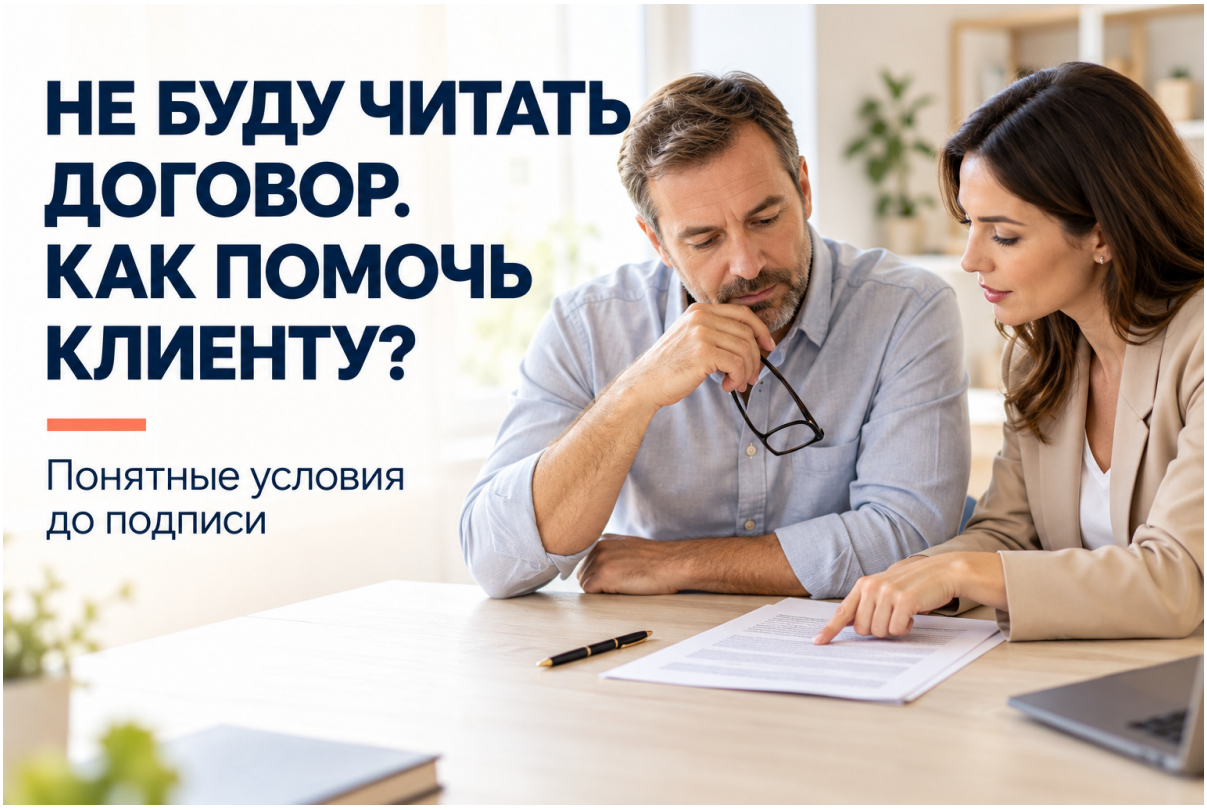
# До подписи: карта понятных условий и вопросов

Выясните, что мешает ознакомлению, и помогите клиенту увидеть реальные действия за формулировками. Сохраните вопросы специалисту без подписи на доверии к краткому пересказу.




## 12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Учебный пример Бориса, карта ожиданий, шесть шагов, 18 проверок, две рабочие формы и отдельный чек-лист перед ознакомлением.

Организация понятного ознакомления. Не заключение о правовых последствиях и не универсальная процедура для человека, который не может самостоятельно прочитать или подписать документ.

# За отказом читать стоит конкретная причина

Клиент просит показать место подписи, считает договор формальностью или говорит, что не разберётся в тексте.

| Слова клиента | Возможный вопрос | Первое действие |
|---|---|---|
| «Не вижу мелкий текст» | Какой формат удобен? | Предложить читаемую копию |
| «Нет времени» | Когда можно ознакомиться? | Согласовать отдельное время |
| «Всё равно не пойму» | Какой смысл неясен? | Выделить вопросы специалисту |

## Что подготовить до разговора

- Версия и статус документа.
- Причина отказа словами клиента.
- Предпочтительный доступный формат.
- Ожидания по действиям и срокам.
- Точные неясные пункты.
- Исполнитель ответа и следующий контакт.

# Причина, доступный текст и ожидания

## 1. Уточните причину затруднения

Спросите, мешают ли время, формат, непонятные слова или другая причина. Не называйте человека невнимательным и не определяйте его способность понять документ по возрасту или первой реакции.

**Готово:** Помощь отвечает реальной причине.

**Не делайте так:** Просто прочитать вслух всё, не выяснив затруднение.

## 2. Дайте конкретный доступный текст

Укажите версию, статус и приложения. Предложите удобный размер и способ ознакомления. Если человек не может читать или подписывать самостоятельно, уточните надлежащий порядок у специалиста.

**Готово:** Клиент может работать с нужным документом.

**Не делайте так:** Попросить родственника подписать вместо клиента без выяснения процедуры.

## 3. Свяжите условия с ожиданиями

Спросите, когда клиент ожидает платёж, ключи и другие действия. Найдите соответствующие пункты и различия. Карта разделов помогает читать полный текст, но не исключает остальные условия.

**Готово:** Есть конкретный предмет разбора.

**Не делайте так:** Сказать, что читать надо только выделенные агентом строки.

### Какое затруднение ещё не снято

# Разъяснение, понимание и продолжение

## 4. Разберите вопрос с нужной компетенцией

Запишите, кто что делает, когда и при каком условии. Неясное последствие передайте специалисту с полным контекстом. Не заменяйте ответ привычкой «обычно так подписывают».

**Готово:** Неизвестное остаётся вопросом до ответа.

**Не делайте так:** Обещать отсутствие риска по одному абзацу.

## 5. Проверьте понимание без экзамена

Попросите пересказать последовательность своими словами и обозначьте, что проверяете качество объяснения. Различайте понимание, согласие, замечание и простое ознакомление.

**Готово:** Расхождения замечены до принятия решения.

**Не делайте так:** Считать «всё понятно» одобрением любых последствий.

## 6. Сохраните открытое и следующий шаг

Запишите версию, разобранный блок, оставшийся вопрос и исполнителя. Если текст изменился, покажите новое отличие. Не переносите ответ на неизвестную клиенту редакцию.

**Готово:** Работа продолжается с определённого вопроса.

**Не делайте так:** Просить подписать сейчас, чтобы разобраться после встречи.

### Что осталось неясным

# Борис: ожидание по ключам ещё не согласовано

Вымышленный Борис торопится и не хочет читать неподписанный проект 02 по ББ. Он ожидает ключи в день платежа. Вера это ожидание не подтверждала.

| Элемент | Факт примера | Чего ещё нет |
|---|---|---|
| Причина | Торопится, считает договор обычным | Ознакомления с полным текстом |
| Ожидание Бориса | Ключи в день перечисления | Подтверждения Веры |
| Проект 02 | Передача связана с отдельным событием | Разъяснения связи с расчётом |
| Первый разговор | Борис согласился разобрать этот вопрос | Принятия всех разделов |
| Следующая задача | Подготовить вопрос специалисту | Готового правового ответа |
| Итог сейчас | Вопрос передачи остаётся открытым | Новой редакции или подписей |

Борис согласился начать разбор, но не прочитал весь договор и не принял все условия. Ожидание по ключам ещё нужно сопоставить с текстом и обсудить с Верой.

## Как сделать запись полезной

| Общая оценка | Проверяемая запись |
|---|---|
| «Он доверяет, можно подписывать» | «Нужно организовать понятное ознакомление» |
| «Борис всё понял» | «Начал разбирать условие передачи; ответ ещё не получен» |
| «Вера отдаст ключи сразу» | «Таково ожидание Бориса, позиция Веры неизвестна» |

# Как подобрать помощь по причине

| Причина / ситуация | Подходящее действие | Что не делать |
|---|---|---|
| Мелкий текст | Предложить читаемый формат | Не обвинять в невнимательности |
| Нехватка времени | Согласовать отдельное ознакомление | Не использовать спешку для подписи |
| Неясный термин | Записать фразу и вопрос | Не угадывать последствия |
| Ожидание расходится с проектом | Разобрать конкретное отличие | Не объявлять обман без фактов |
| Понял, но не согласен | Сохранить замечание | Не приравнивать понимание к принятию |
| Текст изменился | Показать новую версию | Не использовать старый ответ |

## Перед следующим разговором

1. Что мешает человеку ознакомиться сейчас?
2. Какая последовательность действий есть в его ожидании и в проекте?
3. Что действительно разобрано, а что ещё требует ответа?

# 18 проверок понятного ознакомления

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

## 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.

# Карта ожидания и неясного условия

Запишите ожидание отдельно от содержания договора. Они могут расходиться без того, чтобы кто-то уже согласовал изменение или нарушил обещание.

Документ / версия: _____ Формат: _____

| Блок | Слова клиента / точный пункт | Вопрос / формат помощи / статус |
|---|---|---|
| Причина отказа | | |
| Ожидаемое действие | | |
| Условие в тексте | | |
| Неясное последствие | | |
| Нужный специалист | | |

Ожидание клиента: _____

Что осталось неизвестным: _____

Первый вопрос специалисту: _____

# Журнал разобранных и открытых вопросов

Фраза «прочитал» не показывает, понятны ли последствия и согласен ли человек с ними. Сохраните различия между этими состояниями.

| Версия / разобранный блок | Как понял клиент / его позиция | Открытый вопрос / ответственный / шаг |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Пять сигналов, при которых нужно уточнение

**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.

# Согласуйте следующий шаг

## Резюме Борису по проекту 02

Борис, по проекту 02 остаётся вопрос о моменте передачи. Вы ожидаете ключи в день платежа; соответствие ожидания тексту ещё уточняем. Подготовлю вопрос специалисту и организую обсуждение с Верой. Остальные разделы также нужно спокойно посмотреть. Согласованного изменения сейчас нет.

## Первое действие после чтения

Возьмите один документ, который клиент не хочет читать. Выясните причину, предложите подходящий формат и запишите первое конкретное ожидание. Не закрывайте весь договор после разбора одного вопроса.

Исполнитель / канал: _____

Следующая связь / предмет: _____

**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 →**

17.10.2026 проверена статья 54 Основ законодательства РФ о нотариате, редакция от 04.08.2026 с изменениями, действующими с 01.09.2026. Обязанность нотариуса не переносится на обычный пересказ агента.

Основы законодательства РФ о нотариате, статья 54: разъяснение смысла проекта сделки

# Реплики без нравоучений

Помогайте человеку выразить затруднение. Разговор о документе должен возвращать ему возможность задать вопрос и принять понятное решение.

Не обещайте, что один разговор исключит любой будущий спор. Польза сценария в том, что реальные вопросы становятся видимыми и получают подходящего исполнителя.

## Если доверяет агенту

«Спасибо за доверие. Важно, чтобы ваши действия и ожидания совпадали с текстом. Покажу, где это проверить, и организую разъяснение».

## Если спешит

«Что удобнее: выделить время сейчас или договориться об отдельном просмотре? Нерешённое отметим, не будем прятать за скоростью».

## Если боится терминов

«Начнём с того, кто что делает и когда. Непонятное последствие запишем вопросом специалисту».

## Если всё ещё отказывается

«Я могу помочь с форматом и разъяснением, но не подтвердить понимание вместо вас. Давайте определим, какая помощь нужна».

# Карта вопросов с помощью нейросети

Используйте обезличенные заметки, а не полный документ с личными данными. Результат модели является черновиком резюме, который нужно сверить.

| Известно | Нельзя добавлять | Точная запись |
|---|---|---|
| Не хочет читать | Не способен понимать | Названа причина: торопится |
| Ожидает ключи сразу | Продавец обещал это | Ожидание покупателя |
| Согласился разобрать пункт | Ознакомился со всем | Начат один вопрос |
| Ответ специалиста готовится | Условие проверено | Ответ ещё не получен |

Проверьте, не изменила ли модель причину отказа и объём выполненного. Оставьте открытые вопросы открытыми до реального ответа.

## Промпт

«Раздели ожидание клиента, точный пункт, неизвестное последствие и нужный ответ. Не делай юридических выводов, не придумывай согласие и не называй весь документ прочитанным после одного обсуждения».