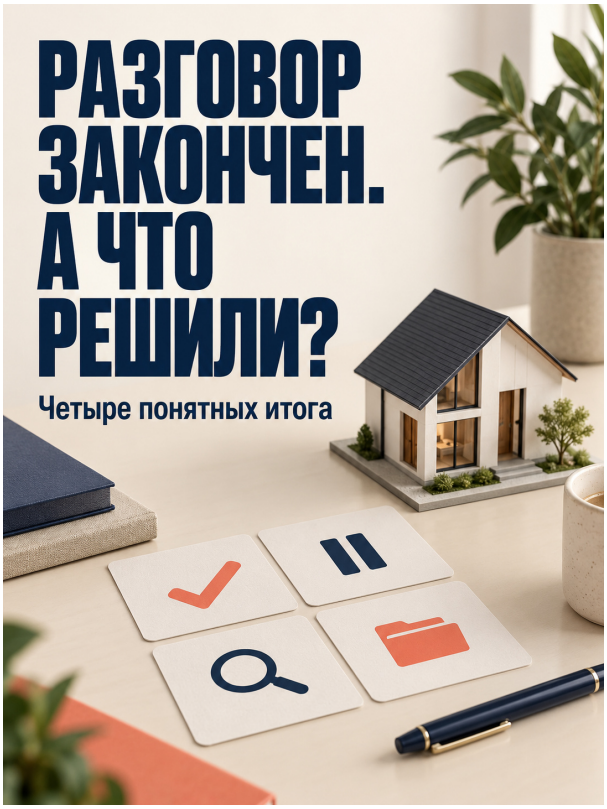
Закрыть разговор без подвешенных обещаний

Выберите точный итог разговора, проверьте его с клиентом и запишите действие, за которое действительно кто-то отвечает.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Четыре варианта финала, заполненная карточка неподтверждённого показа, два рабочих листа, сценарии окончания и 18 проверок записи.

Рабочие итоги общения и продолжение контакта. Название стадии не заменяет оформление договорённостей и исполнение ранее принятых обязательств.

Сообщение согласовано, показ ещё нет

В карточках стоят «думает», «на связи» и «почти согласен», но никто не может назвать следующее согласованное действие.

Пункт	Состояние	Вывод
24 ноября, 17:00	Антон хочет повторный показ	Это запрос
Доступ собственника	Ответа пока нет	Показ не подтверждён
23 ноября до 18:00	Согласовано сообщение Лилии	Сообщить текущий статус

Что нужно для точного окончания

• Предмет только что завершённого разговора.

• Слова участника о принятом или отклонённом действии.

• Условия, которые пока не подтвердили.

• Ответственный за получение каждого неизвестного факта.

• Реально согласованный канал и момент продолжения.

• Обязательства, которые остаются после закрытия обсуждения.

Итог, ветка и обратная проверка

1. Отделите итог от впечатления

Замените «почти согласен» словами участника о конкретном вопросе. Укажите, чего этот ответ не касается.

Готово: Есть проверяемая запись запроса Антона.

Не делайте так: Считать вежливый тон согласием на сделку.

2. Назовите одну основную ветку

Выберите соглашение по действию, паузу, проверку факта или прекращение варианта. Сопутствующие задачи запишите отдельно.

Готово: Ожидание доступа названо проверкой факта.

Не делайте так: Записать ожидание собственника как желание покупателя подумать.

3. Верните итог собеседнику

Коротко повторите решённое и открытое, предложите поправить неточность. Новое условие не добавляйте как якобы принятое.

Готово: Различены сообщение и сам показ.

Не делайте так: Получить согласие на резюме с незаметно добавленной уступкой.

Что пока не решено в этом разговоре

Продолжение, запись и исполнение

4. Согласуйте продолжение

Уточните, кто, когда и по какому каналу сообщит результат. Отсутствие следующего контакта тоже запишите честно.

Готово: Лилия пишет 23 ноября до 18:00 с текущим статусом.

Не делайте так: Ставить звонок, который предложил только агент.

5. Обновите карточку без повышения статуса

Разделите желание, запрос, предложение и подтверждение. При новом времени дождитесь ответа того, чьё расписание меняется.

Готово: 18:30 остаётся предложением до ответа Антона.

Не делайте так: Изменить календарь покупателя по одному ответу собственника.

6. Проверьте исполнение своего шага

Вернитесь к обещанному сообщению даже при отсутствии нового факта. Не заменяйте текущий статус выдуманной готовностью.

Готово: Понятно, выполнено ли сообщение и что ещё открыто.

Не делайте так: Молчать после согласованного срока, потому что ответа нет.

Какой контакт действительно согласован

17:00 запрошены, 18:30 предложены

Лилия обсуждает с Антоном повторный показ 24 ноября в 17:00. Доступ собственника неизвестен. Покупатель согласовал сообщение 23 ноября до 18:00 даже при отсутствии ответа. В следующем учебном эпизоде собственник предлагает только 18:30.

Событие	Что известно	Чего нет	Запись
Покупатель	Хочет 24 ноября в 17:00	Подтверждения доступа	Время запрошено
Собственник	Ответ ожидается	Гарантии показа	Лилия уточняет доступ
Следующий контакт	23 ноября до 18:00	Обещания получить положительный ответ	Сообщить текущий статус
Новая ветка	Собственник предлагает 18:30	Ответа Антона	Время предложено
Разница	На 1 час 30 минут позже	Оценки удобства покупателю	Сверить альтернативу

Договорённость о сообщении существует отдельно от согласования показа. Новая ветка с 18:30 не означает, что Антон её принял.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Договорились на завтра	Запросили 24 ноября 17:00, доступ неизвестен
Клиент пока думает	Ждём ответ собственника, покупатель согласовал статус
Перенесли на 18:30	18:30 предложены, ответ покупателя ещё не получен

Четыре исхода и новая версия

Итог	Заключительная реплика	Что записать
Соглашение	Верно понял действие и срок?	Кто делает что и когда
Пауза	Нужен контакт от меня или вернётесь сами?	Выбранный порядок
Проверка факта	Чей ответ нам нужен для решения?	Факт, ответственный, статус
Прекращение	Закрываем этот вариант или всё общение?	Точную границу
Новый вариант	Вам подходит изменённое время?	Предложение до подтверждения

Три вопроса перед прощанием

1. Что собеседник действительно подтвердил?
2. Какой вопрос остался открытым?
3. Следующий контакт согласован или только запланирован мной?

18 проверок точного окончания

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

Определить итог

- [ ] **Предмет назван.** Один конкретный вопрос. Уберите общее «согласен».
- [ ] **Слова клиента сохранены точно.** Нет додуманного решения. Сверьте формулировку.
- [ ] **Проверка отделена от паузы.** Ждём факт, а не размышление. Исправьте ветку.
- [ ] **Частичное согласие не стало полным.** Показ ещё не подтверждён. Перечислите открытое.
- [ ] **Прекращение имеет границу.** Вариант или общение целиком. Уточните.
- [ ] **Итог возвращён собеседнику.** Есть возможность поправить. Повторите кратко.

Согласовать продолжение

- [ ] **Автор шага известен.** Не безличное «уточнить». Назначьте своего ответственного.
- [ ] **Срок статуса отличён от результата.** 23 ноября до 18:00 про сообщение. Не обещайте доступ.
- [ ] **Канал согласован.** Нет самовольного нового звонка. Сверьте формат.
- [ ] **Пауза не стала бессрочным разрешением.** Порядок контакта понятен. Не добавляйте серию напоминаний.
- [ ] **Реальный срок предложения отделён.** Назван источник при наличии. Не создавайте срочность.
- [ ] **Ноль следующих контактов допускается.** Человек вернётся сам. Не выдумывайте задачу на него.

Сохранить точную запись

- [ ] **17:00 и 18:30 различены.** Изменение на полтора часа. Не пишите «то же время».
- [ ] **Новое время не принято за клиента.** Ответ ещё ожидается. Сохраните статус предложения.
- [ ] **Старая версия помечена.** Нет двух активных подтверждений. Обновите карточку.
- [ ] **Лишние личные сведения убраны.** Итог о решении. Сократите.
- [ ] **Оставшиеся обязательства учтены.** Закрытие карточки их не стирает. Вынесите отдельно.
- [ ] **Свое сообщение выполнено.** Не только стоит задача. Проверьте отправку.

Карточка результата разговора

Пишите только подтверждённое. Статус «проверка факта» не означает ни отказ, ни согласованную встречу.

Участник / предмет / дата: _____

Решённое / открытое	Кто подтвердил / источник	Итог и действие
Предмет разговора		
Принятое действие		
Неизвестный факт		
Граница отказа		
Следующий контакт		

Подтверждённый итог одной фразой: _____

Что осталось неизвестным: _____

Свой следующий шаг и срок: _____

Изменения после окончания разговора

Запрос, предложение и согласование являются разными состояниями. Сохраняйте дату актуальной версии.

Изменение после разговора	Кому нужно подтвердить	Текущий статус / следующее действие
Новое время		
Доступ		
Канал сообщения		
Закрытие варианта		
Остаток обязательств		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

В карточке только «тёплый». добавьте подтверждённый исход.

Сообщение стало подтверждением встречи. разделите события.

Любая пауза запускает звонки. уточните порядок.

Новое время приняли за покупателя. получите его ответ.

Закрытие обсуждения стирает старые обещания. проверьте оставшиеся действия.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение до подтверждения доступа

Антон, повторный показ 24 ноября в 17:00 пока запрошен. Доступ собственника не подтверждён. Напишу 23 ноября до 18:00 с текущим статусом, как договорились. Другое время сначала сверю с вами.

Первое действие после чтения

Заполните карточку по одному сегодняшнему разговору. Диагностическая карта поможет проверить, где теряются подтверждённые действия между обращением и следующей встречей.

Кто подтвердит изменение: _____

Что нельзя считать принятым: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После разговоров остаётся только «на связи»?

Проверьте, где теряются конкретные решения и следующие действия.

Разобрать путь обращения →

Проверено 16.10.2026. Прочитан открытый основной фрагмент PON от 17.11.2020: прекращение переговоров иногда разумно. Полный платный выпуск не использован. Четыре карточки разработаны нами. Пример учебный.

Program on Negotiation: Closing the Deal in Negotiations When Win-Win Seems Likely, 17.11.2020

Четыре финальных реплики с разным смыслом

Сначала выберите реальное состояние, затем адаптируйте слова. Не читайте клиенту весь список.

Соглашение по действию: «Подведу итог: я отправляю план сегодня до 18:00 в этот чат. Вы хотели проверить рабочее место. Верно?» Если клиент не согласился с задачей для себя, оставьте только собственное подтверждённое действие.

Пауза: «Понимаю, что хотите спокойно сравнить. Вам удобнее написать самим или согласовать одно сообщение от меня?» Не маскируйте звонок под обязательную заботу, если человек выбирает самостоятельное возвращение.

Проверка: «Сейчас не хватает подтверждения доступа. Я уточню его и сообщу текущий статус в согласованный срок». Отсутствие ответа тоже может быть честным статусом, но не заменяет дальнейшую проверку своей задачи.

Прекращение: «Этот вариант больше не рассматриваем. Есть ли действие по нему, которое мы уже согласовали и ещё должны завершить?» Не расширяйте отказ на другие темы и не обещайте, что административное закрытие отменяет договорные обязанности.

Как изменяется карточка Лилии

Отдельные события не должны незаметно превращаться в одно подтверждение.

Момент	Правильная запись	Неправильный вывод
До ответа собственника	24 ноября 17:00 запрошены	Встреча точно состоится
Получено 18:30	Предложен другой вариант	Антон уже согласен
Ожидается ответ Антона	Время не согласовано	Молчание означает принятие
Сообщение 23 ноября	Сообщён текущий статус	Все открытые вопросы решены

Пример специально оставлен без выдуманного счастливого финала. Когда Антон действительно ответит, появится новое событие. До этого в календаре не должно быть подтверждённого показа от имени покупателя.

Проверка команды: возьмите пять карточек и попросите коллегу назвать по каждой предмет, исход и следующий шаг. Если для ответа приходится угадывать, перепишите запись. Такая выборка проверяет ясность, а не доказывает рост конверсии.

Промпт: «Разбери обезличенную запись разговора. Отдельно выпиши подтверждённое, открытое, предложенное и следующее согласованное действие. Не принимай решение за клиента. Если автора или срока нет, укажи отсутствие». Сверьте результат с реальным разговором.