением. Если ограниченная роль не решает задачу человека, не убеждайте его, что она равнозначна.

Передача запроса без выдуманной записи

Заполненная карта помогает следующему участнику не принять пожелание за согласованный выезд.

Поле	В примере	Открытый пункт
Клиент	Тарас, хочет техническую проверку	Точный состав с исполнителем
Роль Натальи	Предложена организация доступа	Принятие клиентом
Время	Завтра 11:00 желательно	Исполнитель и доступ
Результат	Технический вывод Наталья не обещает	Границы работы специалиста
Передача	Только необходимый запрос	Способ связи согласовать

Не пишите «всё организовано», если только отправили просьбу. Итоговая запись содержит ответы необходимых участников, а отсутствие ответа остаётся видимым.

Если ранее уже обещали полный результат, эта карта не отменяет обещание. Сначала прямо разберите расхождение и предложите согласованное исправление. Оплата, документы и ответственность рассматриваются по реальным условиям отдельно.

Промпт: «Отдели ожидаемый результат клиента от моей допустимой роли. Составь отказ и только доступную альтернативу. Не выдумывай специалиста, сроки и гарантии». Проверяйте каждую обещанную возможность сами.