Критика по фактам и критериям

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

Замечание и критерий

- [ ] **Уточнить пункт.** Есть конкретное наблюдение. Не спорить о личности.
- [ ] **Не сузить ответ.** Можно назвать другую причину. Не подсказать удобную версию.
- [ ] **Пересказать смысл.** Клиент может поправить. Не закрепить догадку.
- [ ] **Найти бриф.** Принятая запись видна. Не просить всё повторять без поиска.
- [ ] **Проверить статус.** Обязательное отделено от желательного. Не менять историю.
- [ ] **Отметить новое.** Новое пожелание выделено. Не объявить его прежней ошибкой.

Проверка и ответ

- [ ] **Сверить объект.** Есть источник характеристики. Не доверять одному оформлению.
- [ ] **Разделить причины.** Отбор, подача, изменение задачи различены. Не исправлять всё одинаково.
- [ ] **Назвать ошибку.** Она подтверждена. Не признавать выдуманное.
- [ ] **Показать влияние.** Оно связано с ситуацией. Не сочинять ущерб.
- [ ] **Сохранить границу.** Обсуждаются действия. Не отвечать личной оценкой.
- [ ] **Предложить исправление.** Оно связано с критерием. Не обещать абстрактное качество.

Результат и контроль

- [ ] **Согласовать формат.** Есть принятый способ передачи. Не навязывать лишний звонок.
- [ ] **Согласовать срок.** Он соответствует проверке. Не обещать внешние сведения без основания.
- [ ] **Разделить согласия.** Срок не равен принятию результата. Не приписывать выбор объекта.
- [ ] **Проверить отправку.** Исправленная версия передана. Не закрыть по черновику.
- [ ] **Уточнить конкретный пункт.** Есть вопрос об исправлении. Не требовать общей похвалы.
- [ ] **Изменить контроль.** Он устраняет найденный сбой. Не ставить пустую задачу повысить качество.

Запишите факты и следующий шаг

Работайте с конкретным пунктом, а не с оценкой личности. Обязательное, желательное и новое условие учитываются раздельно.

Замечание: _____ Дата: _____

Наблюдение / критерий	Проверка / вывод	Исправление / ответ / контроль

Спор ушёл в профессиональный стаж. вернитесь к пункту материала.

Бриф переписан задним числом. сохраните прежнюю запись.

Компромисс принят за согласие. проверьте ответ клиента.

Три объекта названы подходящими. проверьте остальные критерии.

Обещано стать лучше без действия. назовите видимый результат.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Одни и те же замечания повторяются у разных покупателей?

Проверьте сбор потребностей, статус обязательных критериев и контроль подборки перед отправкой.

Проверить качество подбора →

Найдите действие за общей оценкой. Сверьте принятый критерий, отделите ошибку от нового пожелания и согласуйте конкретное исправление. Подготовлено 2026-10-17.