Продолжить после исправления

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

Проверить исправление

- [ ] **Назвать факт.** Ошибка описана конкретно. Не прятать за недоразумением.
- [ ] **Признать действие.** Ответственность понятна. Не обвинять клиента.
- [ ] **Исправить версию.** Неверная обозначена. Не оставить две равноправные.
- [ ] **Разделить последствия.** Открытое записано. Не объявить всё решённым.
- [ ] **Найти причину.** Есть сбой операции. Не ограничиться эмоциями.
- [ ] **Проверить изменение.** Есть результат проверки. Не предъявить пустой регламент.

Предложить продолжение

- [ ] **Показать доказательство.** Оно связано с ошибкой. Не перегрузить внутренними правилами.
- [ ] **Ограничить шаг.** Один понятный результат. Не требовать полного возврата.
- [ ] **Сохранить отказ.** Он реально допустим. Не ставить исправление условием.
- [ ] **Убрать давление.** Нет искусственного срока. Не торопить ради себя.
- [ ] **Различить согласия.** Пример не равен показу. Не расширить разрешение.
- [ ] **Уточнить контакт.** Время и допустимость понятны. Не назначить самому.

Закрепить исполнение

- [ ] **Выполнить обещанное.** Отправлено согласованное. Не добавить навязанное.
- [ ] **Сверить материал.** Новая проверка применена. Не повторить прежнюю ошибку.
- [ ] **Записать этап.** Наблюдаемый ответ. Не написать доверие восстановлено.
- [ ] **Сохранить обязательства.** У них свой маршрут. Не обменять на покупку.
- [ ] **Принять отказ.** Попытки продолжения остановлены. Не обходить новым сотрудником.
- [ ] **Пересмотреть повтор.** Причина снова разобрана. Не лечить только скидкой.

Запишите факты и следующий шаг

Проверьте выполненные изменения, предложите ограниченный шаг и сохраните право клиента не продолжать работу.

Случай: _____ Версия: _____

Исправлено / доказательство	Один шаг / ответ клиента	Открытые обязательства / контакт

Исправлю после возвращения. разделите обязательства и предложение.

Теперь ошибок не будет. покажите конкретную проверку.

Молчание значит согласие. оставьте решение неподтверждённым.

Одна карточка стала показом. вернитесь к разрешённому объёму.

Отказ обходим другим номером. прекратите попытки продолжения.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Ошибки повторяются после извинений?

Проверьте, где теряются сверка информации и ответственность за следующий шаг.

Проверить процесс работы →

Отделите исправление от возвращения клиента и подтвердите изменение процесса на небольшом согласованном действии. Подготовлено 2026-10-17.