Разобраться в расхождении

Найдите исходную фразу и источник, признайте установленную ошибку и проверьте исправление до следующего разговора с клиентом.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта расхождения в площади кухни, проверка версий, шаблоны ответов, два рабочих листа и 18 проверок исправления информации.

Разбор сообщения и рабочих данных. Не устанавливает умысел, юридическую ответственность или размер компенсации.

12,4 в объявлении, 10,8 на нужном плане

Клиент говорит, что вы его обманули, потому что объявление, сообщение или обещание расходится с полученной информацией.

Запись	Значение	Основание
Объявление	Кухня 12,4 м²	Перенесено из чужого плана
План этой квартиры	Кухня 10,8 м²	Принадлежность сверена
Обмер помещения	Не выполнялся	Фактические размеры не установлены

Что собрать до ответа на обвинение

- Исходная реплика или версия объявления с датой.
- Конкретное расхождение, которое называет клиент.
- Источник каждого значения и принадлежность объекту.
- Что клиент ожидал и почему это ему существенно.
- Все места, куда попало ошибочное утверждение.
- Кто исправляет и как проверяется видимый результат.

Предмет, версия и происхождение

1. Назовите предмет обвинения

Уточните поле или фразу, не заставляя клиента доказывать уже видимую ошибку.

Готово: Понятно, что обсуждается площадь кухни, а не вся квартира.

Не делайте так: Защищать репутацию общими словами вместо ответа.

2. Сохраните исходную версию

Оставьте запись, которую видел клиент. Сверьте дату, объект и соседние условия.

Готово: 12,4 м² сохранены как прежняя опубликованная цифра.

Не делайте так: Молча заменить текст и отрицать прежнюю версию.

3. Проверьте происхождение данных

Сопоставьте планы и установите принадлежность. Не называйте значение на плане фактическим новым обмером.

Готово: 10,8 м² относятся к нужному плану, обмер ещё не выполнен.

Не делайте так: Выбрать удобное значение без источника.

Какое значение ещё не подтверждено

Ответ, исправление и последствия

4. Ответьте по установленному

Признайте конкретный пропуск, извинитесь и назовите действие. Не перекладывайте свой выбор файла на собственника.

Готово: Светлана объяснила ошибочное использование другого плана.

Не делайте так: Сказать только «жаль, что вы так поняли».

5. Исправьте и проверьте размещения

Для каждой копии разделите внесение правки и видимый результат. Отметьте ещё не обновлённые места.

Готово: Свой сайт проверен, вторая площадка остаётся в ожидании.

Не делайте так: Объявить «везде исправлено» после отправки изменений.

6. Уточните последствия и продолжение

Проверьте, имеет ли смысл дальнейшее рассмотрение. Отдельно зафиксируйте заявленные последствия, не придумывая вердикт.

Готово: Задача стола 120 на 80 см не считается решённой площадью.

Не делайте так: Требовать прощения как условия исправления.

Какая копия ещё показывает старую информацию

1,6 м² расхождения не стали суммой компенсации

Светлана указала кухню 12,4 м² из файла другой квартиры. На плане нужного объекта 10,8 м². Михаил хочет стол 120 на 80 см и удобный проход. Обмер не выполнялся, цена квартиры 8,7 млн пока не изменялась.

Поле	Было / известно	Что установлено	Чего это не доказывает
Объявление	12,4 м²	Источник выбран ошибочно	Намеренный умысел
Нужный план	10,8 м²	Принадлежность сверена	Фактический новый обмер
Разница	1,6 м²	Арифметика двух значений	Сумма компенсации
Стол	120 × 80 см	Потребность Михаила	Удобство размещения без размеров
Цена	8,7 млн рублей	Не менялась в примере	Автоматический размер скидки

Площадь на плане не подтверждает возможность конкретной расстановки. Не делите цену квартиры на произвольную площадь, чтобы объявить полученное число компенсацией ошибки.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вы всё неправильно поняли	Сверим конкретную фразу и источник, по которому она появилась
Теперь везде исправлено	На сайте проверено, на второй площадке видимая версия ещё прежняя
Разница маленькая, стол точно встанет	Размещение стола и проход нужно проверить по размерам

Ответ зависит от результата проверки

Результат проверки	Честный ответ	Следующее действие
Ошибка источника установлена	Назвать свою конкретную ошибку	Исправить копии и проверить результат
Источники противоречат	Сообщить, что пока не подтверждено	Установить принадлежность и актуальность
Фраза была двусмысленной	Показать полный контекст	Уточнить ожидание и формулировку
Изменение после сообщения	Указать прежнее и новое состояние	Проверить, когда и кем оно сообщено
Клиент заявил расходы	Зафиксировать конкретную просьбу	Разобрать факты отдельно от исправления

Три вопроса перед объяснением

1. Какое утверждение оказалось неверным или неясным?
2. Какой источник подтверждает именно этот факт?
3. Где исправление уже видно, а где только отправлено?

18 проверок точного исправления

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

Исходные данные

- [ ] **Предмет назван точно.** Кухня не вся квартира. Сузьте вопрос до факта.
- [ ] **Старая версия сохранена.** Известно, что видел клиент. Не стирайте историю.
- [ ] **Полный контекст просмотрен.** Нет удобного обрезанного фрагмента. Откройте соседние условия.
- [ ] **Принадлежность плана сверена.** Объект идентифицирован. Не верьте только имени файла.
- [ ] **10,8 названы данными плана.** Обмер не заявлен. Сохраните источник.
- [ ] **Неизвестное обозначено.** Нет выбранной наугад цифры. Запросите подтверждение.

Ответ и исправление

- [ ] **Ошибка признана конкретно.** Назван неверный файл. Уберите общее оправдание.
- [ ] **Умысел не выдуман.** Факт и мотив различены. Не ставьте диагноз.
- [ ] **Извинение связано с действием.** Указано, что исправляется. Не ограничивайтесь сожалением.
- [ ] **Копии найдены.** Объявления, PDF и сообщения проверены. Составьте список мест.
- [ ] **Видимый результат отделён от отправки.** Сайт и площадка имеют разные статусы. Проверьте читательскую версию.
- [ ] **Лишние данные не пересланы.** Фрагмент относится к вопросу. Уберите чужие персональные сведения.

Значение для клиента

- [ ] **1,6 м² не стали суммой ущерба.** Разница арифметическая. Не выдумывайте цену ошибки.
- [ ] **Стол проверяется отдельно.** Размеры и проход неизвестны. Не обещайте размещение.
- [ ] **Продолжение не навязано.** Клиент может отказаться. Уточните его решение.
- [ ] **Последствия записаны по фактам.** Нет автоматического обещания или отказа. Разберите отдельно.
- [ ] **Срок собственного статуса выполним.** Отсутствие данных тоже сообщается. Не обещайте чужой вывод.
- [ ] **Причина попала в процесс.** Есть источник и проверка объекта. Исправьте способ подготовки карточки.

Карта утверждения и источника

Сохраняйте дату и принадлежность объекта. Утверждение из файла не считается фактическим обмером без соответствующей проверки.

Объект / сообщение / дата: _____

Фраза / версия	Источник / расхождение	Что проверено / неизвестно
Исходный текст		
Ожидание клиента		
Первый источник		
Другой источник		
Уточнённая запись		

Что действительно установлено: _____

Что осталось неизвестным: _____

Кто и когда сообщит следующий статус: _____

Проверка размещений и получателей

Изменение отправлено и исправление видно являются разными статусами. Не объявляйте работу законченной без проверки нужной версии.

Место / получатель	Исправление / ответственный	Видимый результат / статус
Свой сайт		
Другая площадка		
Подборка PDF		
Отправленное описание		
Ответ клиенту		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Исходный текст исчез без объяснения. сохраните версию и историю изменения.

Чужой файл стал основанием для объекта. сверьте принадлежность.

Новая цифра названа обмером. уточните, что она взята из плана.

Исправление везде обещано без проверки. разделите размещения по статусам.

Извинение используется для давления. оставьте клиенту решение о продолжении.

Согласуйте следующий шаг

Корректирующее сообщение Светланы

В объявлении я указала 12,4 м² по файлу другой квартиры. Это моя ошибка. На плане нужного объекта указано 10,8 м²; фактический обмер пока не делали. Карточку на нашем сайте исправила и проверила. На второй площадке изменение ещё не отображается. Извините за неверную информацию. Размещение вашего стола нужно проверить отдельно.

Первое действие после чтения

Проверьте три существенных поля своего объявления: источник, принадлежность объекту и дату сверки. Диагностическая карта поможет найти разрывы между данными, обещаниями и информацией для клиента.

Кто отвечает за видимое обновление: _____

Что пока не подтверждено клиентом: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В объявления попадают непроверенные обещания?

Проверьте связь источников, карточек объектов и сообщений клиентам.

Проверить точность процесса →

Проверено 16.10.2026. Прочитаны аннотация и относящиеся результаты первичной статьи Lewicki, Polin, Lount 2016 об оценке компонентов извинений. Она не гарантирует восстановления доверия. Пример далее учебный.

Lewicki, Polin, Lount: An Exploration of the Structure of Effective Apologies, 2016, NCMR 9(2), 177-196

Три ответа по результату проверки

Выберите вариант только после сверки фактов. Не подставляйте признание ошибки или отрицание автоматически.

Ошибка установлена: «В сообщении я указала значение из другого файла. Это неверно для обсуждаемой квартиры. Вот источник уточнённого значения и то, чего он пока не подтверждает. Исправляю связанные материалы». Назовите реальное действие и его состояние.

Проверка не завершена: «Вижу расхождение между двумя записями. Сейчас не могу подтвердить нужное значение. Проверю источник и сообщу статус в согласованное время». Статус может содержать отсутствие ответа, а не выдуманный окончательный вывод.

Фраза оказалась двусмысленной: «Покажу исходное сообщение целиком. Я имела в виду возможность обсуждения срока, а вы восприняли его как подтверждённый. Уточним реальное условие и перепишем формулировку». Если соседние слова усиливали ожидание, не скрывайте их.

Если клиент говорит о последствиях, запишите конкретно, что он сообщает и чего просит. Исправление информации и рассмотрение требований являются разными действиями. Здесь нет универсальной формулы компенсации или её отсутствия.

Журнал исправления без ложного «всё готово»

Пример Светланы показывает, почему проверка заканчивается на видимой версии, а не на кнопке сохранения.

Место	Что сделано	Что ещё проверить
Своя карточка	10,8 по плану, обмер не заявлен	В примере видимая версия сверена
Вторая площадка	Изменение отправлено	Публичная карточка ещё прежняя
PDF-подборка	Проверка нужна	Есть ли старая цифра
Описание Михаилу	Ошибка объяснена	Получено ли уточнение
Задача покупателя	Стол 120 × 80 см	Размеры и проход

Получение нового текста не доказывает, что клиент согласен продолжать покупку или что его претензия исчерпана. Уточните дальнейшее действие отдельно, не требуя обещания доверять.

Для внутренней проверки карточки полезны поля «источник», «объект», «дата сверки», «кто проверил». Не заполняйте их формально: число из правильного файла другой квартиры всё равно ошибочно.

Промпт: «По обезличенным записям выдели утверждение, источник, расхождение, подтверждённое исправление и неизвестное. Не устанавливай умысел, ответственность и компенсацию. Составь короткий честный ответ». Все выводы сверяются с исходными материалами.