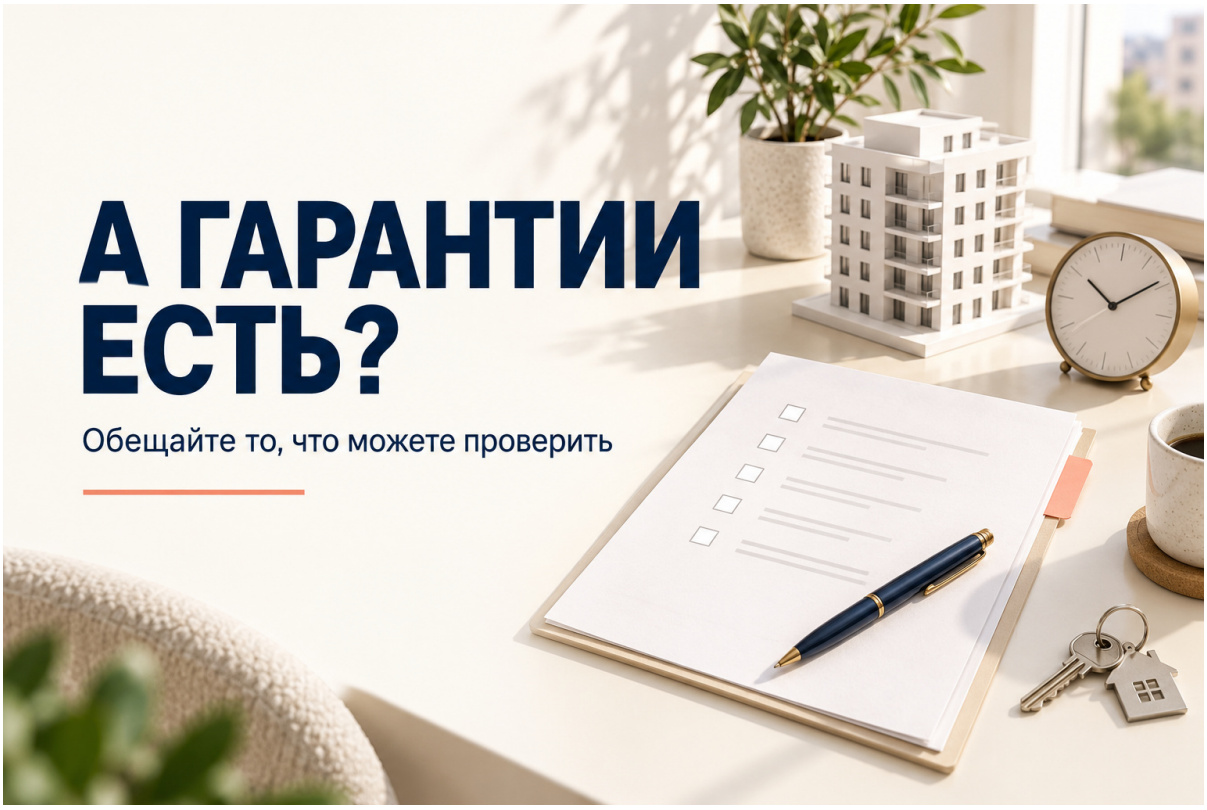
Обещание под контролем

Проверьте, что именно обещаете клиенту, от чего зависит выполнение и чем его подтвердить. Согласуйте действия при отклонении от плана.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три зоны контроля, учебная цель на 30 дней, карта обязательств, разбор просрочки, доказательства выполнения и 18 проверок формулировок.

Авторская проверка обещаний и процесса. Не шаблон договорной гарантии или компенсации. Специальные условия требуют проверки содержания и возможности исполнения.

Цель, прогноз и обязательство

Клиент спрашивает о гарантии цены, срока или работы, а вам нужно дать конкретный ответ и проверить свои обещания до начала сотрудничества.

Формулировка	Её тип	Что проверить
Хотим продать к дате	Цель	Основания и условия
Ожидаем при этих данных	Прогноз	Допущения и ограничения
Подготовим отчёт к сроку	Обязательство по действию	Ресурс, срок и доказательство

Данные перед обещанием

- Точная просьба клиента о гарантии.
- Опасение, которое он хочет уменьшить.
- Реальные возможности команды.
- Исходные данные и условия старта.
- Доказательства каждого действия.
- Порядок сверки и исправления отклонений.

Запрос, тип и зона контроля

1. Уточните, что нужно подтвердить

Спросите о цене, сроке, фактической работе или другом опасении. Не заменяйте просьбу о результате удобным вам обещанием отчёта.

Готово: Предмет гарантии понятен.

Не делайте так: Считать любые контрольные действия равнозначными продаже.

2. Назовите тип утверждения

Отделите желаемую цель, прогноз по данным и реальное обязательство. Проверьте, не стал срок подготовки сроком сделки.

Готово: Читатель понимает степень уверенности.

Не делайте так: Выдать пожелание за подтверждённый прогноз.

3. Определите зону контроля

Разделите собственную работу, действия с зависимостями и решения других участников. Для собственного действия проверьте ресурс команды.

Готово: Обещание соответствует возможностям.

Не делайте так: Поручить агенту гарантировать чужое согласие.

Какой результат действительно обещан

Доказательство, отклонение и текст

4. Укажите начало, срок и доказательство

Для действия назовите условие старта, исполнителя, срок и подтверждающий результат. Если входные данные задержаны, не скрывайте зависимость.

Готово: Можно проверить, что именно выполнено.

Не делайте так: План или черновик назвать полным исполнением.

5. Согласуйте реакцию на отклонение

Различите внешний фактор и свою ошибку. Опишите сообщение о проблеме, проверку данных и следующий согласованный шаг.

Готово: Карта помогает исправлять, а не оправдываться.

Не делайте так: Объяснить собственную просрочку состоянием рынка.

6. Сверьте все публичные и личные формулировки

Проверьте сообщение, презентацию, обложку и документ. Условия не должны исчезать при сокращении текста.

Готово: Нет скрытого безусловного обещания.

Не делайте так: Заменить «гарантируем» на столь же абсолютное «получите».

Что сделать при изменении условий

12 миллионов за 30 дней: цель и работа

Учебный владелец хочет 12 миллионов за 30 дней. Данные по объекту и условия ещё не проверены. Агент не называет эту цель прогнозом. Вместо этого обсуждает собственные действия и зависимости.

Предмет	Что можно зафиксировать	Зависимость	Доказательство
12 млн за 30 дней	Цель владельца	Данные, спрос, решения сторон	Не подтверждённая сделка
Проект карточки к среде	Работа агента	Сведения получены в понедельник	Конкретная версия файла
Отчёт по пятницам	Сводка фактических событий	Доступ к данным процесса	Отчёт с периодом и источниками
Ошибка размещения	Сообщить и организовать исправление	Доступ и порядок площадки	Исправление проверено, не только отправлено
Нет ожидаемого отклика	Сверить действия и данные	Достаточность наблюдения	Новый обоснованный шаг

Цель 12 миллионов за 30 дней не подтверждена оценкой в этом примере. Карточка, отчёт и исправление делают работу проверяемой, но не подменяют результат продажи.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Точно продадим за месяц	Цель по сроку отдельно проверяется по данным
Объявление готово, текст уже написан	Готов текст, остальные элементы имеют свой статус
Не успел отчёт, потому что рынок сложный	Своё действие просрочено, нужен конкретный порядок исправления

Разные причины требуют разных действий

Ситуация	Что проверить	Следующее действие
Цель ещё без оснований	Каких данных не хватает	Собрать и обсудить
Своя работа выполнима	Ресурс, срок, критерий готовности	Зафиксировать действие
Нужны сведения клиента	Условие старта и зависимость	Согласовать получение
Собственный срок пропущен	Факт и причина своей ошибки	Сообщить и исправить
Отклика нет	Что выполнено и измерено	Выбрать проверяемую гипотезу

Три вопроса к обещанию

1. Это цель, прогноз или обязательство?
2. Что я контролирую и от чего завишу?
3. Как клиент увидит факт выполнения?

18 проверок обещания

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

Смысл обещания

- [ ] **Запрос клиента понятен.** Нет подмены результата отчётом. Уточните опасение.
- [ ] **Цель выделена.** Желание не названо прогнозом. Подпишите статус.
- [ ] **Прогноз имеет основания.** Есть данные и ограничения. Проверьте исходное.
- [ ] **Своё действие названо.** Не только «занимаемся». Конкретизируйте.
- [ ] **Чужое решение отделено.** Нет гарантии от имени покупателя. Уберите необоснованное.
- [ ] **Ресурс проверен.** Команда может выполнить. Сверьте загрузку.

Условия выполнения

- [ ] **Начало определено.** Понятен момент отсчёта. Назовите условие.
- [ ] **Зависимости раскрыты.** Доступ и данные не скрыты. Добавьте их.
- [ ] **Срок реалистичен.** Нет случайной даты. Согласуйте выполнимое.
- [ ] **Доказательство названо.** Есть файл, ссылка или факт. Опишите результат.
- [ ] **Статусы не смешаны.** План не равен исполнению. Разделите этапы.
- [ ] **Данные не придуманы.** Нет фиктивных обращений. Покажите источник.

Отклонения и редактура

- [ ] **Своя ошибка признана.** Рынок не прикрывает просрочку. Назовите невыполненное.
- [ ] **План исправления понятен.** Есть ответственный и шаг. Согласуйте действие.
- [ ] **Нет автоматического снижения цены.** Причина отсутствия отклика не угадана. Проверьте данные.
- [ ] **Специальные последствия проверены.** Компенсация не обещана с ходу. Сверьте условия.
- [ ] **Краткий текст сохраняет границы.** Обложка не обещает больше. Сравните версии.
- [ ] **Абсолютные слова проверены.** «Точно» имеет реальное основание. Исправьте формулировку.

Карта обещаний и доказательств

Сначала определите тип утверждения. Не оформляйте желаемую продажу как свою обычную задачу, если её результат зависит от других участников.

Объект / услуга: _____ Дата: _____

Обещание и тип	Зона контроля / зависимость	Срок и подтверждение
Цена / срок цели		
Подготовка		
Размещение		
Обращения		
Отчёт и исправления		

Потребность клиента: _____

Что осталось неизвестным: _____

Условие начала и точка сверки: _____

Отклонение и порядок исправления

Отдельно рассматривайте задержку входных данных, собственную ошибку и отсутствие ожидаемого отклика. У них разные причины и действия.

Отклонение от плана	Что проверяем и кто отвечает	Согласованное исправление

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Желаемое названо гарантией. верните точный статус.

Черновик назван завершённым запуском. проверьте состав.

Повторные сообщения стали новыми покупателями. сверьте реальные обращения.

Своя просрочка списана на рынок. разберите ответственность.

Условие исчезло в коротком заголовке. исправьте обещание.

Согласуйте следующий шаг

Ответ на просьбу о гарантии

Понимаю, что вам важны сумма и срок. Пока исходные условия не проверены, я не могу подтвердить такую продажу. Покажу работу, которую беру на себя, сроки проверки и порядок действий при отсутствии отклика. Цель по цене и сроку отдельно сверим с данными.

Первое действие после чтения

Проверьте одно обещание из презентации. Если работа между первым разговором и результатом не видна, разберите действия и данные в диагностической карте.

Ответственный за подтверждение: _____

Следующее действие и проверка результата: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенту не видно реальной работы между этапами?

Проверьте действия, подтверждения и ответственных в вашем процессе.

Разобрать контроль работы →

Проверено 16.10.2026. PON рассматривает действия при разных сценариях будущего. Здесь используется только краткая логика сценариев, без переноса штрафов и бонусов из примеров.

Program on Negotiation: Try a Contingent Contract if You Can’t Agree on What Will Happen

Две причины пропуска среды

В учебном плане проект карточки должен быть готов к среде при получении исходных сведений в понедельник.

Что произошло	Что нельзя утверждать	Что делать
Сведения не получены	Условие старта выполнено	Сообщить о зависимости и согласовать шаг
Сведения получены, агент не успел	Виновата неопределённость рынка	Признать свою просрочку и исправить
Черновик готов, фото нет	Полный запуск завершён	Назвать фактическую готовность

Условие старта должно быть ясным до работы. Нельзя добавлять его после пропуска срока, чтобы объяснить собственную ошибку.

Если обещание оказалось невыполнимым, сообщите об этом своевременно и договоритесь о реальном порядке. Простое изменение даты внутри своей таблицы не означает согласование с клиентом.

Подтверждение исправления тоже проверяется. Отправленная заявка на изменение объявления ещё не доказывает, что площадка уже показывает правильные сведения.

Проверка формулировок в рекламе

Краткость не должна превращать ограниченное утверждение в безусловное обещание.

Найдите слова «точно», «любую», «всегда», «без риска» и конкретные сроки результата. Для каждого восстановите основание, границы и подтверждение. Не оставляйте сильную фразу только потому, что она привлекает внимание.

Отдельно сравните заголовок с основным текстом. Если внизу речь о подготовке материалов за срок, заголовок не должен обещать продажу за этот же срок.

Промпт для проверки: «Найди обещания в обезличенном тексте. Отнеси их к цели, прогнозу или обязательству. Укажи недостающие условия и доказательства. Не добавляй гарантии, компенсации и статистику».

Сверьте результат вручную. Модель может назвать обещание безопасным по форме, хотя реальных ресурсов выполнить его нет. Итоговая редактура опирается на процесс и документы, а не только на удачный оборот речи.