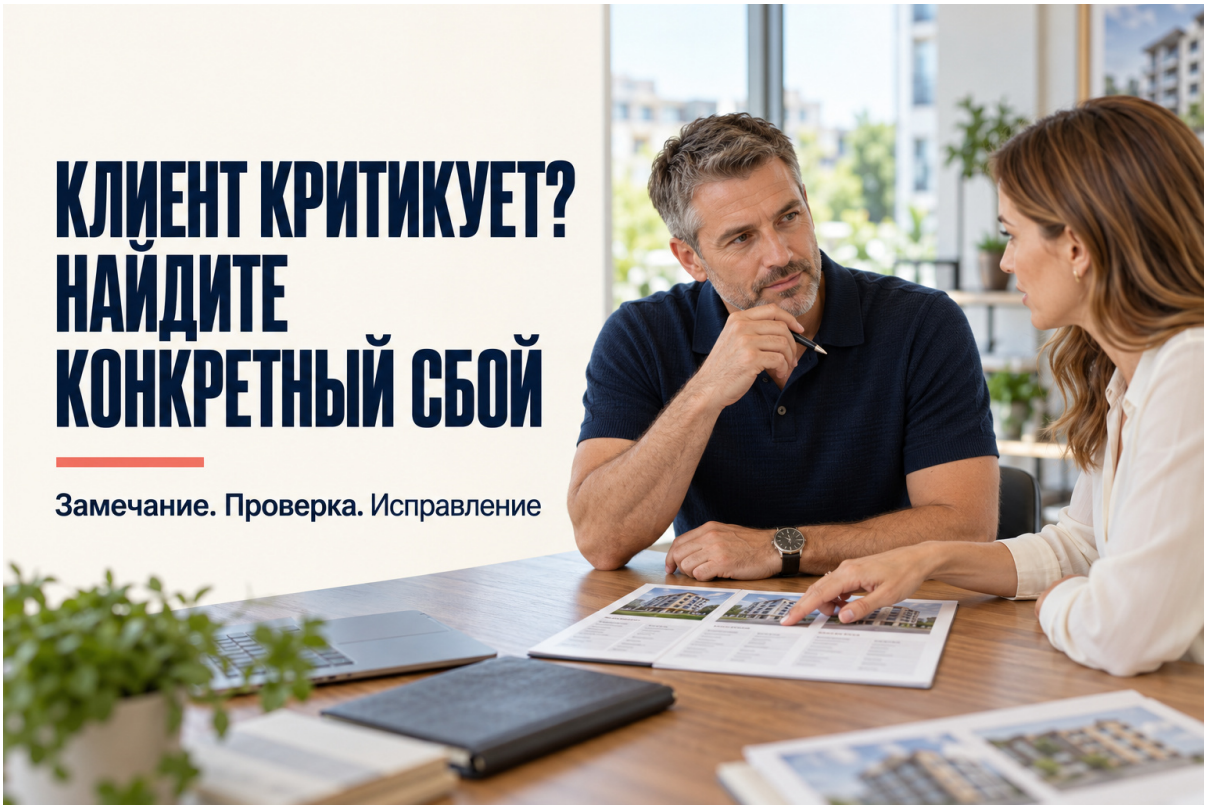
Критика по делу: действие, подтверждение и исправление

Переведите общую критику клиента в конкретный критерий работы. Проверка брифа, учебный диалог, карта исправления и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДН, карта замечания, лист исправления и отдельный чек-лист.

Рабочая обратная связь о процессе. Не диагностика личности клиента и не автоматическое согласие со всей критикой.

Переведите оценку в предмет проверки

Когда клиент критикует подборку, отчёт или способ работы без отдельного денежного требования.

Фраза	Предмет проверки	Полезное уточнение
Вы невнимательны	Конкретный параметр подборки	Какой пункт расходится с брифом?
Это не то	Состав или подача	Что именно не совпало?
Я уже объяснял	Сохранённая договорённость	Где зафиксирован приоритет?
Сделайте нормально	Критерий исправления	Что должно измениться в результате?

Основа для разбора замечания

- Точная реплика клиента без трактовки мотивов.
- Принятый бриф и изменения по датам.
- Конкретный файл или действие, которое критикуют.
- Подтверждение характеристики объекта.
- Статус критерия: обязательный или желательный.
- Ответственный, срок и формат исправления.

Наблюдение, критерий и факт

1. Назовите конкретное замечание

Попросите показать пункт, который расходится с ожиданием. Если ответ общий, предложите несколько ориентиров и возможность другого ответа. Перескажите услышанное и уточните смысл.

Готово: Есть наблюдение, которое можно проверить.

Не делайте так: Доказывать профессионализм вместо уточнения.

2. Найдите принятую основу

Сверьте бриф и переписку. Различайте обязательное, желательное и новое условие. При неясности согласуйте статус сейчас, не переписывая историю.

Готово: Понятно, какое правило действовало.

Не делайте так: Выбрать удобную для себя версию ожидания.

3. Проверьте сам материал

Сопоставьте конкретный объект или файл с критерием. Отделите ошибку отбора, неочевидную подачу и новое пожелание. Неизвестную характеристику не объявляйте проверенной.

Готово: Есть факт либо честно обозначенный пробел.

Не делайте так: Считать красивую карточку доказательством.

Что нужно уточнить по источнику

Ответ, исправление и контроль

4. Ответьте на подтверждённое

Назовите ошибку, её влияние и исправление. Если факт спорный, покажите относящуюся запись. Личные оценки не превращайте в критерий качества и не отвечайте оскорблением.

Готово: Ответ связан с действием и результатом.

Не делайте так: Признать всю работу бесполезной или обвинить клиента.

5. Согласуйте видимый результат

Уточните, что изменится в файле или процессе, когда и в каком формате. Отделите обещание проверить от обещания получить внешние сведения. Зафиксируйте принятый шаг.

Готово: Исправление можно проверить по конкретному полю.

Не делайте так: Ограничиться фразой стану внимательнее.

6. Проверьте и измените процесс

После отправки уточните конкретный исправленный пункт. Найдите место сбоя и добавьте подходящий контроль. Другие вопросы оставьте отдельными, не требуя общей похвалы.

Готово: Исправление и новая проверка связаны с причиной.

Не делайте так: Закрыть всё по одному нейтральному ответу.

Как будет видно изменение

ДН: кухня обязательна, компромисс не принят

Учебный случай ДН. Артём прислал Вере пять квартир. Отдельная кухня обязательна по брифу, но у двух объектов кухня-ниша. Компромисс заранее не согласован.

Пункт	Подтверждение ДН	Текущий смысл
Критерий	Отдельная кухня обязательна	Не просто пожелание
Пять квартир	У двух по планировке кухня-ниша	Есть ошибка отбора
Компромисс	Артём включил его сам	Согласие не найдено
Исправление	Убрать два, проверить три	Не признать три подходящими
21 декабря, 13:00	Вера приняла срок версии	Файл ещё не отправлен
Дальнейшее правило	Кухню-нишу не добавлять для сравнения	Показ не согласован

Вера согласовала проверку параметра и срок новой версии. Это не принятие остальных характеристик трёх квартир и не решение о показе.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Я опытный агент, вам показалось»	«Покажите пункт, который не совпадает с брифом»
«Буду внимательнее»	«Обязательную кухню проверю до отправки каждого объекта»
«Три оставшихся вам подходят»	«Три остаются на проверку, интерес к ним обсудим отдельно»

Что показала проверка

Результат проверки	Ответ	Действие
Критерий нарушен	Признать конкретное расхождение	Исправить состав
Пояснение спрятано	Показать, где возникла неясность	Изменить подачу
Условие новое	Уточнить новый приоритет	Обновить задачу
Статус не записан	Признать недостаток ясности	Согласовать обязательность
Характеристика неизвестна	Не обещать соответствия	Проверить источник
Личная оценка	Вернуть разговор к работе	Сохранить границу

Перед обещанием исправить

1. Какое действие скрыто за общей оценкой?
2. Критерий был принят раньше или появился сейчас?
3. Что клиент сможет проверить после исправления?

18 проверок ответа на критику

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

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.

Карта замечания и критерия

Оценка личности не заменяет наблюдение. Источник и статус критерия нужны, чтобы различить ошибку и изменение задачи.

Материал / версия / дата: _____

Замечание / наблюдение	Принятый критерий / источник	Ошибка / новое / неизвестное
Слова клиента		
Конкретный пункт		
Бриф и приоритет		
Характеристика объекта		
Вывод проверки		

Подтверждённое расхождение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Принятый срок и формат: _____

Исправление и следующий контроль

Опишите проверяемое изменение. Принятие срока новой версии не означает принятия всей подборки.

Расхождение / причина	Исправление / срок / формат	Ответ клиента / исполнение / контроль

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Учебный ответ Артёма

Вы правы по двум вариантам. Я включил компромисс без согласования, хотя отдельная кухня обязательна. Уберу их. Три оставшихся повторно проверю по этому условию и пришлю исправленную подборку 21 декабря к 13:00.

Первое действие после чтения

Выберите одно замечание и доведите его до конкретного критерия исправления. Перед следующей отправкой добавьте проверку именно в месте найденного сбоя.

Ответственный / способ связи: _____

Проверенный результат: _____

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 →

17.10.2026 проверен принцип омбудсмена об объяснениях по доказательствам и надёжных записях. Использован только организационный подход, без переноса зарубежных процедур.

Омбудсмен: объяснения на основе фактов и надёжные записи

ДН: от оценки агента к фильтру подборки

Вымышленный диалог. В нём нет подтверждённого выбора квартиры или назначенного показа.

Полезное изменение процесса: обязательное поле проверяется до отправки, а возможное исключение сначала обсуждается с клиентом. Общая задача стать внимательнее этого не заменяет.

Вера

«Вы совсем невнимательны, я уже объясняла про кухню».

Артём

Уточняет, что речь о двух вариантах с кухней-нишей. Сверяет принятый бриф и планировки.

Проверка

Отдельная кухня обязательна. Исключение для сравнения заранее не согласовано.

Ответ

Артём признаёт конкретную ошибку и предлагает убрать два объекта, проверить три оставшихся.

Согласование

Вера принимает срок 21 декабря к 13:00 и просит не добавлять кухни-ниши даже для сравнения.

Открыто

Исправленная версия не отправлена. Остальные критерии и интерес к объектам проверяются отдельно.

ДН: матрица проверки исправления

Изменение файла должно соответствовать исходной причине.

Проверяем	Подтверждение	Следующий статус
Обязательность кухни	Принятый бриф	Правило отбора
Два исключения	Планировки с кухней-нишей	Убрать из версии
Три оставшихся	Повторная проверка одного поля	Остальные критерии открыты
Срок 13:00	Ответ Веры	Ожидается исправленная версия
Отправка	Подтверждение ещё отсутствует	Не считать выполненным

Промпт: «Выдели наблюдаемое действие, критерий и источник. Раздели ошибку, новое пожелание и оценку личности. Предложи исправление по фактам. Не придумывай мотивы и не считай согласие со сроком принятием результата».

После исправления задайте вопрос о конкретном поле. Другие замечания сохраняйте отдельно, даже если одно расхождение уже устранено.