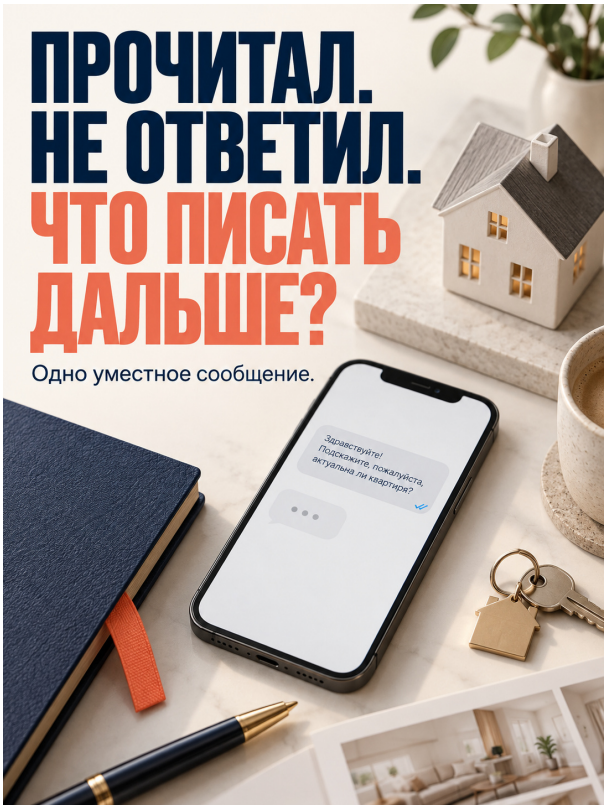
Ответ не получен: решите, уместен ли следующий контакт

Проверьте договорённость и открытый вопрос, подготовьте одно полезное сообщение и определите, когда остановить напоминания.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пример переписки о рабочем месте, три ветки ответа, карта основания контакта, два рабочих листа и 18 проверок сообщения без давления.

Продолжение существующей переписки по её реальному контексту. Не массовая рассылка и не универсальный график касаний.

Открыт план, но не решён вопрос

Файл или сообщение прочитаны, ответа нет, и хочется отправить ещё одно напоминание.

Факт	Состояние	Открытый вопрос
6 ноября	Арсений отправил план	Нет размера стены
Стол Ларисы	Нужно 140 см	Поместится ли, неизвестно
8 ноября после 18:00	Один контакт согласован	Нужен ли запрос размера

Что проверить до следующего сообщения

- Что именно вы обещали отправить.
- Последний согласованный порядок контакта.
- Один открытый вопрос клиента.
- Доступность и правильность отправленного файла.
- Фактические ответы и просьбы о паузе.
- Основание остановки или отдельного продолжения.

Договорённость, файл и полезная задача

1. Прочитайте договорённость, а не статус

Найдите точную просьбу и разрешённый порядок продолжения. Отметка прочтения ничего к нему не добавляет.

Готово: Известен один контакт 8 ноября после 18:00.

Не делайте так: Считать просмотр файла согласием на новые звонки.

2. Проверьте свою часть

Откройте отправленную ссылку, убедитесь в правильности файла и наличии понятного вопроса. Исправьте собственный пропуск.

Готово: План доступен, но размера свободной стены нет.

Не делайте так: Обвинить клиента в молчании при закрытом доступе.

3. Выберите полезное действие

Свяжите сообщение с конкретным неизвестным, которое влияет на выбор. Не повторяйте всю презентацию объекта.

Готово: Предлагается запросить размер для стола 140 см.

Не делайте так: Обещать, что стол поместится, без измерения.

Что нового поможет решить клиенту

Один вопрос, ответ и условие остановки

4. Напишите один вопрос

Дайте контекст и спросите, нужна ли проверка. Допустите паузу или отказ без давления.

Готово: В тексте нет претензии «вы же прочитали».

Не делайте так: Предлагать купить сегодня или завтра без решения клиента.

5. Разведите возможные ответы

Согласие узнать размер не равно записи на показ. Просьба о паузе не равна разрешению писать каждую неделю.

Готово: Для каждого ответа есть отдельный статус.

Не делайте так: Превратить короткое «да» в согласие на весь пакет.

6. Остановитесь при отсутствии основания

После согласованного одного контакта без ответа зафиксируйте отсутствие ответа. Новую цепочку автоматически не запускайте.

Готово: Ветку напоминаний остановили, отказ не выдуман.

Не делайте так: Сменить канал и обратиться к родственникам из-за молчания.

Как не превратить попытку в бесконечную цепочку

Стол 140 см, размер стены неизвестен

Лариса выбирает отдельную комнату для стола 140 см. Арсений отправил план 6 ноября. Размер свободной стены отсутствует. Они согласовали одно сообщение 8 ноября после 18:00, если ответа раньше не будет. К этому моменту ответа нет.

Событие	Подтверждено	Не подтверждено	Следствие
План	Отправлен 6 ноября	Понимание всех деталей	Проверить доступность
Прочтение	Есть отметка чата	Причина молчания	Не делать вывод о мотиве
Критерий	Стол 140 см	Размер свободной стены	Предложить запрос данных
Контакт	Один раз 8 ноября после 18:00	Серия новых звонков	Соблюсти договорённость
После сообщения	Ответ может не появиться	Отказ или согласие	Записать отсутствие ответа

Пример не заканчивается выдуманным ответом Ларисы. Если она согласится на запрос размера, это будет новое отдельное событие, ещё не показ или покупка.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вы прочитали, почему молчите?	Возвращаюсь к вопросу о рабочем месте, как договорились
Стол точно встанет	В плане нет размера свободной стены, его нужно уточнить
Не ответила, значит отказ	Ответ не получен; согласованная попытка выполнена

Выберите действие по реальному состоянию

Состояние	Что сделать	Что не добавлять
Контакт согласован	Продолжить конкретный вопрос	Новую презентацию целиком
Ошибка файла	Исправить и объяснить	Претензию к клиенту
«Размер уточните»	Согласовать получение данных	Принятый показ
«Пока остановила поиск»	Учесть паузу и выбранный порядок	Еженедельные напоминания
Ответа снова нет	Остановить эту ветку без нового основания	Выдуманный отказ

Три вопроса до отправки

1. На какую договорённость я опираюсь?
2. Какой один вопрос сообщение поможет решить?
3. Что будет основанием остановиться?

18 проверок уместного сообщения

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

До сообщения

- [ ] **Последняя договорённость найдена.** Есть реальный контекст. Прочитайте переписку.
- [ ] **Срок не придуман.** 8 ноября после 18:00 согласовано. Не используйте правило суток.
- [ ] **Файл правильный.** План нужного объекта. Исправьте.
- [ ] **Ссылка доступна.** Получатель может открыть. Проверьте права.
- [ ] **Вопрос один.** Нужен ли запрос размера. Сократите.
- [ ] **Мотивы не диагностированы.** Нет слова «игнорирует» как факта. Уберите догадку.

В тексте

- [ ] **Контекст короткий.** Рабочее место Ларисы. Уберите новую презентацию.
- [ ] **140 см названы критерием.** Это ширина стола. Не приписывайте размер стене.
- [ ] **Отсутствие измерения видно.** Помещение стола неизвестно. Не гарантируйте.
- [ ] **Нет претензии за прочтение.** Статус не долг ответить. Перепишите.
- [ ] **Нет выдуманного конкурента.** Срочность не создана искусственно. Уберите давление.
- [ ] **Пауза допускается.** Решение остаётся у клиента. Не загоняйте в выбор покупки.

После сообщения

- [ ] **Согласие имеет границу.** Запрос размера не показ. Сохраните предмет.
- [ ] **«Позже» не стало датой.** Дата ещё не выбрана. Не назначайте сами.
- [ ] **Ответ не выдуман.** Молчание не отказ. Отметьте отсутствие.
- [ ] **Одна попытка не стала цепочкой.** Новое основание нужно отдельно. Остановите автоматическое продолжение.
- [ ] **Канал не сменён самовольно.** Нет обхода через родственников. Соблюдите порядок.
- [ ] **Обязательства учтены отдельно.** Важный процесс не смешан с рекламой. Проверьте контекст.

Карта основания контакта

Если нет полезного действия и основания контакта, не заполняйте пустоту очередным напоминанием.

Диалог / дата / открытый вопрос: _____

Договорённость / вопрос	Факт / неизвестное	Основание следующего контакта
Что отправляли		
О чём спросили		
Что согласовали		
Что исправить		
Когда остановиться		

Одно полезное действие: _____

Что осталось неизвестным: _____

Согласованный момент или его отсутствие: _____

Ответ, значение и продолжение

Статус описывает сказанное. Не расширяйте короткий ответ на решения, о которых не спрашивали.

Ответ или его отсутствие	Точное значение	Следующий допустимый шаг
Уточните размер		
Вернусь позже		
Вариант не подходит		
Не пишите		
Ответа нет		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Статус чата стал диагнозом. вернитесь к фактам.

140 см приняли за измеренную стену. разделите критерий и данные.

Пауза превратилась в серию касаний. уточните договорённость.

Молчание объявили отказом. запишите отсутствие ответа.

Напоминание ушло через новый канал без основания. остановите обход.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение по согласованной задаче

Лариса, возвращаюсь к вопросу о рабочем месте, как договорились. В плане нет размера свободной стены. Уточнить его у собственника перед решением о повторном просмотре? Если пока не возвращаетесь к подбору, сообщите, когда вам удобно продолжить.

Первое действие после чтения

Проверьте один диалог без ответа и заполните карту контакта. Диагностическая карта поможет увидеть, где понятная задача теряется между обращением и следующим действием.

Кто сообщит неизвестный размер: _____

Условие остановки напоминаний: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Переписки зависают без следующего шага?

Проверьте переход от отправленного материала к понятному действию клиента.

Разобрать переписку →

Проверено 16.10.2026. Справка Signal различает отправку, доставку и прочтение. Это технический пример, настройки других сервисов проверяются отдельно. Мотивы клиента по отметке не определяем. Сценарий учебный.

Signal Support: How do I know if my message was delivered or read?

Три ответа на одно полезное сообщение

Это возможные ветки, а не состоявшиеся ответы Ларисы.

«Размер уточните». Уточните, кто запрашивает данные и когда сообщит статус. Не обещайте точное время ответа собственника, если он его не подтвердил. В карточке остаётся проверка размера, а не согласованный повторный просмотр.

«Пока остановила поиск». Примите паузу. Если человеку удобно обсудить порядок возвращения, выясните, напишет ли он сам или хочет согласовать одно сообщение. Не превращайте паузу в обязательную еженедельную рассылку.

«Квартира уже не подходит». Зафиксируйте границу отказа. При уместности можно спросить, нужно ли учитывать новый критерий в дальнейшем подборе. Не доказывайте ошибочность решения только потому, что потратили время на план.

Если ответа нет, ни одну из этих веток нельзя выбирать за клиента. Выполненный согласованный контакт фиксируется отдельно от результата. Наличие открытой карточки не обязывает бесконечно писать.

Редактор сообщения без претензии

Используйте шаблон проверки до отправки, а не после жалобы получателя.

Фрагмент	Проблема	Полезная замена
Вы же всё прочитали	Давление техническим статусом	Как договорились, возвращаюсь к вопросу
Вам вообще надо?	Претензия вместо задачи	Нужна ли проверка размера?
Завтра будет поздно	Источник срока отсутствует	Убрать выдуманную срочность
Я уже всё решил	Решение присвоено агентом	Предложить следующий шаг

Промпт: «Сократи обезличенное сообщение до контекста, одного вопроса и уместного следующего действия. Не добавляй согласие клиента, мотивы молчания, конкурирующего покупателя или срок, которого нет во входных данных».

Проверьте результат по реальной переписке. Модель может сделать текст вежливым, но она не знает, разрешён ли контакт и какой файл вы действительно отправили.

Реальный значимый срок можно сообщать точно, с его источником и предметом. Это отдельная ситуация, которая не даёт основания создавать срочность в обычном напоминании.