Ответ без импровизированной уверенности

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

Вопрос и основание

- [ ] **Вопрос записан точно.** Не «уточнить что-то». Сформулируйте задачу.
- [ ] **Цель понятна.** Есть решение клиента. Уточните при необходимости.
- [ ] **Источник сохранён.** Видно, кто сообщил. Добавьте происхождение.
- [ ] **Слова не стали фактом.** Пересказ помечен. Исправьте статус.
- [ ] **Материал не стал выводом.** План отдельно от заключения. Разделите записи.
- [ ] **Неизвестное не стало отрицанием.** Нет вывода «не существует». Уточните формулировку.

Проверка и обещание

- [ ] **Компетенция учтена.** Нужен профильный ответ. Назначьте проверку.
- [ ] **Предмет обещания точен.** Статус или готовый результат. Назовите явно.
- [ ] **Срок имеет основание.** Чужой срок подтверждён. Не гарантируйте за другого.
- [ ] **Объём согласован.** Нет обещания бесплатной работы. Уточните условия.
- [ ] **Данные передаются по процессу.** Нет лишних материалов. Согласуйте нужное.
- [ ] **Ограничения не вырезаны.** Ответ передан по смыслу. Верните условия.

Обратная связь и решение

- [ ] **Статус отправлен вовремя.** Есть время и содержание. Сообщите без промедления.
- [ ] **Проверка не закрыта рано.** Получение не равно выводу. Сохраните открытое.
- [ ] **Прочтение не угадано.** Нет вывода по отправке. Проверьте уместным способом.
- [ ] **Согласие не выдумано.** Есть ответ клиента. Оставьте неизвестным.
- [ ] **Прежняя ошибка исправлена.** Коррекция видна прямо. Назовите верный статус.
- [ ] **Критерий обновлён только по ответу.** Нет молчаливого отказа от требования. Уточните решение.

Запишите факты и следующий шаг

Указывайте предмет срока. Сообщение о ходе проверки и готовый ответ по существу могут иметь разные сроки.

Вопрос: _____ Срок сообщения: _____

Часть задачи	Запись по объекту	Источник / следующий шаг
Точный вопрос		
Что известно		
Что отсутствует		

Соседний объект стал доказательством. вернитесь к проверке нужной квартиры.

План назван готовым заключением. исправьте статус материала.

Специалисту назначен чужой срок. получите подтверждение задачи и времени.

Молчание названо согласием. сохраните решение неизвестным.

Из ответа вырезаны ограничения. передайте вывод вместе с условиями.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты теряются между обещанием и ответом?

Проверьте, как фиксируете вопросы, назначаете проверку и сообщаете результат.

Разобрать обратную связь →

Получить материал, проверить факт, сообщить статус и получить решение клиента означают разные действия. Не объединяйте их словом «готово». Подготовлено 2026-10-16.