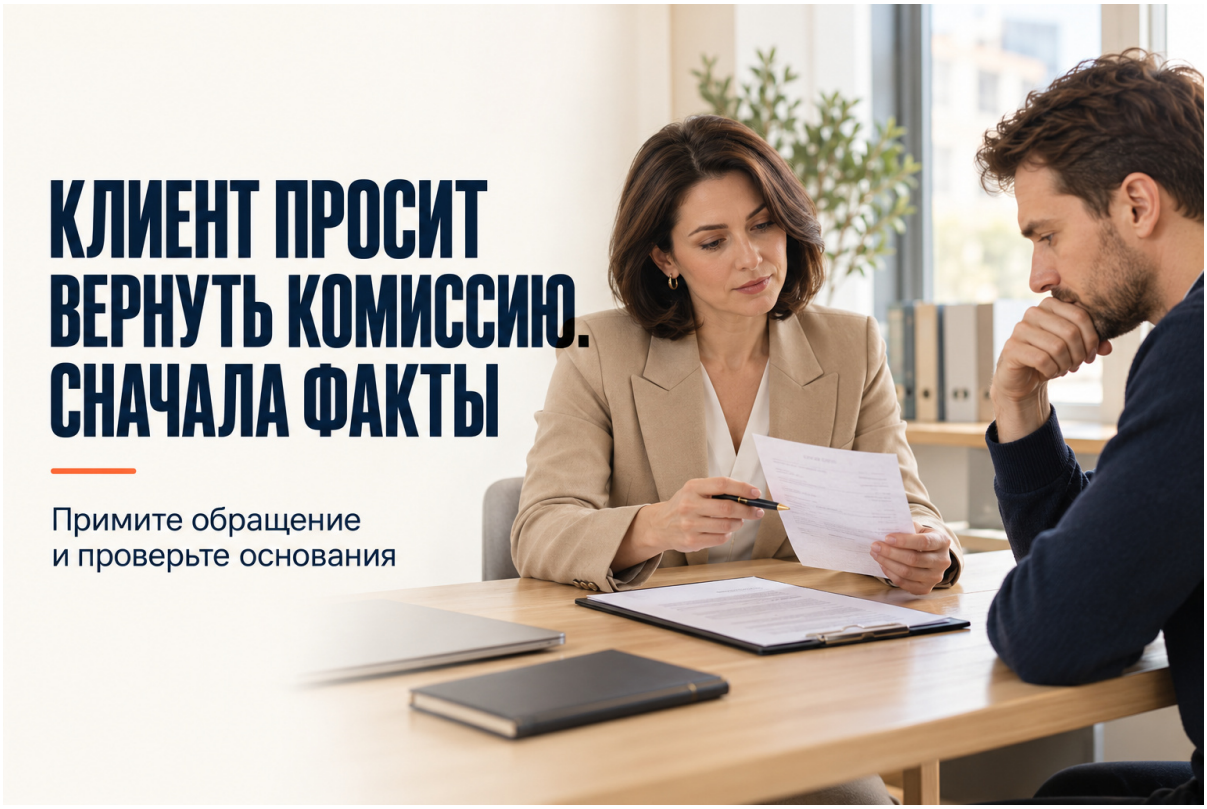
Возврат комиссии: маршрут рассмотрения обращения

Примите требование о возврате комиссии, сверьте платёж и условия, передайте факты на рассмотрение. Учебный диалог, две формы и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДЛ, карта платежа, лист рассмотрения и отдельный чек-лист.

Организация обращения и сверка фактов. Правовые основания, сумма и применимые сроки проверяются компетентным специалистом по обстоятельствам.

Какой возврат просит клиент

Когда клиент требует возврата уже перечисленных денег за работу агента или агентства.

Поле	Что записать	Что не подменяет
Требование	Сумму и причину словами клиента	Общая оценка недоволен
Платёж	Получателя, дату, назначение	Слово комиссия в чате
Исполнение	События с подтверждениями	Число действий без смысла
Решение	Вывод уполномоченного лица	Мнение агента до проверки

Что собрать для рассмотрения

- Исходное обращение с датой поступления.
- Подтверждение конкретного платежа.
- Принятая версия условий и изменений.
- Хронология выполненного и переданного.
- Документы о заявленных расходах при наличии.
- Ответственный за оценку и связь с клиентом.

Обращение, платёж и история

1. Сохраните требование

Запишите исходную дату, канал, сумму и причину обращения. Подтвердите получение. Недостающие данные перечислите отдельно, не стирая факт уже поступившего требования.

Готово: Требование восстановимо по исходной записи.

Не делайте так: Заменить сумму общей пометкой недоволен.

2. Установите платёж

Проверьте получателя, назначение и сумму. Свяжите платёж с конкретной услугой. Не смешивайте средства агентству и деньги продавцу по другому основанию.

Готово: Понятно, какие деньги обсуждаются.

Не делайте так: Обещать вернуть то, чем агент не распоряжается.

3. Соберите условия и исполнение

Найдите принятую версию заказа и изменения. Отметьте выполненные действия, переданные результаты и замечания. Для каждого события укажите подтверждение или пробел.

Готово: Факты отделены от предположений.

Не делайте так: Считать предложенный показ состоявшимся.

Каких сведений пока нет

Оценка, ответ и исполнение

4. Передайте на оценку

Соберите требование, платёж, условия, события и вопросы. Проверьте полномочия рассматривающего. Основания, сумму и сроки не назначайте по собственной формуле.

Готово: Есть владелец рассмотрения и предмет проверки.

Не делайте так: Удержать часть по числу разговоров.

5. Объясните текущий статус

Назовите проверенное и следующий контакт. Отделите сообщение о ходе от решения. Согласованный контакт не меняет применимых сроков рассмотрения или исполнения.

Готово: Клиент понимает, какой ответ получит.

Не делайте так: Обещать выплату вместо обновления статуса.

6. Проверьте исполнение

Сверьте решение, отправленный ответ и фактическое действие. Если возврат согласован, проверьте подтверждение исполнения. При разногласии оставьте вопрос открытым с ответственным.

Готово: Статус соответствует факту, а не поручению.

Не делайте так: Закрыть после слов передали в бухгалтерию.

Кто отвечает за следующий результат

ДЛ: возврат после изменения планов

Учебный случай ДЛ. Роман заплатил агентству 60 000 за подбор. После трёх разговоров и двух показов изменил планы и потребовал полный возврат.

Событие	Подтверждённое	Открытое
20 декабря,11:00	Требование вернуть 60 000	Основания и сумма решения
Платёж	Получатель агентство, услуга подбора	Значение условий проверяется
Работа	Три разговора и два показа	Это не формула удержания
11:20	Мария подтвердила получение	Исходная дата сохранена
Руководитель	Принял пакет на рассмотрение	Нужна компетентная оценка
17:00	Принят контакт по статусу	Это не срок выплаты

Согласие Романа на контакт в 17:00 не означает согласия на удержание денег и не переносит применимые сроки. В учебном примере решения о возврате ещё нет.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Показы были, возврата нет»	«Проверим условия и значение выполненных действий»
«Верну всё сегодня»	«Требование принято, решение пока не принято»
«Пришлёте чек, начнём считать срок»	«Дату обращения сохраним, чек добавим к материалам»

Статус определяет содержание ответа

Состояние	Действие	Не утверждать
Неясно назначение	Сверить платёж и документ	Это точно комиссия
Нет части сведений	Запросить конкретный пробел	Обращения ещё не было
Пакет у специалиста	Назвать вопрос и контакт	Всё решено
Решение согласовано	Проверить ответ и исполнителя	Деньги уже получены
Перевод поручен	Проверить исполнение	Возврат завершён
Клиент не согласен	Сохранить предмет и маршрут	Разговор закрыт

Перед ответом по существу

1. Что именно требует клиент и когда это поступило?
2. Какие факты подтверждены, а что должен оценить специалист?
3. Следующее сообщение будет статусом, решением или подтверждением исполнения?

18 проверок требования о возврате

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

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.

Карта обращения и платежа

Заполняйте только относящиеся к требованию сведения. Конкретные сроки и основания передаются на компетентную оценку.

Обращение / дата поступления: _____

Требование / платёж / условие	Запись и подтверждение	Пробел / кому проверить
Исходное обращение		
Получатель и назначение		
Принятый объём		
Исполнение и замечания		
Основания и сроки		

Вопрос для компетентной оценки: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий контакт по статусу: _____

Решение и подтверждение исполнения

Решение, передача ответа и исполнение учитываются раздельно. Не закрывайте обращение по намерению выполнить действие.

Вопрос / ответственный	Результат оценки / основание	Ответ / действие / подтверждение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Учебный ответ Марии

Роман, требование вернуть 60 000 зафиксировала. Проверяем условия работы, платёж и выполненные действия. Сегодня в 17:00 сообщу, кто ведёт рассмотрение и какие сведения ещё нужны. Это обновление статуса, не обещание выплаты к этому часу.

Первое действие после чтения

Возьмите одно обращение и свяжите его с платежом, условиями и ответственным за оценку. Следующий контакт запишите отдельно от решения и исполнения.

Ответственный / канал: _____

Подтверждение исполнения: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращение клиента теряется между агентом и руководителем?

Проверьте назначение ответственного, передачу фактов и контроль обещанного ответа.

Проверить маршрут обращения →

17.10.2026 проверено разъяснение Роспотребнадзора о значении предмета договора и вознаграждения. Не перенесены универсальные сроки, санкции или формула удержания.

Роспотребнадзор: предмет договора и вознаграждение за риелторские услуги

ДЛ: маршрут без преждевременного обещания

Диалог и сумма вымышленные. Решение о возврате в примере не принято.

Нельзя считать часть комиссии невозвратной только потому, что агент перечислил свои действия. Решение проверяется по конкретным обстоятельствам и применимым правилам.

Роман

20 декабря в 11:00 просит полный возврат 60 000 после изменения семейных планов.

Мария

В 11:20 подтверждает получение и сохраняет исходную дату.

Платёж

Подтверждён перевод агентству за услугу подбора, не деньги продавцу за квартиру.

История

Три разговора и два показа записаны с подтверждениями. Сумма удержания не рассчитана.

Руководитель

Принимает пакет. Условия, значение действий, расходы и сроки требуют компетентной оценки.

Контакт

Роман принимает сообщение о статусе в 17:00. Это не согласие с будущим выводом.

ДЛ: пять полей для точного ответа

Промежуточный ответ объясняет состояние, не имитируя окончательное решение.

Поле	Можно записать сейчас	Пока нельзя утверждать
Требование	Полный возврат 60 000	Он уже согласован
Получение	20 декабря,11:00	Обращение началось в 11:20
Исполнение	Три разговора и два показа	Это стоит определённую долю
Ответственный	Руководитель принял пакет	Все основания проверены
Следующий контакт	17:00, сообщение о ходе	К этому часу будет выплата

Промпт: «Построй обезличенную хронологию обращения. Раздели требование, платёж, условия, исполнение и открытые вопросы. Не назначай удержание, срок или правовой вывод. Покажи источник каждого факта».

Сверьте полученную хронологию с исходными сообщениями. Дальнейшее решение и исполнение добавляются только после подтверждения.