Из переписки в звонок

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

Подготовить приглашение

- [ ] **Назвать проблему.** Она конкретна. Не звонить по привычке.
- [ ] **Дать простой ответ.** Если он уже известен. Не прятать цену за звонком.
- [ ] **Сформулировать пользу.** Она для клиента. Не ссылаться только на удобство агента.
- [ ] **Ограничить повестку.** Вопросы названы. Не обещать обсудить всё.
- [ ] **Оценить время.** Оно реалистично. Не обещать минуту.
- [ ] **Оставить альтернативу.** Текст доступен. Не делать выбор формальным.

Согласовать формат

- [ ] **Получить согласие.** Ответ явный. Не трактовать молчание.
- [ ] **Назвать дату.** День понятен. Не оставить когда-нибудь.
- [ ] **Уточнить время.** Пояс учтён при необходимости. Не спутать местное время.
- [ ] **Определить канал.** Он привычен клиенту. Не навязать новую программу.
- [ ] **Назвать участников.** Состав известен. Не добавлять внезапно.
- [ ] **Указать инициатора.** Понятно кто звонит. Не ждать друг друга.

Выполнить обещанное

- [ ] **Принять отказ.** Формат соблюдён. Не давить повторными звонками.
- [ ] **Проверить удобство.** В начале разговора. Не считать слот бессрочным.
- [ ] **Держать тему.** Обсуждается обещанное. Не подменять задачу.
- [ ] **Согласовать расширение.** Время не растёт тайно. Не затянуть консультацию.
- [ ] **Зафиксировать итог.** Решения и открытое отдельно. Не дописать согласие.
- [ ] **Обновить статус.** Назначено и состоялось различны. Не считать контакт результатом заранее.

Запишите факты и следующий шаг

Предлагайте звонок, когда он помогает человеку. Сохраняйте возможность другого формата и точный результат разговора.

Контакт: _____ Дата: _____

Польза / повестка	Время / канал / выбор	Статус / письменный итог

Созвон без причины. назовите пользу.

Цена только по телефону. ответьте на вопрос.

Минута на большую тему. укажите реальное время.

Неожиданный участник. согласуйте состав.

Назначен значит проведён. разделите статусы.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Звонки назначаются, а решения теряются?

Проверьте связь приглашения, повестки, результата разговора и следующего действия клиента.

Проверить смысл контактов →

Объясните пользу смены формата, согласуйте рамку и выполните обещанный результат без навязанного звонка. Подготовлено 2026-10-17.