Новый запрос без лишних обещаний

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

Понять запрос

- [ ] **Разделить действия.** Каждое названо отдельно. Не принять всё организовать.
- [ ] **Узнать причину.** Потребность ясна. Не навязать лишнюю помощь.
- [ ] **Определить результат.** Клиент может его описать. Не путать контакт и услугу.
- [ ] **Проверить обещания.** История прочитана. Не объявить текущее новым.
- [ ] **Выделить исправление.** Ошибка агента учтена. Не брать плату автоматически.
- [ ] **Назвать разницу.** Новый объём понятен. Не обвинять клиента за просьбу.

Выбрать маршрут

- [ ] **Проверить компетенцию.** Знаний достаточно. Не подменять эксперта.
- [ ] **Оценить время.** Ресурс реально доступен. Не согласиться ради вежливости.
- [ ] **Уточнить полномочия.** Действие разрешено. Не вывести всё из наличия ключей.
- [ ] **Предложить варианты.** Они выполнимы. Не ставить ложный ультиматум.
- [ ] **Пояснить рекомендацию.** Основание и выгода ясны. Не обещать неизвестное качество.
- [ ] **Согласовать условия.** Роли и расходы понятны. Не действовать до решения.

Зафиксировать итог

- [ ] **Указать свой объём.** Он ограничен и принят. Не обещать чужую работу.
- [ ] **Назначить остальные роли.** Клиент знает свою часть. Не оставить безличное нужно.
- [ ] **Проверить передачу данных.** Есть подходящее основание. Не раздать контакты без согласования.
- [ ] **Отделить статусы.** Контакт, выбор, заказ различимы. Не считать услугу выполненной.
- [ ] **Выполнить своё.** Результат сообщён. Не исчезнуть после рекомендации.
- [ ] **Пересмотреть зависимое.** Следующий шаг привязан к факту. Не назначить съёмку до готовности.

Запишите факты и следующий шаг

Ограниченная помощь не означает принятия всей работы стороннего исполнителя на себя.

Запрос: _____ Маршрут: _____

Действие / входит ли	Исполнитель / условия	Что подтверждено / что открыто

Помогу без состава. перечислите действия.

Ключи как разрешение на всё. уточните полномочия.

Нет времени, но согласился. предложите реальный маршрут.

Контакт назван гарантией. поясните основание рекомендации.

Заказ отмечен без подтверждения. исправьте статус.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Дополнительные просьбы срывают ваш график?

Проверьте, как пожелания клиента становятся согласованными задачами.

Проверить дополнительные запросы →

Уточните действия, проверьте обязательства и возможности. Подтвердите только тот объём, который можете организовать. Подготовлено 2026-10-17.