Ответ по делу: 18 проверок

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

Вопрос и основания

- [ ] **Канал определён.** Отзыв или другое обращение. Способы ответа различаются.
- [ ] **Вопрос выделен.** Понятен недостающий факт. Эмоция может скрывать вопрос о составе.
- [ ] **Все части учтены.** Разобраны отдельные вопросы. Территория и формат требуют двух ответов.
- [ ] **Факт подтверждён.** Назван владелец сведений. Редактор не придумывает условия.
- [ ] **Зависимости обозначены.** Ясно, что зависит от ситуации. Индивидуальное не выдаётся за общее.
- [ ] **Неизвестное отмечено.** Есть задача на уточнение. Молчаливое предположение станет обещанием.

Текст и продолжение

- [ ] **Ответ по существу.** Полезная информация в начале. Приветствие не заменяет содержание.
- [ ] **Граница видна.** Состав и исключения понятны. Общее слово разбор допускает разные ожидания.
- [ ] **Цена объяснена.** Есть тариф или реальный порядок расчёта. Символическая цена не проясняет услугу.
- [ ] **Срок выполним.** Подтверждён исполнителем. Желаемая дата не гарантия сделки.
- [ ] **Данные защищены.** Нет запроса документов публично. Для общего ответа они не нужны.
- [ ] **Следующий шаг уместен.** Соответствует конкретному вопросу. Не ведите каждый ответ в длинную анкету.

Проверка и поддержка

- [ ] **Команда согласовала.** Понимает и выполняет продолжение. Обещание редактора не равно процессу.
- [ ] **Контакт проверен.** Маршрут ведёт к действующему способу связи. Красивая фраза не исправляет неверный номер.
- [ ] **Публичный вид принят.** Ответ отображается после проверки. Сохранение не равно публикации.
- [ ] **Исходник учтён.** Ответ относится к текущему тексту. После изменения вопроса смысл может устареть.
- [ ] **Версия сохранена.** Есть дата и основание условий. Память сотрудника не заменяет реестр.
- [ ] **Пересмотр назначен.** Владелец реагирует на изменения. Банк ответов не вечная заготовка.

Запишите факты и следующий шаг

Пишите одну задачу в строке. Если в вопросе две темы, разделите их. Неизвестный факт остаётся вопросом к ответственному, а не догадкой.

Вопрос: _____ Проверил: _____

Вопрос / канал / потребность	Факт / условие / неизвестное	Ответ / продолжение / согласовал

Ответ содержит только призыв звонить. добавьте доступный факт.

Обещание никто не подтвердил. согласуйте у исполнителя.

Условия расходятся по каналам. обновите общую версию.

Запрошены данные публично. пересоберите продолжение.

Шаблон устарел. назначьте владельца правки.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговор обрывается после первого ответа?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать предложение, обработку входящих вопросов и продолжение контакта.

Проверить обработку обращений →

Сначала объясните известное, затем обозначьте условия и продолжение; неизвестные сведения уточните у владельца процесса. Подготовлено 2026-10-14.