Возврат комиссии по документам

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

Требование и платёж

- [ ] **Сохранить поступление.** Исходная дата видна. Не заменить датой пересылки.
- [ ] **Уточнить предмет.** Сумма и причина записаны. Не ставить только недоволен.
- [ ] **Подтвердить получение.** Клиент видит ответ. Не обещать исход.
- [ ] **Сверить получателя.** Он подтверждён. Не смешать агентство и продавца.
- [ ] **Сверить назначение.** Есть связанный документ. Не опираться на разговорное слово.
- [ ] **Запросить недостающее.** Нужны конкретные сведения. Не собирать лишние документы.

Факты и оценка

- [ ] **Найти условия.** Принятая версия сохранена. Не взять непринятый проект.
- [ ] **Собрать события.** Даты и подтверждения связаны. Не считать предложение выполнением.
- [ ] **Отметить замечания.** Они включены в пакет. Не скрывать неудобное.
- [ ] **Разделить расходы.** Основания требуют проверки. Не назначать удержание самому.
- [ ] **Назначить ответственного.** Пакет принят конкретным лицом. Не оставить просто отправлено.
- [ ] **Проверить сроки.** Применимый порядок оценён. Не ставить универсальный срок.

Ответ и исполнение

- [ ] **Назвать статус.** Есть конкретный открытый вопрос. Не говорить всё у юриста.
- [ ] **Разделить обещания.** Контакт не равен выплате. Не менять сроки контактом.
- [ ] **Проверить полномочия.** Решение принято уполномоченным. Не выдавать черновик за решение.
- [ ] **Объяснить основания.** Они связаны с документами. Не ссылаться на так принято.
- [ ] **Проверить исполнение.** Есть фактическое подтверждение. Не закрыть по поручению.
- [ ] **Сохранить разногласие.** Оно имеет владельца. Не требовать молчания взамен.

Запишите факты и следующий шаг

Сохраните исходную дату. Не назначайте размер возврата или удержания по числу действий агента. Статус и исполнение подтверждаются отдельно.

Обращение: _____ Дата: _____

Требование / факт	Открытый вопрос / ответственный	Контакт / решение / исполнение

Сумма названа до проверки. вернитесь к основаниям.

Число звонков стало удержанием. передайте факты на оценку.

Дата пересылки заменила поступление. восстановите исходную дату.

Контакт стал обещанием выплаты. уточните предмет обещания.

Поручение названо исполнением. найдите подтверждение.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращение клиента теряется между агентом и руководителем?

Проверьте назначение ответственного, передачу фактов и контроль обещанного ответа.

Проверить маршрут обращения →

Маршрут помогает сохранить требование и собрать основания для компетентной оценки. Сумма возврата и применимый срок не выводятся из числа звонков или показов. Подготовлено 2026-10-17.