Если прямого ответа пока нет

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

Вопрос и его назначение

- [ ] **Выделить предмет.** Один вопрос понятен. Не задавать три сразу.
- [ ] **Проверить услышанное.** Косвенный ответ учтён. Не требовать только формат анкеты.
- [ ] **Снять обвинение.** Реплика описывает состояние. Не говорить увиливаете.
- [ ] **Объяснить цель.** Есть ближайшее действие. Не ссылаться на так положено.
- [ ] **Отделить лишнее.** Сведения нужны на этом этапе. Не собирать всё подряд.
- [ ] **Назвать ограничение.** Понятно, что без ответа нельзя. Не маскировать наказание.

Готовность и форма

- [ ] **Спросить готовность.** Есть разрешение обсуждать или пауза. Не давить повторением.
- [ ] **Разделить состояния.** Не знает и не хочет различены. Не приписывать мотив.
- [ ] **Не требовать личной причины.** Граница принята. Не превращать уточнение в допрос.
- [ ] **Предложить альтернативу.** Она помогает текущей задаче. Не скрывать тот же нажим.
- [ ] **Уточнить смысл цифры.** Статус ориентира назван. Не считать средства подтверждёнными.
- [ ] **Отделить чужое решение.** Полномочия не присвоены. Не записать согласие другого лица.

Шаг и запись

- [ ] **Выбрать допустимое.** Можно выполнить без догадки. Не подтвердить зависимое действие.
- [ ] **Согласовать возврат.** Есть принятый момент либо его нет. Не считать потом ежедневным контактом.
- [ ] **Записать нейтрально.** Факт отделён от оценки. Не ставить скрывает бюджет.
- [ ] **Сохранить неизвестное.** Поле не заполнено фантазией. Не повышать готовность лида.
- [ ] **Объяснить новый этап.** Причина уточнения понятна. Не обвинять старым молчанием.
- [ ] **Проверить формулировку.** Повторяющийся сбой исправлен. Не считать всех клиентов сложными.

Запишите факты и следующий шаг

Отсутствие прямого ответа не доказывает мотив. Не превращайте предварительную границу поиска в подтверждение средств или готовности к сделке.

Вопрос: _____ Дата: _____

Вопрос / зачем	Ответ / граница / неизвестное	Допустимый шаг / согласование

Мотив угадан по молчанию. вернитесь к наблюдению.

Анкета важнее текущей задачи. уберите лишнее.

Ориентир стал доказательством средств. уточните статус.

Пауза стала разрешением на звонки. проверьте договорённость.

В CRM заполнено неизвестное. исправьте запись по фактам.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Вопросов много, а следующий шаг всё ещё непонятен?

Проверьте, какие сведения нужны на каждом этапе и как команда учитывает неполные ответы.

Проверить вопросы клиенту →

Проверьте смысл и назначение вопроса, затем готовность клиента. Получите достаточный ориентир либо сохраните честную границу дальнейшего действия. Подготовлено 2026-10-17.