Понятный контакт без мессенджера

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

Выбрать доступный маршрут

- [ ] **Спросить предпочтение.** Ответ дал сам клиент. Не объяснять выбор стереотипом.
- [ ] **Разделить задачи.** Разговор и материалы различаются. Не выбирать один формат для всего.
- [ ] **Уточнить ограничения.** Ссылки и вложения проверены вопросом. Не предполагать доступность.
- [ ] **Записать основной канал.** Коллега видит предпочтение. Не приглашать снова в неудобный чат.
- [ ] **Согласовать резерв.** Известно, как связаться при необходимости. Не использовать все контакты подряд.
- [ ] **Проверить адресата.** Личные сведения получает нужный человек. Не пересылать родственнику по умолчанию.

Сделать разговор и итог понятными

- [ ] **Назвать цель звонка.** Клиент понимает предмет. Не начинать длинную презентацию.
- [ ] **Уточнить удобство.** Время разговора согласовано. Не считать доступность постоянной.
- [ ] **Задавать последовательно.** Каждый вопрос имеет ответ. Не смешивать несколько решений.
- [ ] **Сверить свою запись.** Клиент может внести поправку. Не устраивать экзамен.
- [ ] **Упростить слова.** Сокращения объяснены. Не оставлять профессиональный жаргон.
- [ ] **Сохранить предел.** Ответ связан с конкретным вопросом. Не превращать интерес в покупку.

Проверить материалы и статусы

- [ ] **Сравнять поля.** Объекты описаны одинаково. Не маскировать недостаток эпитетом.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Непроверенные сведения видны. Не выдавать цену объявления за цену сделки.
- [ ] **Проверить чтение.** Формат удобен человеку. Не считать печать достаточной.
- [ ] **Разделить статусы.** Отправлено и отвечено не смешаны. Не выдумывать прочтение.
- [ ] **Проверить уведомление.** Требуемый порядок соблюдается отдельно. Не заменять его своей заметкой.
- [ ] **Обновить маршрут.** Изменение согласовано. Не возвращаться к приложению автоматически.

Запишите факты и следующий шаг

Не путайте отправку с получением ответа, а согласие на встречу с покупкой. Выбранный бытовой канал не заменяет отдельно установленный порядок значимых уведомлений.

Клиент: _____ Выбранный формат: _____

Канал / цель / доступный формат	Ответ / предел / статус	Открытое / действие / контакт

Канал навязан вместо вопроса. вернитесь к предпочтению клиента.

Отсутствие приложения стало ярлыком. уберите оценку человека.

Да относится к другому вопросу. восстановите предмет ответа.

Сообщение отправлено и признано прочитанным. разделите статусы.

Встреча в офисе стала показом. исправьте действие до напоминания.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиентам приходится напоминать вам, как с ними общаться?

Проверьте, сохраняются ли предпочтения, понятные итоги разговоров и следующий шаг при передаче клиента между задачами.

Проверить удобство сопровождения →

Удобный канал выбирается под задачу и предпочтение человека. Отправка информации, её получение и подтверждение решения имеют разные статусы. Подготовлено 2026-10-17.