Клиент не отвечает: дерево следующего действия

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

Факт и контекст

- [ ] **Исход записан точно.** Есть время и наблюдение. Не оценка клиента.
- [ ] **Сбой отделён от недозвона.** Понятно ушёл ли вызов. Не одинаковый статус.
- [ ] **Исходная просьба найдена.** Известно что ожидал человек. Не только номер.
- [ ] **Канал учтён.** Есть предпочтение либо неизвестно. Не подменяем ответ звонком.
- [ ] **Время проверено.** Согласованное отличается от предложенного. Не удобство агента по умолчанию.
- [ ] **Обещанный материал проверен.** Видно выполнен ли запрос. Не требуем созвон ради файла.

Изменения и технические причины

- [ ] **Последние ответы прочитаны.** Есть связанная история. Не только своя лента.
- [ ] **Переносы учтены.** Старое время не используется. Не пропущенное сообщение.
- [ ] **Остановка соблюдается.** Ненужные контакты прекращены. Не другой номер для обхода.
- [ ] **Контакт сверён.** Форма и CRM сопоставлены. Не ошибка передачи.
- [ ] **Маршрут проверяем.** Есть данные о попытке. Не тестируем на клиенте вслепую.
- [ ] **Фильтрация не объявлена фактом.** Настройки клиента неизвестны. Возможность не доказательство.

Следующее действие

- [ ] **Выбрана одна ветка.** Есть причина конкретного шага. Не все каналы сразу.
- [ ] **Сообщение полезно.** Напоминает задачу и даёт ответ. Не претензия за молчание.
- [ ] **Срочность не выдумана.** Нет искусственного давления. Не ложный дефицит.
- [ ] **Канал уместен.** Соответствует полученному обращению. Не поиск личных аккаунтов.
- [ ] **Неизвестное записано.** Нужные сведения не додуманы. Не уверенный диагноз.
- [ ] **Статус обновлён после ответа.** Старые задачи пересмотрены. Не вечная пометка недозвон.

Запишите факты и следующий шаг

Гипотезы о занятости, интересе или фильтрации не записывайте как установленные причины. Используйте обезличенный контекст.

Карточка: _____ Проверил: _____

Наблюдение / исходная просьба	Последние изменения / техника	Подтверждённое / неизвестное

Молчание названо отказом покупать.. Вернитесь к наблюдаемому факту и контексту..

Письменный запрос заменён повторными звонками.. Выполните обещанный ответ подходящим способом..

Фильтр устройства объявлен доказанным.. Оставьте техническую возможность гипотезой..

Одновременно запущены все каналы.. Выберите один уместный следующий шаг..

Ответ уже получен, старая задача работает.. Обновите карточку и отмените лишний контакт..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После первого обращения остаётся слишком много неизвестного?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать обещание на входе, запись запроса и первый ответ, чтобы следующий шаг был уместным.

Разобрать первый ответ клиенту →

Дерево проверки, учебный пример письменного запроса, варианты ответа и рабочая карточка решения. Подготовлено 2026-10-14.