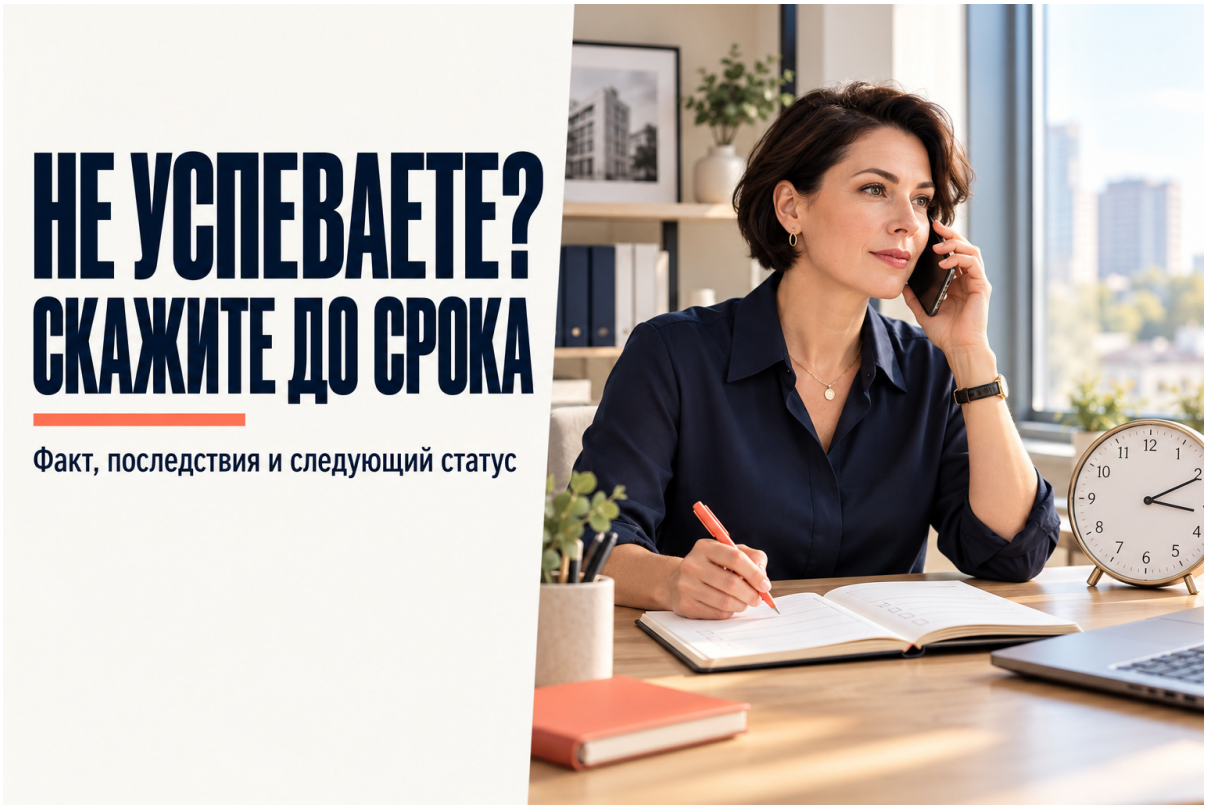
Задержка своего действия: сообщение и новый ориентир

Сообщите о задержке до сорванного ожидания. Карта обещания, учебный диалог, журнал обновлений и чек-лист, который отделяет статус работы от готового результата.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДД, два бланка, журнал статусов и отдельный чек-лист.

Коммуникация о задержке действия агента. Не изменение договорных условий одной фразой и не обещание чужих сроков.

Пять полей честного сообщения

Когда своё принятое действие не удаётся выполнить вовремя либо срок результата зависит от неизвестного ответа.

Поле	Пример ДД	Почему важно
Обещание	Шесть предложений к 16:00	Виден исходный объём
Факт	Четыре проверены, два нет	Известное отделено
Влияние	Вечернее обсуждение цены	Уточнена задача Павла
Новый порядок	Часть к 16:00, статус к 18:00	Принят Павлом отдельно

Что проверить до уведомления

- Исходная запись обещания.
- Фактическая готовность результата.
- Проверенная причина либо отметка о неизвестном.
- Ближайшее действие клиента, которое затронуто.
- Доступные варианты и их ограничения.
- Время следующего собственного сообщения.

Обещание, факт и влияние

1. Восстановите принятое обещание

Откройте переписку и задачу. Запишите результат, объём и дату. Уточните, обещали ли готовое действие или только статус чужого ответа.

Готово: Исходное ожидание записано точно.

Не делайте так: Смешать свой пропуск и чужую задержку.

2. Сообщите известное вовремя

Как только видите неисполнение срока, назовите его прямо. Разделите факт, причину и прогноз. Если срок уже прошёл, признайте пропуск и извинитесь.

Готово: Клиент знает, что именно изменилось.

Не делайте так: Ждать удобного оправдания.

3. Проверьте влияние на клиента

Спросите, какое действие зависело от результата. Укажите готовую часть и пробел. Не обещайте отсутствие последствий, которых не можете знать.

Готово: Влияние связано с реальным планом.

Не делайте так: Решить, что задержка несущественна.

Какой план зависит от результата

Вариант, обновление и выполнение

4. Предложите выполнимый вариант

Проверьте собственную загрузку и зависимости. Назовите доступный объём, ограничения и следующий статус. Получите ответ о новом порядке.

Готово: Вариант принят либо остаётся предложением.

Не делайте так: Объявить отправленный перенос согласованным.

5. Вернитесь в обещанное время

Обновите задачи и отправьте статус даже без новых сведений. Не называйте такой контакт готовым результатом. При изменении условий обсудите продолжение.

Готово: Клиент не должен сам искать обновление.

Не делайте так: Продлить молчание из-за отсутствия ответа.

6. Закройте по результату

Сверьте фактически переданный объём с принятой версией, отметьте открытое. Разберите причину задержки внутри процесса. Сообщение само по себе задачу не закрывает.

Готово: Готовность подтверждается результатом.

Не делайте так: Считать благодарность выполненной работой.

Где срок статуса спутан с готовностью

ДД: четыре предложения вместо шести

Учебный случай ДД. Лариса недооценила сверку шести предложений. Павел планировал вечером обсуждать цену; четыре проверенные позиции пригодны как промежуточная часть.

Момент	Действие / факт	Статус
29 декабря,13:30	Шесть к 16:00 не готовы	Лариса предупреждает
Причина	Недооценено время сверки	Признана без оправдания
Новый вариант	Четыре к 16:00; статус к 18:00	Павел принял
16:00	Четыре проверенных отправлены	Промежуточный объём выполнен
18:00	Один пробел уточнён, другой нет	Полный результат не готов
Далее	Обсудить следующий контакт	Новая дата ещё не принята

К 18:00 обещан статус двух пробелов, не полная таблица. Промежуточное выполнение и открытая работа сохраняются раздельно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Немного задерживаюсь»	«Полную таблицу шести предложений к 16:00 не пришлю»
«Точно всё будет к 18:00»	«К 18:00 сообщу статус двух оставшихся»
«Перенос согласован, я написал»	«Вариант предложен; ждём ответ о пригодности»

Как выбрать следующий ответ

Ситуация	Проверка	Действие
Срок ещё не прошёл	Неисполнение уже понятно	Предупредить сейчас
Срок пропущен	Какое обещание нарушено	Признать и извиниться
Зависит от третьего лица	Что контролирует агент	Обещать свой статус
Часть готова	Можно ли использовать отдельно	Указать границы и обсудить
Клиент не ответил	Перенос не принят	Не записывать согласие
Новых данных нет	Пришло время контакта	Сообщить неизвестное

Перед новым обещанием

1. Что клиент ожидал получить по исходному обещанию?
2. Какой объём реально доступен сейчас?
3. Следующая дата относится к результату или статусу?

18 проверок сообщения о задержке

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

До сообщения

- [ ] **Найти обещание.** Объём и дата подтверждены. Не опираться на память.
- [ ] **Проверить готовность.** Готовое отделено от пробелов. Не говорить всё задержалось.
- [ ] **Отделить причину.** Она известна либо неизвестна. Не выдумывать сбой.
- [ ] **Назвать влияние.** Связь с планом клиента уточнена. Не обещать отсутствие потерь.
- [ ] **Предупредить рано.** Риск уже понятен. Не ждать конца срока.
- [ ] **Признать пропуск.** Если срок прошёл, это сказано. Не маскировать предупреждением.

Вариант и решение

- [ ] **Проверить ресурсы.** Новый шаг выполним. Не обещать из желания успокоить.
- [ ] **Указать часть.** Объём ограничен явно. Не выдавать за полное.
- [ ] **Назвать зависимость.** Чужой ответ не гарантирован. Не назначить его срок.
- [ ] **Назначить статус.** Время своего сообщения ясно. Не спутать с готовностью.
- [ ] **Спросить пригодность.** Клиент оценил вариант. Не решать за него.
- [ ] **Сохранить ответ.** Принятое и предложенное различены. Не считать молчание согласием.

Исполнение

- [ ] **Обновить задачу.** Одна текущая версия. Не стереть исходное обещание.
- [ ] **Согласовать коллег.** Ответственный принял передачу. Не просто переслать.
- [ ] **Сообщить вовремя.** Даже без новых фактов. Не ждать удобных новостей.
- [ ] **Отметить пробел.** Неизвестное доступно клиенту. Не скрыть в сноске.
- [ ] **Проверить результат.** Объём соответствует принятому. Не закрыть после извинения.
- [ ] **Разобрать причину.** Изменён нужный процесс. Не ограничиться новым скриптом.

Карта изменившегося обещания

Причина и прогноз не должны выглядеть проверенными фактами, если вы их ещё не установили.

Результат / исходный срок: _____

Обещание / срок	Готовое / пробел / влияние	Вариант / зависимость / статус
Объём		
Готовность		
Причина		
План клиента		
Следующий контакт		

Доступный вариант: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий статус: _____

Принятый порядок и открытая работа

Новый порядок фиксируется после ответа. Срок сообщения и срок готового результата запишите раздельно.

Предложенный вариант	Ответ клиента / принятый объём	Исполнитель / срок / открытое

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Написано немного позже. назовите конкретное изменение.

Чужой ответ обещан точно. замените своим статусом.

Часть названа полной. обозначьте границы.

Нет ответа, но перенос принят. верните статус предложения.

Извинение закрыло задачу. проверьте результат.

Согласуйте следующий шаг

Черновик сообщения Ларисы

Полную таблицу шести предложений к 16:00 не подготовлю. Четыре проверены, по двум остаются вопросы. Могу прислать проверенную часть к 16:00, а к 18:00 сообщить статус остальных. Подойдёт такой порядок?

Первое действие после чтения

Откройте одно действующее обещание. Заполните факт готовности, зависимость и время сообщения. Если срок уже под угрозой, сначала подготовьте честное уведомление.

Ответственный / зависимость: _____

Условие готовности: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент сам спрашивает, где обещанный результат?

Проверьте, как задачи получают владельца, срок и понятное сообщение о ходе работы.

Проверить выполнение обещаний →

17.10.2026 проверены рекомендации Atlassian: раннее сообщение о проблеме, ясные обновления и согласованность каналов. Используется только принцип общения; рабочая карта риелтора авторская.

Atlassian Support: Incident communication tips

ДД: сообщение до сорванного ожидания

Вымышленный диалог показывает признание причины, влияние и отдельное принятие промежуточного порядка.

Не переносите вымышленные сроки ДД в реальное сообщение. Сначала проверьте свои возможности и фактическое обещание.

Лариса,13:30

«Полную таблицу шести предложений к 16:00 не подготовлю. Я заложила мало времени на сверку. Извините за изменение плана».

Доступное

«Четыре проверены. Могу прислать их к 16:00 с отдельным списком пробелов».

Следующее сообщение

«К 18:00 сообщу статус двух оставшихся, даже если ответов не будет».

Вопрос

«Подойдёт такой порядок для вашего вечернего обсуждения?»

Павел

Принимает промежуточную таблицу и статус к 18:00.

Граница

Срок полной таблицы пока не подтверждён.

ДД: журнал двух разных результатов

Сообщение и готовая работа проверяются по разным признакам.

Время	Передано клиенту	Что остаётся
13:30	Предупреждение и принятый вариант	Полная таблица не готова
16:00	Четыре проверенных предложения	Два пробела требуют сверки
18:00	Один вопрос уточнён, по второму ответа нет	Полный результат ещё не готов
Следующий контакт	Предстоит обсудить отдельно	Дата не становится принятой автоматически

Промпт: «Проверь уведомление о задержке. Найди смешение факта, причины, прогноза и согласия. Не придумывай срок результата или ответ клиента».

Перед закрытием сравните фактический файл с принятым объёмом. Новость о ходе работы полезна, но не заменяет недостающую часть.