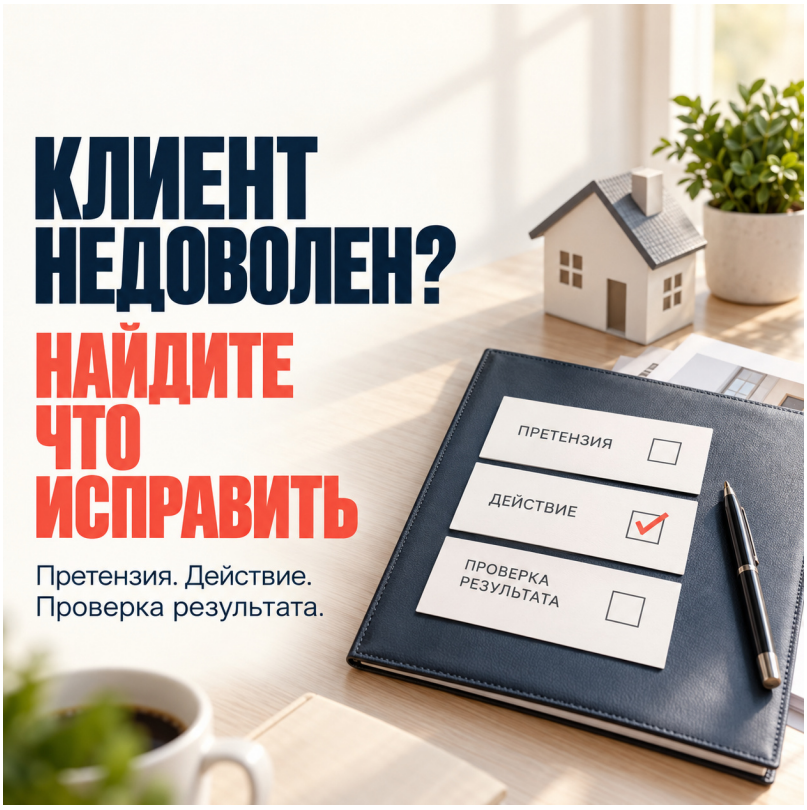
Претензия в работу

Уточните, чего не получил клиент, согласуйте выполнимое исправление и проверьте его результат вместо общего обещания всё наладить.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пропущенный отчёт продавцу, разбор обращений и показов, карта исправления, два рабочих листа, шаблоны статуса и 18 проверок.

Рабочая организация разбора претензии. Не устанавливает юридические сроки ответа, компенсацию и гарантированный результат продажи.

Файл готов, обещанная отправка пропущена

Собственник недоволен ходом работы, не понимает сделанное или не получил обещанную информацию.

Пункт	Что известно	Что не следует из этого
Отчёт до 20.11, 18:00	Файл готов, письмо в черновиках	Клиент получил результат
Три обращения	Два показа, один отменён	Было три показа
Предложения о покупке	Подтверждённых нет	Можно обещать сделку к сроку

Что выяснить до обещания всё исправить

- Что и к какому сроку было обещано.
- Какое событие клиент считает проблемой.
- Какого конкретного исправления он ждёт.
- Записи выполненных действий и их результатов.
- Что можно сделать самому и что зависит от других.
- Как клиент проверит доступность и смысл исправления.

Ожидание, пропуск и реальные действия

1. Уточните результат, которого ждёт клиент

Спросите, нужна ли информация о работе, объяснение отсутствия предложений или другой порядок. Сохраните его собственную формулировку.

Готово: Юрий хочет отчёт, обратную связь и следующий план.

Не делайте так: Считать спокойный голос доказательством решённой проблемы.

2. Сверьте обещание и фактический пропуск

Найдите срок и результат. У Кристины готовый файл остался в неотправленном письме.

Готово: Невыполненная отправка к 20 ноября 18:00 признана.

Не делайте так: Предъявить наличие файла как выполненную услугу получателю.

3. Покажите работу без увеличения показателей

Разделите обращения, состоявшиеся показы, отмены и предложения. Сохраняйте неизвестную обратную связь.

Готово: Три обращения не превратились в три показа.

Не делайте так: Придумать отзыв отменившего встречу человека.

Какой результат клиент хочет получить сейчас

Исправление, проверка и новый порядок

4. Согласуйте исправление и срок своего действия

Предложите отправку понятного отчёта и проверку доступности. Не обещайте к этому времени покупателя или чужой ответ.

Готово: В примере принят срок 21 ноября 12:00 для отправки.

Не делайте так: Выдать предложенный график за уже согласованный.

5. Проверьте результат у получателя

Различите отправку, открытие файла и понимание. Если вопрос остался, запишите его отдельно.

Готово: В 12:10 Юрий подтвердил доступность, но не закрытие всей претензии.

Не делайте так: Потребовать написать «всё хорошо» ради отметки.

6. Устраните причину пропуска

Добавьте проверку отправленного сообщения, ответственного и статуса. Новую регулярность подтвердите с клиентом.

Готово: Отчёт на 27 ноября 18:00 остаётся предложением до ответа.

Не делайте так: Оставить файл готовым без контроля доставки информации.

Какое состояние ещё не подтверждено

Три обращения, два показа и один пропущенный отчёт

Кристина обещала отчёт Юрию до 18:00 20 ноября, но письмо осталось в черновиках. 21 ноября он недоволен. Было три обращения, два показа состоялись, один отменён, подтверждённых предложений о покупке нет.

Событие	Данные примера	Статус	Ограничение вывода
Отчёт	Готов, не отправлен	Обещание пропущено	Готовность файла не получение
Обращения	3	Рабочие записи	Не 3 состоявшихся показа
Показы	2 состоялись, 1 отменён	События разделены	У отмены нет отзыва о квартире
Предложения	0 подтверждённых	Результата покупки нет	Не гарантируем будущую сделку
Исправление	21.11 до 12:00; открытие в 12:10	Доступ подтверждён	Претензия целиком ещё не закрыта

Наблюдения двух посетителей не доказывают мнение всего рынка. Подтверждение открытия файла не означает согласия с выводами отчёта или новым планом.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
У меня отчёт готов, значит всё сделано	Файл подготовлен, но отправка в срок не выполнена
За неделю было три показа	Три обращения, два состоявшихся показа и одна отмена
Открыл файл, претензия закрыта	Доступность подтверждена; осталось проверить вопросы и следующий шаг

Сначала уточните, что требуется исправить

Претензия	Что проверить	Исправление без лишних обещаний
Не получил отчёт	Срок, отправку, доступ	Передать и проверить открытие
Не понимаю, что сделано	Действия и результаты	Дать понятную сводку
Нет предложений	Факты, обратную связь, ожидание	Обсудить варианты без гарантии сделки
Хочу другой порядок связи	Удобный канал и регулярность	Согласовать новый график
Прошу остановить размещение	Точный запрос и полномочия	Рассмотреть отдельно от отчёта

Три вопроса перед исправлением

1. Какой конкретный результат клиент хочет получить сейчас?
2. Какое исправление находится под моим контролем?
3. По чему обе стороны поймут, что оно выполнено?

18 проверок работы с претензией

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

Понять претензию

- [ ] **Обещание найдено.** Срок и результат известны. Не заменяйте его воспоминанием.
- [ ] **Пропуск признан.** Отправка не выполнена. Не защищайтесь готовностью файла.
- [ ] **Желаемый результат уточнён.** Ответ клиента сохранён. Не навязывайте свой вариант.
- [ ] **Факт отделён от обобщения.** Пропуск не равен отсутствию всей работы. Покажите записи.
- [ ] **Другой запрос не подменён.** Остановка размещения разбирается отдельно. Уточните задачу.
- [ ] **Спокойствие не считается закрытием.** Нужен результат. Проверьте исправление.

Показать работу честно

- [ ] **Обращения и показы разделены.** 3 обращения, 2 показа. Не увеличивайте счётчик.
- [ ] **Отмена сохранена отдельно.** Нет выдуманного просмотра. Уточните статус.
- [ ] **Отзывы не придуманы.** Источник каждого комментария известен. Оставьте отсутствие данных.
- [ ] **Предложений не приписано.** 0 подтверждённых. Не прячьте отсутствие результата.
- [ ] **Рыночный вывод не сделан по двум людям.** Ограничение выборки видно. Не обобщайте.
- [ ] **Действия связаны с результатом.** Сводка отвечает на вопрос. Уберите техническую массу без смысла.

Исправить и проверить

- [ ] **Срок отправки согласован.** 21 ноября 12:00 в примере принят. Не назначайте молча.
- [ ] **Чужой ответ не гарантирован.** Обещано собственное действие. Разделите зависимости.
- [ ] **Доступность проверяется.** 12:10 подтверждено открытие. Не путайте с отправкой.
- [ ] **Понимание уточняется отдельно.** Открытые вопросы записаны. Не требуйте формального одобрения.
- [ ] **Новая регулярность ещё проверяется.** 27 ноября 18:00 предложение. Получите ответ.
- [ ] **Причина сбоя исправляется.** Есть ответственный и контроль отправки. Не оставляйте только напоминание себе.

Карта факта, ожидания и исправления

Сначала сохраните слова клиента. Предложенное вами исправление не считается принятым до уточнения.

Клиент / обещание / дата: _____

Факт / обещание	Ожидание / просьба клиента	Исправление / проверка
Пропущенное действие		
Информация о работе		
Результат продажи		
Порядок связи		
Другая претензия		

Желаемый результат клиента: _____

Что осталось неизвестным: _____

Срок моего следующего статуса: _____

От подготовки до понятного результата

Отправка, доступность и согласие с дальнейшим планом проверяются отдельно. Молчание не закрывает все пункты.

Действие / ответственный	Срок / зависимость	Отправлено / получено / понято
Подготовить отчёт		
Передать файл		
Проверить доступ		
Ответить на вопросы		
Согласовать следующий отчёт		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Готовый файл назван полученным. проверьте отправку и доступ.

Отмена прибавлена к показам. разделите события.

Из двух комментариев сделан вывод обо всём рынке. укажите ограничение наблюдений.

Исправление обещает покупателя к сроку. верните собственное выполнимое действие.

Получение файла названо полным удовлетворением. уточните оставшиеся вопросы.

Согласуйте следующий шаг

Ответ Кристины о пропущенном отчёте

Отчёт к 18:00 20 ноября не отправила, письмо осталось в черновиках. Это мой пропуск, извините. В отчёте отдельно покажу три обращения, два состоявшихся показа и одну отмену. Подтверждённых предложений о покупке пока нет. По согласованному порядку отправлю файл до 12:00 21 ноября и проверю, что он открывается.

Первое действие после чтения

Разберите одну претензию по четырём полям: факт, ожидание, действие, проверка. Диагностическая карта поможет найти, где отчётность и контроль следующего шага не дают клиенту ясности.

Кто проверяет доступность и вопросы: _____

Что осталось предложением, а не согласием: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент не видит результат вашей работы?

Проверьте отчётность, обещания и контроль следующего шага.

Разобрать понятность процесса →

Проверено 16.10.2026 по первичному тексту Public Service Ombudsman о выяснении жалобы и желаемого результата. Британские принципы для публичных служб не являются регламентом российских агентств. Пример учебный.

Public Service Ombudsman: Principles of good complaint handling, Being customer focused

Короткий отчёт, который отвечает на вопрос

Это учебная сводка, а не обещание определённой конверсии или результата продажи.

Событие	Обратная связь	Что делаем с данными
Показ 1 состоялся	Не подошла планировка	Фиксируем частную причину
Показ 2 состоялся	Вопрос о цене, предложения нет	Уточнение по согласованному контакту
Показ 3 отменён	Осмотра и отзыва нет	Не считаем состоявшимся
Предложения о покупке	Подтверждённых нет	Не подменяем словом «интерес»

Один вопрос о цене не доказывает, что все покупатели оценивают объект одинаково. Прежде чем предлагать изменение стратегии, проверьте другие относящиеся данные и обсудите основания с собственником.

Не создавайте отзыв человека, который отменил встречу. Если причина отмены неизвестна, так и запишите. Если сообщил её сам, сохраните точную относящуюся причину без домыслов.

Продавец должен увидеть не только количество событий, но и открытый вопрос. В этом примере ещё нужно обсудить следующий план, а получение отчёта само по себе не является его принятием.

Как проверить, что исправление дошло до клиента

Четыре состояния помогают не остановиться на собственной отметке о выполнении.

Состояние	В примере	Что ещё нужно
Подготовлено	Файл был готов раньше	Само по себе не отправка
Отправлено	До 12:00 21 ноября	Проверить доступность
Доступно	Юрий подтвердил в 12:10	Уточнить вопросы по смыслу
Дальнейший план	Отчёт 27 ноября 18:00 предложен	Получить ответ о графике

Если получатель не ответил, сохраните отсутствие подтверждения. Не делайте из него отказ или одобрение. Следующий контакт выбирается по согласованному порядку, а не ради заполнения всех клеток.

Если выяснилось, что ссылка не открывается, нужен другой доступный способ передачи. Обещание исправить доступ не равно обещанию результата продажи. Эти задачи остаются разными.

Промпт: «Раздели обезличенную претензию на факт, ожидание, исправление и неизвестное. Не добавляй покупателей, отзывы и гарантии. Предложи ответ с ответственным и сроком моего действия». Проверьте каждый факт по рабочим записям.