Стоп грубости: понятный порядок действий

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

Разобраться в поведении

- [ ] **Критика проверена по содержанию.** Есть рабочий факт. Не называйте её хамством автоматически.
- [ ] **Оскорбление описано точно.** Нет диагноза личности. Сохраните наблюдаемое.
- [ ] **Угроза не смягчена до эмоций.** Названы слова и обстоятельства. Учтите безопасность.
- [ ] **Обязательных трёх попыток нет.** Можно прекратить сразу при угрозе. Не терпите ради скрипта.
- [ ] **Своя ошибка не скрыта.** Претензия остаётся предметом разбора. Вернитесь к фактам.
- [ ] **Ответ не содержит унижения.** Граница нейтральна. Уберите встречное нападение.

Обозначить и выполнить

- [ ] **Названо своё действие.** Остановить разговор выполнимо. Не требуйте изменить личность.
- [ ] **Нет угроз сделке и документам.** Не применяется наказание. Выберите рабочее действие.
- [ ] **Уступка не выдана за спокойствие.** 70 тысяч не приняты. Обсудите бюджет отдельно.
- [ ] **Состав альтернативы не выдуман.** Нужно уточнение. Не обещайте прежний объём автоматически.
- [ ] **Завершение действительно выполнено.** Нет спора ради последнего слова. Остановите беседу.
- [ ] **Очный выход остаётся возможным.** Никого не удерживают. Учтите обстановку.

Сохранить рабочий итог

- [ ] **Статус цены точный.** 95 предложение, 70 запрос. Не пишите согласовано.
- [ ] **Разница 25 тысяч не названа убытком.** Это арифметика. Не придумывайте финансовый результат.
- [ ] **Беседа и обязательства разделены.** Другие вопросы проверяются отдельно. Не объявляйте всё прекращённым.
- [ ] **Запись содержит необходимое.** Нет лишних личных сведений. Ограничьте доступ.
- [ ] **Коллеге передан открытый вопрос.** Нет автоматического принятия чужих обещаний. Уточните ответственность.
- [ ] **Продолжение предложено ясно.** Формат принят либо остаётся предложением. Не запускайте преследующую цепочку.

Запишите факты и следующий шаг

Запись нужна для работы и соответствующего обращения при необходимости. Не превращайте её в публичное обсуждение личности клиента.

Обсуждаемая услуга / условие: _____

Событие / точные слова	Мой ответ / действие	Рабочий вопрос / статус
Предмет беседы		
Наблюдаемое поведение		
Обозначенная граница		

Критику услуги назвали личным нападением. проверьте предмет претензии.

Граница стала угрозой причинить вред сделке. замените на действие по общению.

Ради прекращения оскорблений отдана скидка. верните проверку бюджета и состава.

Событие опубликовано ради наказания. оставьте необходимую рабочую фиксацию.

После звонка исчезли прежние обязательства. разберите их отдельно.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После сложного разговора остаются подвешенные вопросы?

Проверьте границы услуги, передачу клиента и фиксацию следующего действия.

Разобрать рабочий порядок →

Претензия к работе и личное оскорбление различаются. Граница описывает ваше действие, а не наказание клиента.
Подготовлено 2026-10-16.