Клиент не читает договор. С чего начать?

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

Подготовить понятное ознакомление

- [ ] **Выяснить причину.** Клиент назвал затруднение. Не назначать причину за него.
- [ ] **Обозначить версию.** Документ и статус понятны. Не присылать неопределённый «финал».
- [ ] **Проверить доступность.** Формат подходит человеку. Не выдавать мелкий скриншот за помощь.
- [ ] **Дать приложения.** Нужный комплект доступен. Не потерять связанные условия.
- [ ] **Назначить время.** Есть возможность спокойно посмотреть. Не обещать одинаковый срок всем.
- [ ] **Уточнить особый порядок.** Нужная помощь согласуется со специалистом. Не придумывать замену подписи.

Разобрать конкретные условия

- [ ] **Назвать ожидание.** Оно записано словами клиента. Не считать его договорённостью.
- [ ] **Найти пункт.** Фраза и версия указаны. Не обсуждать смысл по памяти.
- [ ] **Спросить о действиях.** Кто и что делает понятно. Не ограничиться юридическим термином.
- [ ] **Уточнить событие.** Когда возникает действие известно либо открыто. Не заменять условие удобной датой.
- [ ] **Отделить последствие.** Есть вопрос специалисту. Не давать неподтверждённую оценку.
- [ ] **Сохранить полный контекст.** Связанные разделы учтены. Не считать карту заменой договора.

Проверить понимание и продолжить

- [ ] **Попросить пересказ.** Он добровольный и конкретный. Не превращать разговор в экзамен.
- [ ] **Отделить позицию.** Понимание и согласие различены. Не распространять ответ на всё.
- [ ] **Записать вопросы.** Неизвестное видно. Не закрывать его фразой «разобрались».
- [ ] **Указать исполнителя.** Кто отвечает определён. Не обещать от чужого имени.
- [ ] **Проверить обновления.** Новая редакция показана. Не переносить прежнее одобрение.
- [ ] **Назначить следующий шаг.** Есть предмет продолжения. Не давить подписью из-за времени.

Запишите факты и следующий шаг

Карта разделов и пересказ помогают ориентироваться, но не заменяют полный документ. Понимание, согласие и ознакомление отмечайте отдельно. Непонятное не закрывайте подписью на доверии.

Версия: _____ Причина затруднения: _____

Причина / версия / ожидание	Неясное условие / нужное разъяснение	Разобрано / открыто / следующий шаг

Человек просит только показать место подписи. сначала выясните причину отказа читать.

Агент выделил три пункта и разрешил пропустить остальное. верните доступ к полному документу.

Понимание записано как принятие условия. уточните отдельную позицию.

Ожидание клиента объявлено обещанием другой стороны. проверьте реальные ответы.

Непонятное предлагают разобрать после подписи. согласуйте способ получения ответа до решения.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты теряются в условиях и действиях?

Проверьте, как вы объясняете следующий шаг, сохраняете вопросы и помогаете человеку принять понятное решение.

Проверить понятность сопровождения →

Уточните причину, предложите доступный формат, найдите конкретное ожидание и проверьте понимание без экзамена и давления. Подготовлено 2026-10-17.