После исправления: предложение продолжить без давления

Покажите конкретное исправление и предложите ограниченный следующий шаг. Карта восстановления работы, учебный случай, формы и чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ЕА, карта исправлений, лист решения и отдельный чек-лист.

Рабочий порядок общения. Не гарантия возвращения и не соглашение об отказе от претензий.

Возвращение начинается с выполненного изменения

Ошибка признана, первичное исправление выполнено и обсуждается возможность продолжить работу.

Вопрос	Что показать	Что не утверждать
Что исправлено	Конкретный файл или действие	Что все последствия исчезли
Что изменилось	Новая проверка с результатом	Что ошибки невозможны
Что предлагается	Один ограниченный шаг	Что клиент уже вернулся
Что осталось	Открытые обязательства	Что они зависят от покупки

Что собрать до предложения

- Фактическая ошибка и её последствие.
- Исправленное действие или версия.
- Открытые обязательства и ответственные.
- Реальная новая проверка.
- Разрешение на контакт и предпочтение клиента.
- Один возможный шаг без давления.

Исправление, причина и доказательство

1. Закройте необходимое исправление

Уберите неверные сведения и обозначьте старую версию. Отдельно перечислите последствия, которые ещё требуют решения. Не ставьте исполнение обязательств в зависимость от продолжения работы.

Готово: Исправленное и незавершённое различимы.

Не делайте так: Обещать исправление только после новой встречи.

2. Проверьте причину повторения

Опишите конкретный сбой операции. Назначьте проверку, которая обнаружит такой сбой до следующего действия. Испытайте её на материале и сохраните результат.

Готово: Показано реально выполненное изменение.

Не делайте так: Написать регламент, которым никто не пользуется.

3. Соберите понятное доказательство

Покажите клиенту относящийся к его проблеме результат: источник, сверку, версию или исполненный пункт. Не перекладывайте обязанность проверять вашу работу на него.

Готово: Человек может понять, что именно поменялось.

Не делайте так: Заменить доказательство обещанием идеального сервиса.

Что уже сделано и чем подтверждено

Добровольный шаг и точное исполнение

4. Предложите небольшой добровольный шаг

Назовите один материал или короткое обсуждение, его цель и границу. Сохраните возможность отказа и паузы. Не вводите искусственную срочность.

Готово: Запрос не требует сразу возвращаться в весь процесс.

Не делайте так: После извинения назначить несколько показов.

5. Точно запишите решение

Различите разрешение прислать пример, обсудить его и возобновить работу. Если следующего контакта не согласовали, не придумывайте дату. При отказе прекратите попытки продать продолжение.

Готово: Запись соответствует словам клиента.

Не делайте так: Пометить ответ «пришлите» как восстановленное доверие.

6. Выполните обещанное и проверьте результат

Сделайте только согласованный шаг в названном объёме. Проверьте сохранение нового порядка. Открытые обязательства ведите отдельно даже при отказе от сотрудничества.

Готово: Есть подтверждение исполнения, а не только предложение.

Не делайте так: Повторить ошибку и ограничиться новой скидкой.

Граница разрешённого действия

EA: разрешена карточка, показ не назначен

Учебный случай EA. Илья отправил Нине чужую планировку. Ошибка обнаружена на просмотре; далее обсуждается только возможность ограниченного продолжения.

Этап EA	Что произошло	Граница вывода
Ошибка	Планировка другого объекта	Нина потратила время
Исправление	Файл заменён, старый обозначен неверным	Не означает возврат доверия
Изменение	Сверка адреса, источника и версии	Выполняется до предложения поездки
Предложение	Один пример обновлённой карточки	Не запись на показ
Ответ Нины	Одну пришлите, показы не планируем	Разрешён один материал
Следующий контакт	Не назначен	Нужно отдельное согласование

Согласована отправка примера. Возвращение к подбору, новый показ и отказ от требований в учебном случае не подтверждены.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Давайте уже забудем»	«Покажу, что исправлено и как проверяю теперь»
«Вы разрешили карточку, значит едем»	«Пришлю один пример; показы пока не планируем»
«Сделаю исправление, если вернётесь»	«Обязательства выполняются независимо от продолжения»

Ответ клиента определяет следующий шаг

Ответ / состояние	Действие	Что не делать
Ошибка не устранена	Завершить исправление	Звать в прежний процесс
Разрешён пример	Прислать один проверенный материал	Назначать показ
Нужна пауза	Уточнить допустимость контакта	Придумывать дедлайн
Отказ от продолжения	Принять решение	Обходить другим номером
Повторный сбой	Остановить проблемную операцию	Прикрывать обещанием
Открытые обязательства	Вести отдельным списком	Связывать с возвращением

Перед новым контактом

1. Что клиент может проверить уже сейчас?
2. Какой объём следующего действия он разрешил?
3. Какие обязательства сохраняются отдельно?

18 проверок предложения продолжить

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

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.

Карта ошибки и исправления

Запишите уже выполненное отдельно от обещанного. Не добавляйте предполагаемое прощение клиента.

Случай / дата проверки: _____

Ошибка / последствие	Исправление / доказательство	Открытое / ответственный / срок
Неверная информация		
Старая версия		
Новая проверка		
Последствия		
Подтверждение исполнения		

Выполненное исправление: _____

Что осталось неизвестным: _____

Открытое обязательство / срок: ____

Лист ограниченного продолжения

Пришлите, обсудим и продолжаем работу имеют разный смысл. Запишите точный разрешённый объём.

Один предлагаемый шаг	Ответ / разрешённый объём	Контакт / обязательства / статус

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Предложение Ильи после исправления

Я исправил карточку и добавил сверку адреса, источника и версии. Могу прислать один пример, без записи на показ. Если сейчас не хотите продолжать, приму ваше решение.

Первое действие после чтения

Выберите одну устранённую ошибку. Подготовьте доказательство изменения и небольшой шаг, который клиент может свободно принять или отклонить.

Разрешённый следующий контакт: _____

Решение клиента / граница: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Ошибки повторяются после извинений?

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

Проверить процесс работы →

17.10.2026 прочитан индексированный текст официальной публикации PON от 12.04.2011. Прямое открытие вернуло timeout. Используется только принцип ответственности и исполнения обещанного; все формы и пример авторские.

Program on Negotiation: ответственность и выполнение обещанного после ошибки

EA: заполненная карта изменения

Учебная запись показывает предел результата, а не успешное возвращение клиента.

Исправление не подтверждает, что все последствия урегулированы. Открытые обязательства рассматриваются отдельно и не зависят от нового заказа.

Ошибка

Илья отправил планировку другого объекта, несоответствие обнаружено на просмотре.

Исправлено

Актуальный файл заменён, прежний обозначен неверным.

Изменённая операция

Перед предложением поездки агент сверяет адрес, источник и версию планировки.

Предложено

Один пример обновлённой карточки без назначения показа.

Ответ Нины

Одну карточку прислать можно. Показы пока не планировать.

Открытое

Решение о продолжении подбора и следующем контакте не принято.

EA: границы следующего согласия

Проверьте, не расширили ли вы смысл короткого ответа клиента.

Фраза / факт	Что разрешено	Что не подтверждено
Одну карточку пришлите	Отправить один пример	Продолжать весь подбор
Показы пока не планируем	Сохранить отсутствие показов	Встреча завтра
Файл исправлен	Использовать новую версию	Прощение ошибки
Контакт не назначен	Уточнить уместность отдельно	Право напоминать ежедневно
Новая проверка выполнена	Показать её результат	Гарантия отсутствия всех сбоев

Промпт: «Из обезличенных фактов собери предложение после исправления. Раздели сделанное, открытые обязательства и один добровольный шаг. Не добавляй прощение, гарантии идеального результата и согласие на показ».

Перед отправкой проверьте доказательство каждого выполненного действия. При отказе от продолжения сохраните отдельный маршрут незавершённых обязательств.