Претензия отдельно от угрозы отзыва

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

Факт и требование

- [ ] **Разделить сообщение.** Факт, требование, условие записаны. Не смешивать предметы.
- [ ] **Уточнить обещание.** Есть конкретная договорённость. Не спорить об общей оценке.
- [ ] **Сохранить слова.** Запись нейтральная. Не ставить юридический ярлык.
- [ ] **Найти подтверждение.** Срок и передача проверены. Не говорить всё сделано без сверки.
- [ ] **Назвать ошибку.** Она подтверждена. Не добавлять встречное обвинение.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Есть вопрос для проверки. Не признавать выдуманный факт.

Граница и действие

- [ ] **Проверить запрос.** Известно, что хотят дополнительно. Не выдавать просьбу за заказ.
- [ ] **Уточнить основание.** Есть связь с обстоятельствами. Не назначать подарок за тишину.
- [ ] **Проверить полномочия.** Решает уполномоченный. Не обещать от его имени.
- [ ] **Сохранить границу.** Исправление без условия об отзыве. Не торговаться за оценку.
- [ ] **Беречь приватность.** В ответе нет личных данных. Не угрожать публикацией переписки.
- [ ] **Разделить задачи.** У каждой свой статус. Не закрывать оба вопроса одним да.

Контроль и дальнейший разговор

- [ ] **Назвать срок.** Он реален и принят. Не обещать невозможное.
- [ ] **Назначить владельца.** Открытый запрос передан. Не потерять у руководителя.
- [ ] **Проверить исправление.** Содержание и отправка сверены. Не закрыть по черновику.
- [ ] **Не обещать удаления.** Публикация проверяется отдельно. Не выдумывать полномочия площадки.
- [ ] **Сохранить открытое.** Оставшийся вопрос виден. Не считать тишину согласием.
- [ ] **Проверить обычный сервис.** Так же разбирают без угроз. Не создавать путь только для громких.

Запишите факты и следующий шаг

Исправляйте подтверждённую проблему без условия о молчании. Не смешивайте дополнительную просьбу, принятый заказ и исполнение.

Случай: _____ Дата: _____

Проблема / подтверждение	Действие / основание	Принятое / выполненное / открытое

Подарок предложен за молчание. вернитесь к основанию решения.

Ошибка скрыта за тоном клиента. проверьте собственное обещание.

Просьба названа заказом. найдите подтверждение объёма.

Отзыв ещё не появился. не обещайте удалить его.

Тишина названа довольным клиентом. проверьте фактический результат.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Претензии начинают двигаться только после угрозы отзыва?

Проверьте обычный маршрут обращения, передачу руководителю и контроль исправления.

Проверить работу с обращениями →

Проверьте проблему по существу. Не связывайте исправление с отказом от отзыва и не выдавайте дополнительную просьбу за согласованный объём. Подготовлено 2026-10-17.