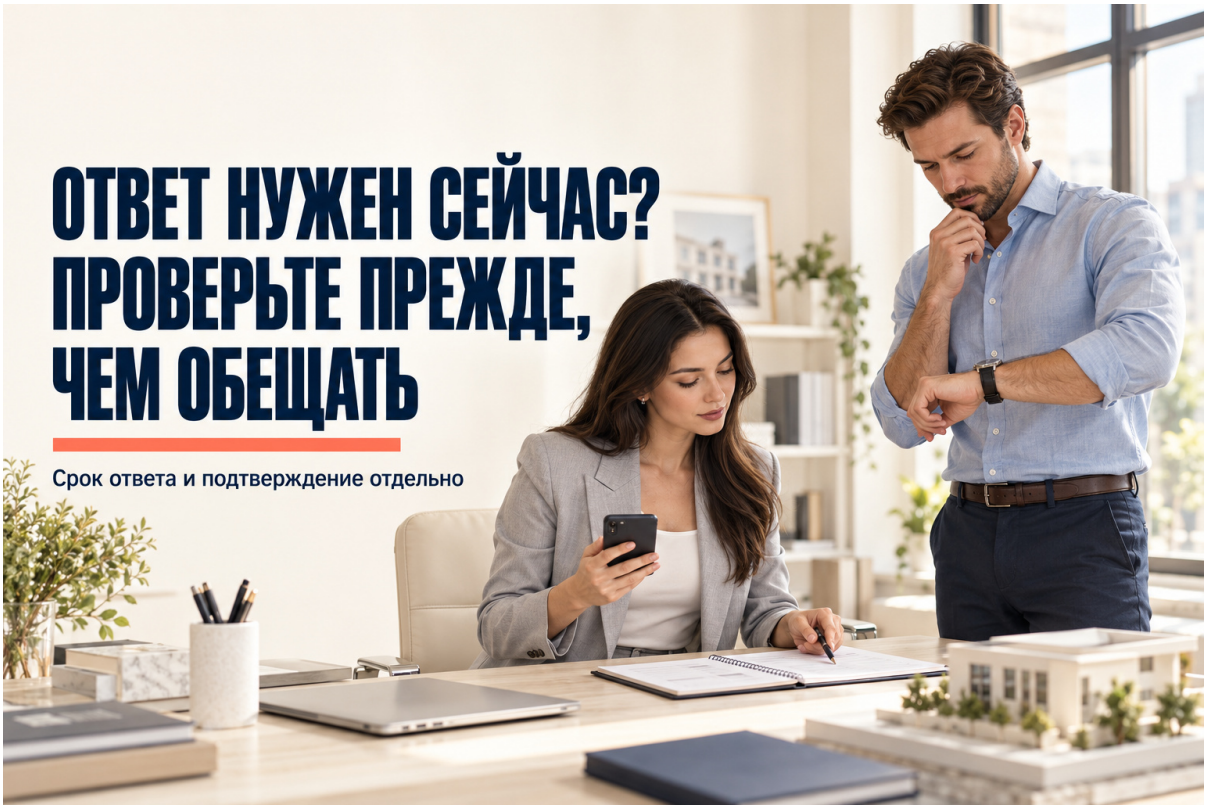
Ответ нужен сейчас: проверка полномочий и срока

Ответьте на срочный запрос без обещания за другую сторону. Проверьте срок, источник и полномочия. Учебный диалог, две формы и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДР, карта срочного запроса, лист подтверждений и отдельный чек-лист.

Входящий срочный вопрос в текущей работе. Не ускорение всей сделки и не основание самостоятельно менять чужие условия.

Срочно: что именно нужно подтвердить

Когда клиент требует немедленного ответа, а нужные сведения или согласие другого участника ещё не получены.

Поле	Что установить	Не подменять
Предмет	Что именно нужно подтвердить	Весь запрос одним да
Срок	Когда клиент принимает решение	Неопределённое срочно
Источник	Кто знает или согласует	Уверенность агента
Обещание	Своё действие и контакт	Гарантия чужого ответа

Данные перед быстрым ответом

• Точная формулировка срочного запроса.

• Время и причина решения клиента.

• Уже подтверждённые сведения.

• Недостающие условия и их источники.

• Полномочия агента по нужному действию.

• Реалистичный срок собственного контакта.

Предмет, источник и полномочия

1. Уточните предмет и срок

Спросите, что клиент должен решить и к какому времени. Разделите составной запрос. Реальную зависимость сохраните без обвинения в давлении.

Готово: Есть конкретный вопрос и понятный срок.

Не делайте так: Считать любое срочно искусственным.

2. Проверьте факты и полномочия

Разделите известное по записи, предполагаемое и требующее ответа. Проверьте, можете ли сами подтвердить условие. Не считайте возможно окончательным согласием.

Готово: Неизвестное и источник названы.

Не делайте так: Обещать доступ от имени собственника.

3. Обозначьте точный статус

Скажите, что уже предложено и чего не хватает. Не маскируйте отсутствие ответа словом предварительно перед уверенным да.

Готово: Клиент понимает степень подтверждения.

Не делайте так: Оставить впечатление, что всё решено.

Что пока нельзя подтвердить

Контакт, альтернатива и итог

4. Согласуйте собственный контакт

Назовите действие, источник и время возвращения. Если окончательного результата не гарантируете, пообещайте только фактический статус. Учитывайте срок решения клиента.

Готово: Предмет обещания выполним вами.

Не делайте так: Гарантировать чужой ответ к удобному часу.

5. Вернитесь и проверьте альтернативу

В обещанное время сообщите известное, даже если подтверждения нет. Предложите только доступный независимый шаг. Новый вариант сверяйте с исходным запросом.

Готово: Нет тишины и выдуманного согласования.

Не делайте так: Принять другое время без ответа клиента.

6. Разделите результаты в записи

Отметьте контакт, ответ источника и согласие нужных сторон отдельно. Проверьте фактическое выполнение своего обещания. Для открытого вопроса сохраните следующий контакт.

Готово: Статус соответствует каждой части работы.

Не делайте так: Считать отправленный запрос выполненным обещанием клиенту.

Какой ответ обещан клиенту

ДР: показ 19:00 и решение по поезду

Учебный случай ДР. Вадим в 12:10 просит подтвердить показ в 19:00. Выбор поезда нужен к 12:20. Собственник ранее сказал только, что вечером, возможно, сможет.

Время	Событие ДР	Что подтверждено
12:10	Вадим просит показ 19:00	Доступ не подтверждён
До 12:20	Ксения проверяет у собственника	Своё действие начато
12:20	Ответа нет, статус сообщён	Обещанный контакт выполнен
Решение Вадима	Пока не покупает билет	Его выбор, не гарантия агента
13:05	Собственник предлагает 19:30	Это новый вариант
После передачи	Ответ Вадима ещё не получен	Встреча не согласована

Ксения выполнила обещание по времени сообщения, но не объявила показ согласованным. Предложенные 19:30 требуют отдельного ответа покупателя.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Да, приезжайте, потом уточню»	«Доступ ещё не подтверждён, проверю и вернусь»
«Предварительно точно будет»	«Время предложено, ответа собственника нет»
«Сказал 19:30, значит договорились»	«Передала новый вариант, жду вашего ответа»

Ответ зависит от текущего состояния

Состояние	Ответ клиенту	Следующий шаг
Часть уже известна	Назвать только эту часть	Проверить остальное
Источник не ответил	Подтверждения пока нет	Согласовать дальнейший контакт
Ваш срок короче проверки	Объяснить предел обещания	Вернуться со статусом
Нет полномочий	Могу передать, не подтвердить	Обратиться к решающему
Ответ отличается	Назвать изменённое условие	Получить новое согласие
Нет подходящей альтернативы	Согласования нет	Не создавать видимость решения

Перед словом да

1. Какое решение клиент принимает к названному часу?
2. За чьё подтверждение я пытаюсь обещать?
3. Срок сообщения и срок готового результата различены?

18 проверок срочного ответа

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

Запрос и источник

- [ ] **Уточнить предмет.** Есть одно конкретное условие. Не ответить да на три вопроса.
- [ ] **Уточнить срок.** Есть время и причина. Не считать срочность выдуманной.
- [ ] **Сохранить известное.** Есть запись-основание. Не отвечать по памяти без проверки.
- [ ] **Назвать неизвестное.** Пробел обозначен. Не скрыть за предварительно.
- [ ] **Проверить источник.** Нужный участник определён. Не принять мнение за согласие.
- [ ] **Проверить полномочия.** Граница действия ясна. Не обещать за собственника.

Обещание и ответ

- [ ] **Назвать своё действие.** Оно реально выполнимо. Не гарантировать чужую скорость.
- [ ] **Указать время контакта.** Оно учитывает срок клиента. Не исчезнуть в уточняю.
- [ ] **Разделить результат.** Статус не равен подтверждению. Не обещать безусловный итог.
- [ ] **Вернуться вовремя.** Клиент получил сообщение. Не считать запрос коллеге ответом клиенту.
- [ ] **Сообщить отсутствие.** Оно названо прямо. Не дать ложную уверенность.
- [ ] **Предложить доступное.** Альтернатива имеет свои пределы. Не выдать её за тот же результат.

Новое условие и итог

- [ ] **Сверить ответ.** Он совпадает с запросом либо отличается. Не принять 19:30 за 19:00.
- [ ] **Получить согласие.** Изменение принято нужной стороной. Не объединить разные условия.
- [ ] **Не обещать сохранение.** Есть основание для любой гарантии. Не говорить никто не заберёт без данных.
- [ ] **Записать контакт.** Свой срок выполнен по факту. Не повысить статус всей встречи.
- [ ] **Сохранить открытое.** Ответ клиента ещё ожидается. Не поставить согласовано.
- [ ] **Проверить процесс.** Причина повторной срочности найдена. Не назначить всем мотив манипуляции.

Карта срочного запроса

Собственный контакт можно планировать отдельно от готовности чужого ответа. Неизвестное не заполняется словом предварительно.

Запрос / время поступления: _____

Условие / срок решения клиента	Известно / источник / неизвестно	Полномочия / проверка / свой контакт
Точный вопрос		
Причина срока		
Проверенная часть		
Недостающее согласие		
Предел обещания		

Что нужно проверить: _____

Что осталось неизвестным: _____

Свой контакт не позднее: _____

Подтверждение и новое согласование

Изменённое условие возвращается нужному участнику. Вовремя отправленный статус не означает согласования встречи.

Ответ источника / отличие	Нужное новое согласие	Сообщение / факт контакта / статус

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Срочность принята за согласие. проверьте источник.

Обещано за другого. назовите свои полномочия.

Предварительно звучит как точно. обозначьте статус прямо.

Срок прошёл без сообщения. вернитесь с фактическим состоянием.

Новое время принято за старое. согласуйте изменение.

Согласуйте следующий шаг

Учебная реплика Ксении

Сейчас проверю доступ у собственника и вернусь к 12:20. Пока 19:00 не согласовано. Если подтверждения не будет, сообщу это прямо и отдельно обсудим доступный следующий шаг.

Первое действие после чтения

Возьмите один срочный запрос. Разделите предмет, источник, срок решения клиента и собственное обещание вернуться с информацией.

Источник / ответственный: _____

Фактический статус: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент ждёт подтверждения, а команда обещает только уточнить?

Проверьте передачу запросов, промежуточные статусы и контроль собственного срока ответа.

Проверить срочные запросы →

17.10.2026 проверен материал PON о давлении временем в переговорах. Использовано только наличие этого фактора; срочность клиента не объявляется доказательством манипуляции.

Program on Negotiation: давление временем в переговорах

ДР: десять минут на честный статус

Все времена и участники вымышленные. Решение по транспорту принимает покупатель.

Выполнено одно обещание: контакт в 12:20. Показ, поездка и сделка не становятся подтверждёнными результатами этого разговора.

12:10, Вадим

Нужен показ 19:00; поезд нужно выбрать к 12:20.

Ксения

Видит только прежнее возможно вечером. Запрашивает подтверждение доступа.

Обещание

Вернуться к 12:20 с подтверждением либо честным сообщением, что его нет.

12:20

Ксения сообщает: ответа собственника нет, показ не согласован.

Вадим

Решает пока не покупать билет, ждёт уточнения. Принят контакт после ответа собственника.

13:05

Собственник предлагает 19:30. Ксения передаёт вариант, ответа Вадима пока нет.

ДР: карта трёх подтверждений

Не объединяйте собственное действие, ответ источника и решение клиента.

Подтверждение	Факт ДР	Оставшийся вопрос
Собственный контакт	12:20 статус сообщён	Нет подтверждения 19:00
Ответ собственника	13:05 предложено 19:30	Это не исходное время
Ответ Вадима	Новый вариант передан	Согласие ещё не получено
Встреча	Обсуждение продолжается	Не назначать как согласованную
Транспорт	Покупатель пока ждёт	Не обещать наличие билета

Промпт: «Раздели факты, неподтверждённые условия и обещания. Найди согласие от имени другого участника. Сформулируй ответ со сроком собственного контакта и честным статусом результата».

После нового ответа сравните точное время и условия с запросом. Если они изменились, вернитесь к соответствующей стороне за подтверждением.