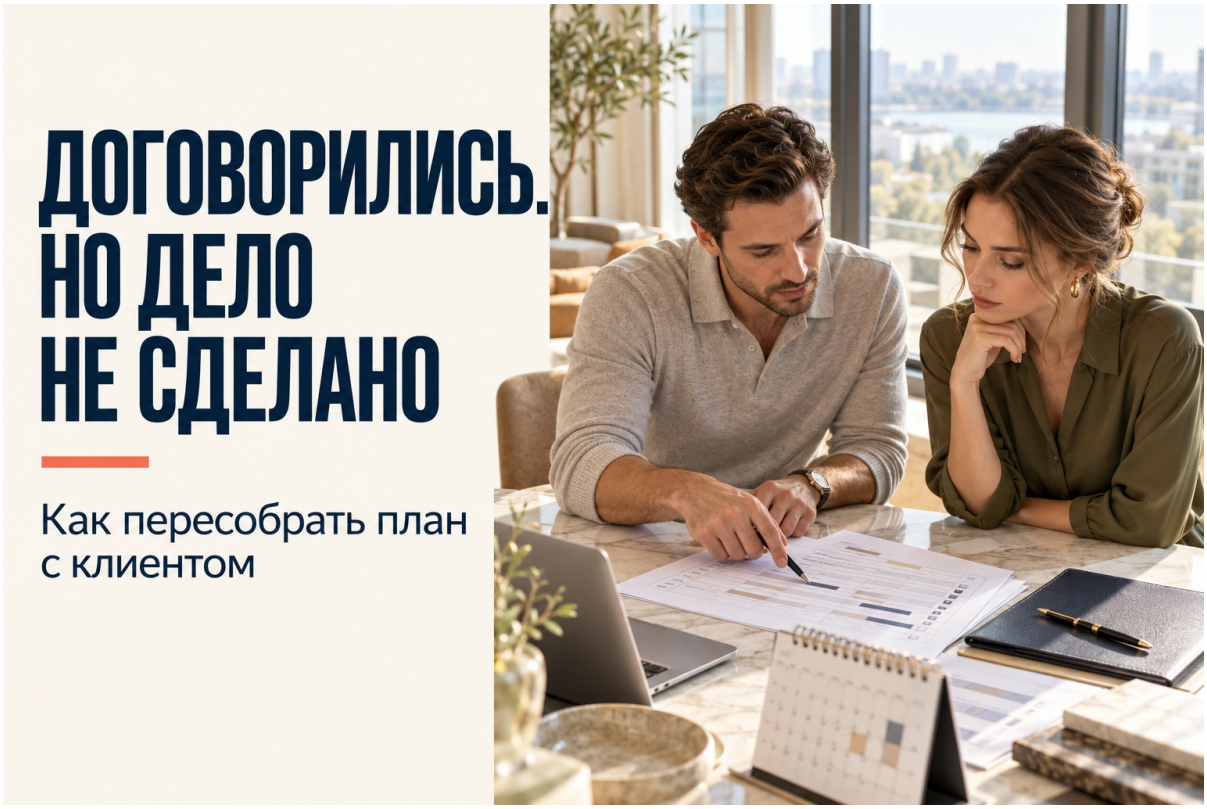
Обязательство не выполнено: причины и новая версия плана

Разберите пропущенную договорённость по фактам, найдите препятствие и пересоберите зависимые шаги. Готовые реплики, пример с мебелью и рабочая карта нового плана.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, заполненный разбор ГФ, формы договорённости и зависимостей, отдельный чек-лист.

Рабочее планирование и разговор без обвинений. Изменение договорных обязательств и последствия паузы проверяются отдельно.

Карта пересмотра договорённости

Когда клиент пропустил принятое действие, а от него зависит подготовка материала, встречи или следующего этапа.

Пункт	Факт ГФ	Текущее решение
Первый срок	7 декабря 14:00, список не пришёл	Зафиксировать пропуск
Препятствие	Неясно разделение мебели	По словам Полины
Новый формат	Остаётся / забираем / открыто	Принят
Новый срок	Таблица 18:00, проверка 19:00	Оба шага согласованы

Что собрать до сообщения

• Последняя принятая версия договорённости.

• Фактическое состояние результата и каналы проверки.

• Объяснение препятствия от клиента.

• Зависимые действия и внешние участники.

• Реальные варианты нового формата или паузы.

• Подтверждённый новый срок и критерий результата.

Согласие, пропуск и препятствие

1. Проверьте прежнее согласие

Найдите действие, исполнителя, срок и ответ клиента. Если точное время не принималось, согласуйте его впервые, не обвиняя в нарушении неизвестного срока.

Готово: У ожидания есть проверяемое основание.

Не делайте так: Считать фразу на неделе обещанием к обеду.

2. Назовите фактический пропуск

Проверьте согласованные каналы. Опишите, какой результат отсутствует или неполон, без оценки характера и слов всегда или никогда.

Готово: Клиент может подтвердить или исправить наблюдаемый факт.

Не делайте так: Требовать материал, уже пришедший в другом канале.

3. Уточните препятствие

Спросите о формате, данных, времени и изменении плана. Оставьте возможность другой причины. Запишите объяснение как слова клиента, не как собственный диагноз.

Готово: Новое решение отвечает названному препятствию.

Не делайте так: Перенести срок, не устранив непонятную форму.

Какой факт требует сверки

Зависимости и новая версия

4. Покажите зависимые шаги

Назовите, что нельзя завершить без результата и что можно продолжить. Отделите реальные последствия от предположений о будущей сделке.

Готово: Понятно, какой этап требует пересмотра.

Не делайте так: Пугать потерей всех покупателей без основания.

5. Согласуйте выполнимую версию

Выберите формат, объём, исполнителя и срок с клиентом. Укажите критерий готовности и открытые решения. Изменения у внешних участников подтвердите отдельно.

Готово: Новый план принят, предложения помечены отдельно.

Не делайте так: Считать запрос фотографу подтверждённой съёмкой.

6. Сохраните историю и контроль

Оставьте прежний срок в истории, новый в текущих задачах. При повторном пропуске пересмотрите способ работы или зависимый этап, не назначая бесконечные сроки автоматически.

Готово: Известно, что проверять и кто отвечает.

Не делайте так: Стереть старый факт или превратить журнал в обвинения.

Что изменилось в плане

ГФ: список мебели не поступил

Учебный пример ГФ. Полина продаёт квартиру, Игорь готовит описание комплектации. Все данные и реплики вымышлены.

Пункт	Договорённость / факт	Статус
Исходный список	7 декабря до 14:00	Не получен в 14:20
Объяснение	Неясно разделение мебели	Сообщила Полина
Новая таблица	Три колонки, 7 декабря 18:00	Полина согласилась
Проверка	Игорь до 19:00	Игорь принял
Полное описание	После проверки выбрать срок	Дата ещё не согласована
Съёмка	8 декабря 11:00 запрос фотографу	Не подтверждена

Колонка решение открыто сохраняет неопределённость. Спорный предмет нельзя объявлять входящим в стоимость.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Вы опять всё задерживаете»	«К 14:00 списка нет, сейчас вижу фотографии»
«Пришлите завтра хоть что-нибудь»	«Какая форма позволит разделить состав мебели?»
«Съёмку перенесли, всё решено»	«Время отправили фотографу, подтверждения пока нет»

Выберите решение по препятствию

Препятствие	Что выяснить	Вариант действия
Неясен формат	Какой пункт непонятен	Показать короткую форму
Нет данных	Кто может их подтвердить	Сохранить открытые строки
Нет времени	Какой объём выполним	Согласовать меньший шаг
Нужно решение семьи	Что именно обсуждается	Не писать согласовано
План изменился	Актуальна ли задача	Пересмотреть этап
Повторный пропуск	Почему новая версия не сработала	Изменить способ или обсудить паузу

Перед повторной договорённостью

1. Какой срок клиент действительно принимал?
2. Какое препятствие он назвал?
3. Что в новом плане согласовано, а что только предложено?

18 проверок нового плана

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

Факт и препятствие

- [ ] **Найти договорённость.** Есть согласие на действие. Не принять ожидание за обещание.
- [ ] **Проверить срок.** Время было названо. Не обвинить задним числом.
- [ ] **Проверить каналы.** Результат не потерян. Не требовать уже присланное.
- [ ] **Назвать факт.** Наблюдаемое расхождение. Не оценивать характер.
- [ ] **Спросить причину.** Ответ получен от клиента. Не придумать мотив.
- [ ] **Уточнить формат.** Непонятный пункт выделен. Не лечить его переносом даты.

Зависимости и новый план

- [ ] **Показать зависимость.** Конкретный этап назван. Не угрожать всей продажей.
- [ ] **Разделить работу.** Продолжаемое и открытое различены. Не остановить всё без причины.
- [ ] **Выбрать формат.** Клиент понял форму. Не назначить её без ответа.
- [ ] **Назвать результат.** Готовность наблюдаема. Не довольствоваться словом сделано.
- [ ] **Согласовать срок.** Исполнитель принял время. Не выдать предложение за решение.
- [ ] **Проверить внешнее.** Фотограф дал подтверждение или нет. Не выдумать бронирование.

Контроль и повтор

- [ ] **Сохранить историю.** Прежний срок виден. Не стирать задержку.
- [ ] **Обновить задачи.** Новая версия текущая. Не оставить два активных срока.
- [ ] **Записать объяснение.** Указано по словам клиента. Не сделать из него диагноз.
- [ ] **Проверить повтор.** Способ пересмотрен. Не переносить бесконечно.
- [ ] **Обсудить паузу.** Границы конкретны. Не назвать её наказанием.
- [ ] **Проверить текст ИИ.** Статусы сверены. Не обещать чужую готовность.

Форма пересмотра шага

Сохраняйте факт пропуска и объяснение клиента раздельно. Новый срок действителен как рабочая договорённость только после принятия.

Клиент / исходная задача: _____

Было принято / фактически есть	Препятствие / зависимый шаг	Новая версия / согласие / контроль
Действие		
Результат		
Срок		
Зависимость		
Открытое		

Новый наблюдаемый результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Принятый срок: _____

Карта зависимых этапов

Перенос задачи клиента не подтверждает автоматически фотографа, публикацию и другие зависимые действия.

Следующий этап / входные данные	Что можно / что пока нельзя	Участник / подтверждение / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Нет принятого срока. согласуйте впервые.

Материал уже получен. сначала исправьте свою запись.

Причина придумана агентом. задайте вопрос.

Внешний участник не ответил. сохраните статус запроса.

Повторяются переносы. пересмотрите способ работы.

Согласуйте следующий шаг

Итог для Полины

Полина, список к 14:00 не поступил. Формат уточнили: остаётся, забираем, решение открыто. Вы присылаете таблицу сегодня до 18:00, я проверяю до 19:00. После проверки согласуем срок полного описания. Съёмка завтра в 11:00 пока запрос, ответа фотографа нет.

Первое действие после чтения

Выберите один пропущенный шаг. Сверьте прежнее согласие, названное препятствие, зависимость и новую принятую версию. Перенесите её в действующую задачу.

Исполнитель / подтверждение: _____

Открытый вопрос: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Договорённости есть, а задачи не двигаются?

Проверьте, где теряется согласованный шаг: в формате, сроке, ответственности или зависимости от другого участника.

Проверить исполнение договорённостей →

17.10.2026 прочитан PON: при пересмотре договорённостей полезны отказ от враждебного ответа и совместный поиск решения. Кейс и инструменты ГФ самостоятельные.

PON: Dealmaking, What to Do After the Deal Breaks Down

ГФ: заполнение трёх колонок

Вымышленный состав нужен для тренировки статусов. Это не перечень имущества реальной квартиры.

Предмет	Колонка	Что это разрешает написать
Шкаф в прихожей	Остаётся	Указать после сверки условий
Обеденный стол	Забираем	Не включать в остающийся состав
Холодильник	Решение открыто	Не обещать включение

Полина должна заполнить таблицу до 18:00. На момент разговора она ещё не отправлена. Эта учебная заполненная форма показывает формат ожидаемого результата, а не подтверждает его фактическое получение.

После проверки Игорь отдельно согласует срок полного описания. Внешняя съёмка остаётся неподтверждённым запросом.

ГФ: разговор о новом плане

Сценарий связывает препятствие с изменением формата.

Если таблица снова не поступила, новая беседа начинается с текущего факта и препятствия. Третий срок без изменения способа работы не решает исходную проблему.

Игорь

«Списка к 14:00 не вижу. Что мешает его закончить?»

Полина

«Не понимаю, как отделить встроенное от того, что ещё обсуждаем дома».

Игорь

«Разделим на остаётся, забираем и открыто. Сможете заполнить до 18:00?»

Полина

«Да, так понятно, пришлю до шести».

Игорь

«Проверю до 19:00. Спорные предметы не назову включёнными. Срок описания согласуем после проверки».

Промпт

«Собери итог из фактов. Не добавляй согласие фотографа, дату публикации и решение по спорной мебели».