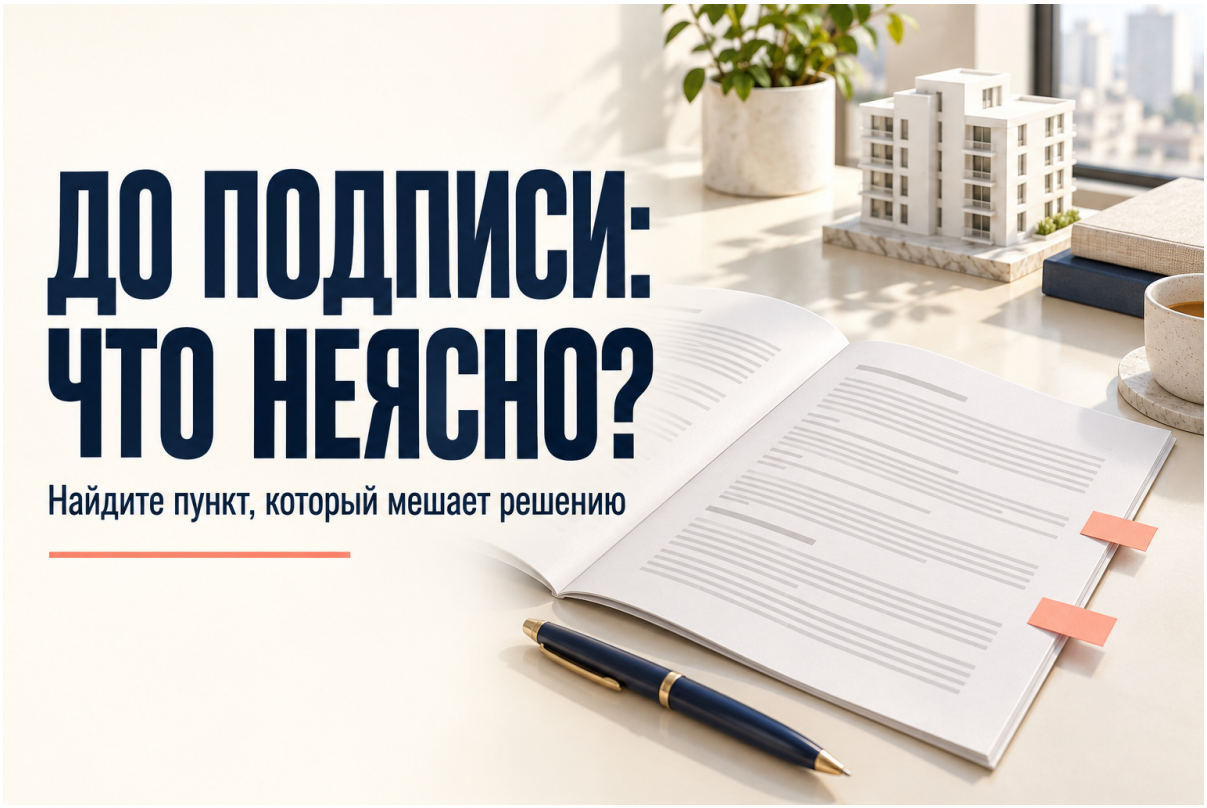
Что останавливает перед подписью

Переведите общее «не хочу подписывать» в конкретный вопрос к условию. Разделите объяснение, предложение изменения и правовую проверку.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта трёх вопросов Светланы, четыре поля препятствия, пакет для специалиста, проверка версии и 18 пунктов повторного разговора.

Инструмент переговоров и передачи вопросов. Не готовый договор и не правовая оценка пунктов. Спорное проверяется по документу и обстоятельствам с профильным специалистом.

Какой ответ нужен перед решением

Проект договора передан, но человек не готов принять условия или называет конкретный пункт, который нужно обсудить.

Что останавливает	Какой ответ нужен	Чего не подменять
Смысл неясен	Объяснение по тексту	Успокоением без основания
Условие не подходит	Обсуждение возможной правки	Повтором презентации
Нужно изучить	Актуальный файл и время	Требованием решить сразу

Данные для разбора пункта

- Актуальный проект и приложения.
- Точные слова клиента.
- Номер или фрагмент спорного пункта.
- Сценарий, о котором спрашивает человек.
- Кто уполномочен отвечать и менять условия.
- Порядок проверки и передачи новой версии.

Причина, формулировка и маршрут ответа

1. Определите вид препятствия

Уточните, неясен ли смысл, неприемлемо ли условие или решение о сотрудничестве ещё не принято. Оставьте место для другого ответа.

Готово: Причина названа клиентом, не назначена агентом.

Не делайте так: Считать любой отказ недостаточным доверием.

2. Найдите конкретное место в документе

Запишите версию, пункт и понимание клиента. Выслушайте его до исправления. Сверьте связанные приложения.

Готово: Есть точный предмет обсуждения.

Не делайте так: Обсуждать разные версии как один текст.

3. Выберите нужный способ ответа

Организационное объясните по реальному порядку. Возможную правку согласуйте с уполномоченным. Правовую неоднозначность передайте специалисту.

Готово: Ответ соответствует типу вопроса.

Не делайте так: Обещать нужный клиенту вывод до проверки.

Что именно остановило клиента

Проверка, версия и решение

4. Подготовьте точный пакет на проверку

Передайте пункт, связанное приложение, вопрос и сценарий без лишних личных данных. Укажите, какой результат требуется.

Готово: Специалист проверяет именно нужную ситуацию.

Не делайте так: Ограничиться просьбой «посмотрите, всё нормально?».

5. Сверьте ответ и новую версию

Проверьте, что объяснение отражено в документе и не противоречит другим пунктам. Отметьте изменения и приложения.

Готово: Разговор и файл согласованы по смыслу.

Не делайте так: Обновить письмо, оставив старое условие в договоре.

6. Вернитесь к вопросу и реальному решению

Покажите ответ, спросите, исчезла ли неопределённость. Понятное, но неприемлемое условие обсудите как несогласие. Подпись учитывайте отдельно.

Готово: Карта отражает открытые и закрытые вопросы.

Не делайте так: Считать разъяснённый пункт частью гарантированного согласия.

Что осталось открытым

Светлана: один вопрос понятен, два открыты

Учебная Светлана получила проект и задаёт три вопроса: оплата, отчётность и изменение планов продажи. Приложение описывает сводку по пятницам в согласованный чат. Два других пункта ещё требуют проверки.

Вопрос	Данные проекта	Действие	Статус
Когда платить?	Формулировку нужно сверить	Передать точный вопрос	Открыт
Как видеть отчёт?	Порядок есть в приложении	Показать и объяснить состав	Понятен после ответа Светланы
Если планы изменятся?	Сценарий требует проверки	Получить ответ по документу	Открыт
Итог разговора	Один вопрос разъяснён, два открыты	Назначить ответственных	Не согласие на договор
Следующая версия	Появится после согласованных правок	Сверить приложения и изменения	Не считать заранее принятой

Один из трёх разъяснённых вопросов не означает треть согласия или вероятность подписи. Важность вопросов разная, решение клиент ещё не принял.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Боится договора	Неясно событие, с которым связана оплата
На пункт не смотрите	Объяснение и текст расходятся, требуется сверка
Правки отправлены, значит приняты	Новая версия отправлена, решение ещё не подтверждено

Разные препятствия требуют разных действий

Ситуация	Следующее действие	Граница
Неясный смысл	Показать пункт и объяснение	Не выдумывать иной смысл
Понятно, но не подходит	Обсудить доступное изменение	Не требовать принятия
Нужно время	Дать актуальный комплект	Не назвать скрытым возражением
Нет полномочий менять	Передать ответственному	Не обещать правку от себя
Ответ правовой	Проверить конкретный сценарий	Не применять ко всем случаям

Три вопроса перед ответом

1. Какой пункт и какая версия обсуждаются?
2. Что требуется: объяснение, изменение или проверка?
3. Какой факт подтверждает, что вопрос закрыт?

18 проверок повторной встречи

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

Точность вопроса

- [ ] **Причина названа клиентом.** Нет диагноза по догадке. Спросите прямо.
- [ ] **Пункт найден.** Есть конкретная формулировка. Откройте текст.
- [ ] **Версия записана.** Не смешаны разные файлы. Сверьте дату.
- [ ] **Понимание услышано.** Клиент закончил объяснение. Уточните смысл.
- [ ] **Сценарий описан.** Вопрос связан с обстоятельствами. Запишите ситуацию.
- [ ] **Тип ответа выбран.** Объяснение не заменяет изменение. Выберите нужный маршрут.

Подготовка ответа

- [ ] **Полномочия учтены.** Правка не обещана от себя. Согласуйте с ответственным.
- [ ] **Приложения включены.** Связанные условия доступны. Добавьте нужные документы.
- [ ] **Лишние данные убраны.** Передаётся необходимое. Обезличьте возможное.
- [ ] **Вопрос специалисту точный.** Не только «всё нормально?». Назовите ожидаемый ответ.
- [ ] **Вывод не обещан заранее.** Проверка ещё не выполнена. Оставьте открытый статус.
- [ ] **Сценарий ответа совпадает.** Нет переноса с другого случая. Сверьте применимость.

Версия и решение

- [ ] **Письмо и файл согласованы.** Нет двух разных условий. Исправьте расхождение.
- [ ] **Изменения отмечены.** Клиент видит новую редакцию. Укажите пункты.
- [ ] **Связанные разделы сверены.** Правка не создала противоречие. Проверьте зависимости.
- [ ] **Вопрос закрыт фактически.** Получен ответ по существу. Вернитесь к замечанию.
- [ ] **Несогласие допускается.** Понимание не равно принятию. Обсудите варианты.
- [ ] **Подпись отдельный факт.** Отправка не названа заключением. Сохраните реальный этап.

Карта вопросов к договору

В каждой строке укажите версию или точное место. «Не доверяет» не заменяет конкретный вопрос и не помогает подготовить ответ.

Документ: _____ Версия: _____

Слова клиента и пункт	Чего не хватает для решения	Кто и что подготовит
Оплата		
Состав работы		
Сроки		
Изменения		
Другой вопрос		

Сценарий клиента: _____

Что осталось неизвестным: _____

Ответственный и порядок ответа: _____

Проверка изменений и приложений

Предложенная редакция ещё не принята. Отправка новой версии не подтверждает её изучение, согласование или подпись.

Версия / изменённый пункт	Связанное условие или приложение	Результат сверки и открытое

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Устно обещано иное условие. сверьте документ.

Нет полномочий на обещанную правку. обратитесь к ответственному.

Правовой вывод дан без сценария. уточните обстоятельства.

Старый файл отправлен повторно. проверьте версию.

Понимание выдано за согласие. разделите результаты.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение с точным статусом вопросов

По отчётности мы разобрались: порядок указан в приложении. По оплате и изменению планов сохраняются два вопроса. Передам их на проверку с вашим сценарием и вернусь с ответом по конкретным пунктам. Срок ответа согласуем отдельно. До этого не буду считать условия согласованными.

Первое действие после чтения

Заполните карту одного текущего проекта. Если замечания теряются между разговором и документом, проверьте передачу следующих действий в диагностической карте.

Открытые пункты: _____

Реальное следующее действие: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Вопросы клиента теряются между разговором и договором?

Проверьте, кто готовит ответ и какое действие действительно согласовано.

Разобрать передачу вопросов →

Проверено 16.10.2026. В памятке Роспотребнадзора об услугах при аренде от 16.04.2026 выделены предмет, вознаграждение и обязанности. Используется только этот краткий ориентир.

Роспотребнадзор: О правах потребителей при оказании риелторских услуг при аренде жилья, 16.04.2026

Пакет для профильного специалиста

Передавайте достаточный контекст, чтобы получить применимый ответ.

Элемент	Пример содержания	Для чего нужен
Документ	Актуальный проект и приложение	Не проверять старую версию
Место	Раздел об изменении сотрудничества	Найти предмет вопроса
Сценарий	Планы меняются до названных работ	Определить обстоятельства
Вопрос	Какие действия и расчёты связаны с этим?	Получить ответ по ситуации
Результат	Объяснение и нужные согласованные правки	Вернуться к клиенту точно

Не включайте лишние персональные данные, когда вопрос можно разобрать по обезличенному фрагменту и описанию ситуации.

Если ответ затрагивает другое обстоятельство, уточните применимость. Не используйте вывод о завершении после выполненных работ как автоматический ответ о стадии до их начала.

После проверки сохраните, кто дал ответ, к какой версии и сценарию он относится. Это помогает не переносить старое объяснение на изменённый договор.

Проверка новой версии перед встречей

Смысл правки важнее аккуратного имени файла, но имя помогает не перепутать документы.

Укажите дату или номер версии и перечислите изменённые пункты. Сверьте приложения, суммы, сроки и обязанности с подготовленным объяснением.

Проверьте связанные разделы. Изменение события оплаты может затрагивать другие описания этапов. Не объявляйте один исправленный абзац полной проверкой всего документа.

Сохраните прежнюю копию как историю, но ясно отделите её от предложенной актуальной. Клиент должен понимать, какой комплект ему предлагают изучить.

Нейросеть можно попросить сгруппировать обезличенные замечания и найти текстовые расхождения. Она не подтверждает законность пункта, полномочия на правку или согласие клиента. Эти вопросы проверяются отдельно по данным и документу.