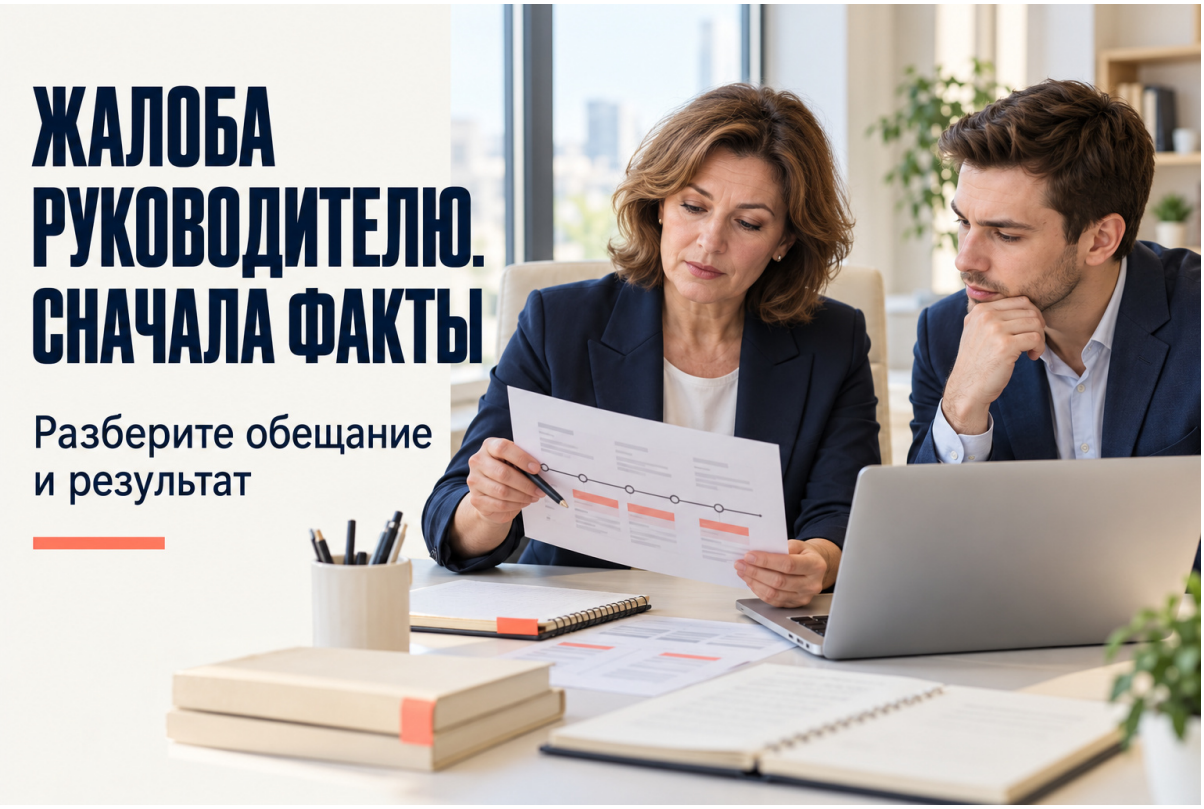
Жалоба руководителю: факты, ожидания и ответственный

Соберите жалобу в проверяемую хронологию: обещание, факт, источник и исправление. Учебный разбор, бланки ответа руководителя и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДЗ, две формы, матрица ответа и отдельный чек-лист.

Внутренний разбор сервиса по фактам. Не автоматическое назначение виновного и не правовое решение по денежному требованию.

Из жалобы в проверяемый вопрос

Когда клиент обращается к руководителю с вопросом о работе агента, пропущенном обещании или непонятном результате.

Поле	Что записать	Пример ДЗ
Вопрос	Конкретное ожидание	Отчёт и видимость работы
Источник	Где проверяем факт	Переписка и журнал запросов
Вывод	Что установлено	Срок отчёта пропущен
Исправление	Результат и исполнитель	Антон готовит ясный отчёт

Что собрать руководителю

- Обращение клиента в исходной формулировке.
- Ожидаемый результат разбора.
- Переписка с обещаниями и сроками.
- Фактические файлы и статусы действий.
- Версия сотрудника с подтверждениями.
- Ответственный за проверку и исполнение исправлений.

Приём, хронология и рамки

1. Подтвердите предмет обращения

Кратко повторите известное и уточните желаемый результат. Назовите ответственного и время следующего статуса. Не обещайте готовый вывод до проверки.

Готово: Клиент знает, какой вопрос принят.

Не делайте так: Сразу выбрать виновного.

2. Соберите хронологию

Запишите дату, событие, источник и статус проверки. Различайте слова участников, отправку сообщения и готовый результат. Неизвестное оставьте неизвестным.

Готово: Каждый вывод имеет проверяемую опору.

Не делайте так: Подменить факт общим было.

3. Проверьте версии и рамки

Запросите у сотрудника конкретные записи. Назовите клиенту пункты проверки и маршрут ответа. При вовлечённости руководителя привлеките другой доступный взгляд.

Готово: Версии рассмотрены по одинаковым критериям.

Не делайте так: Собирать защитную речь о характере клиента.

Что установлено, а что ещё нет

Исправление, ответ и контроль

4. Отделите срочное исправление

Выполните доступное действие, которое не требует спорного вывода. Сохраните остальные пункты открытыми и согласуйте роли рабочего агента и руководителя.

Готово: Текущая задача не потеряна в разборе.

Не делайте так: Закрыть всё после одного исправления.

5. Ответьте по каждому пункту

Свяжите вопрос с фактом, выводом и действием. Назовите неизвестное. Проверьте исполнителя и возможность обещанного срока до отправки ответа.

Готово: Понятно, что установлено и что изменится.

Не делайте так: Ограничиться провели беседу.

6. Проверьте исполнение

Отдельно отметьте готовность ответа и выполнение исправлений. Уточните оставшиеся вопросы клиента. Назначьте владельца изменения процесса.

Готово: Исправление подтверждено результатом.

Не делайте так: Считать согласие получить файл его получением.

Где вывод ещё не стал выполнением

ДЗ: поздний отчёт продавцу

Учебный случай ДЗ. Екатерина жалуется на поздний отчёт Антона. Светлана проверяет переписку и журнал запросов; денежного требования в примере нет.

Пункт	Проверенный факт ДЗ	Следствие
Обещанный отчёт	15 декабря до 18:00	Принятый срок
Отправка	16 декабря в 10:00	Срок пропущен
Обращения	Два запроса о просмотре	Не проведённые показы
Встречи	Подтверждённых проведённых в периоде нет	Не завышать результат
16 декабря,17:00	Светлана даёт статус проверки	Исправление ещё предстоит
19:00	Принят срок исправленной версии	Антон готовит, отправку проверить

График статусов по пятницам к 18:00 принят отдельно. Он не гарантирует еженедельные просмотры или продажу к сроку.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Клиент просто недоволен»	«Какое ожидание не выполнено и где это проверяется?»
«Было два показа»	«Было два запроса, проведённые встречи не подтверждены»
«Провели беседу, вопрос закрыт»	«Назвали исправление и проверяем его выполнение»

Как отвечать при разных фактах

Состояние	Что проверить	Ответ
Факт подтверждён	Связь с обещанием	Назвать вывод прямо
Версии расходятся	Источники и пробел	Не выбирать по эмоции
Записи недостаточны	Что ещё доступно	Обозначить неизвестное
Часть можно исправить	Исполнитель и результат	Сделать, не закрывая остальное
Нужны другие полномочия	Компетентный ответственный	Объяснить передачу
Ответ уже отправлен	Исполнено ли действие	Проверить результат

Перед ответом руководителя

1. На какой вопрос клиента отвечает каждый вывод?
2. Какая запись подтверждает факт?
3. Что ещё не исполнено после отправки ответа?

18 проверок разбора обращения

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

Приём и факты

- [ ] **Зафиксировать предмет.** Эпизод понятен. Не обсуждать характер.
- [ ] **Уточнить ожидание.** Желаемый результат записан. Не додумать компенсацию.
- [ ] **Назвать контакт.** Ответственный принял. Не оставить без владельца.
- [ ] **Обозначить статус.** Время сообщения реально. Не обещать финал без проверки.
- [ ] **Собрать события.** Даты и источники видны. Не писать просто было.
- [ ] **Разделить версии.** Подтверждение помечено. Не назначить виновного заранее.

Проверка

- [ ] **Сверить обещание.** Объём и срок найдены. Не оценивать только усилия.
- [ ] **Проверить результат.** Есть фактический файл. Не путать план с выполнением.
- [ ] **Уточнить статусы.** Запрос и встреча различены. Не завышать показатели.
- [ ] **Выслушать сотрудника.** Нужны предметные записи. Не собирать оправдания.
- [ ] **Сохранить текущее.** Ближайшая задача имеет владельца. Не заморозить всё.
- [ ] **Объяснить рамки.** Пункты и маршрут понятны. Не расширять молча.

Ответ и исполнение

- [ ] **Связать вывод.** Вопрос, факт, действие соединены. Не отвечать общими словами.
- [ ] **Назвать неизвестное.** Пробел сохранён. Не подгонять под вывод.
- [ ] **Проверить полномочия.** Ответственный компетентен. Не обещать чужое решение.
- [ ] **Согласовать исправление.** Исполнитель принял объём. Не обещать недоступный срок.
- [ ] **Проверить выполнение.** Результат передан. Не закрыть после согласия.
- [ ] **Изменить процесс.** Есть причина и владелец. Не ограничиться беседой.

Хронология с источниками

Отсутствие записи не доказывает событие или его отсутствие. Указывайте, что удалось проверить и что пока неизвестно.

Обращение / ожидаемый результат: ____

Дата / обещание / вопрос	Факт / источник / статус проверки	Вывод / неизвестное / нужное уточнение
Эпизод		
Обещание		
Действие		
Результат		
Пробел		

Подтверждённый вывод: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующее обновление: _____

Ответ и отдельные исправления

Готовность ответа и исполнение исправления отмечайте раздельно. Согласие получить результат не означает его получение.

Пункт обращения / вывод	Исправление / исполнитель / срок	Факт выполнения / открытое

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Вывод без источника. вернитесь к хронологии.

Запрос назван показом. уточните фактический статус.

Клиент оценён ярлыком. замените событием и словами.

Обещан чужой вывод. проверьте полномочия.

Ответ закрывает невыполненное. разделите состояния.

Согласуйте следующий шаг

Учебный ответ Светланы

Проверка подтвердила задержку отчёта. Два запроса на просмотр были, но проведённые встречи в этом периоде не подтверждены. Извините за пропуск срока. Антон подготовит исправленный отчёт к 19:00; затем проверим, все ли вопросы отражены.

Первое действие после чтения

Возьмите один эпизод и заполните хронологию с источниками. Сопоставьте каждый вопрос с выводом и отдельным действием по исправлению.

Ответственный / исполнитель: _____

Что остаётся выполнить: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Жалобы повторяются из-за потерянных обещаний?

Проверьте, как фиксируются сроки, статусы работы и ответственные за исправление.

Проверить работу с обещаниями →

17.10.2026 проверены рекомендации Public Service Ombudsman: предмет и ожидание, план проверки, обновления и ответ на основании фактов. Используется организационный подход, не иностранные процедуры.

Public Service Ombudsman: Good complaint handling

ДЗ: ответ Светланы по существу

Учебный ответ опирается на переписку и журнал, не на убедительность участников.

Вечерняя отправка ещё должна быть проверена. График статусов не содержит обещания числа просмотров или результата продажи.

Запрос Екатерины

Нужны понятный отчёт и регулярные обновления. Денежного требования нет.

Подтверждено

Обещание 15 декабря к 18:00; отправка 16 декабря в 10:00.

Статус просмотров

Два запроса были, проведённые встречи не подтверждены.

Ответ в 17:00

Светлана признаёт задержку, извиняется и объясняет факты.

Исправление

Антон принял подготовку ясного отчёта к 19:00; Екатерина согласна получить его.

Дальнейший порядок

Отдельно принят письменный статус по пятницам к 18:00.

ДЗ: матрица ответа и исправления

Каждому существенному вопросу нужна своя проверяемая связь.

Вопрос	Факт / вывод	Действие
Где отчёт?	Отправлен с задержкой	Признать пропуск, исправить версию
Что с показами?	Запросы не стали проведёнными встречами	Показать точные статусы
Что дальше?	Нужен понятный регулярный контакт	Записать принятый график
Всё уже закрыто?	Отчёт к 19:00 ещё предстоит отправить	Проверить фактическое выполнение

Промпт: «Сопоставь жалобу, хронологию и ответ. Найди пункты без доказательств или действий. Не назначай виновного, не придумывай факты и сроки».

После проверки выберите изменение процесса: задача по обещанному сроку, проверка подписи статусов либо контроль отправки. Назначьте владельца.