# Одна задача в сообщении: редактор переписки

Сократите переписку без потери даты, условия и смысла согласия. Редактор четырёх опор, заполненный перенос встречи, формы и чек-лист.




## 12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ЕЛ, редактор четырёх опор, журнал статусов, два приложения и чек-лист.

Редактирование переписки. Не универсальное ограничение символов и не гарантия доставки уведомления.

# Краткость держится на четырёх опорах

Сообщения вызывают повторные вопросы или короткий ответ клиента приходится угадывать.

| Опора | Вопрос редактора | Что не терять |
|---|---|---|
| Предмет | О какой задаче речь? | Объект или событие |
| Статус | Что уже подтверждено? | Предложение и факт |
| Условие | От чего зависит шаг? | Ответ другой стороны |
| Действие | Что нужно сейчас? | Один понятный вопрос |

## Что проверить в исходном тексте

- Исходный черновик и его единственная задача.
- Однозначный объект или событие.
- Подтверждённая дата и время либо предложенный слот.
- Неполученные ответы и существенные условия.
- Ожидаемое действие клиента.
- Подходящий канал для срочности сообщения.

# Задача, смысл и сокращение

## 1. Выделите одну задачу

Определите, что адресат должен понять или сделать. Разделите независимые просьбы. Не требуйте ответа на уведомление, если он не нужен для следующего действия.

**Готово:** У сообщения понятна функция.

**Не делайте так:** Просить одновременно время, документ, скидку и оценку сервиса.

## 2. Отметьте четыре смысловые опоры

Найдите предмет, статус, условие и действие. Добавьте недостающее, прежде чем сокращать. При нескольких объектах используйте однозначный идентификатор.

**Готово:** Читателю не нужно угадывать контекст.

**Не делайте так:** Оставить «завтра можно» без времени и предмета.

## 3. Уберите повторы и канцелярские слова

Сократите вступления, оценки и пересказ истории. Называйте действующего человека и действие прямо. Сохраните ограничения, отрицания и точный смысл обещания.

**Готово:** Текст короче, но условия прежние.

**Не делайте так:** Удалить «после подтверждения» как лишнюю часть.

### Что нельзя удалить

# Ясность, доставка и статус

## 4. Проверьте числа и вопрос

Используйте ясную дату и время, при необходимости часовой пояс. Уточните местоимения и сокращения. Убедитесь, что ответ «да» относится к одному решению.

**Готово:** Дата, участник и ожидаемый ответ однозначны.

**Не делайте так:** Распространить согласие на время на цену и документы.

## 5. Выберите канал и сохраните статус

При срочной отмене учитывайте, может ли клиент уже ехать. Используйте согласованный оперативный контакт и проверьте получение. Отдельно фиксируйте предложение и ответы сторон.

**Готово:** Срочное изменение дошло, статус не выдуман.

**Не делайте так:** Считать отправку сообщения доказанным уведомлением.

## 6. Подтвердите результат и обновите шаблон

После необходимых ответов сообщите итог, сохранив границу события. Проверьте текст нейросети по исходнику. Храните разные шаблоны для предложения, отмены и окончательного подтверждения.

**Готово:** Следующее действие соответствует реальной договорённости.

**Не делайте так:** Назвать назначенный просмотр уже состоявшимся.

### Какой ответ ещё нужен

# ЕЛ: новое время подтверждают поэтапно

Учебный случай ЕЛ. Ольга и Кира согласовывают перенос. Собственник отменил 20 октября 18:30 и предложил 21 октября 19:00. Адрес и вход известны участникам заранее.

| Событие ЕЛ | Фактическая информация | Статус |
|---|---|---|
| Старый слот | 20 октября 18:30 | Отменён собственником |
| Новый слот | 21 октября 19:00 | Предложен |
| Первый ответ | Ольге подходит | Есть согласие клиента |
| Второй ответ | Собственник подтвердил | Обе стороны согласовали |
| Финальное сообщение | Новая дата и вход | Встреча назначена |
| Граница | Просмотр ещё впереди | Не состоялся |

Краткость сохранила последовательность статусов. Новый слот подтверждён, но посещение и покупка не произошли.

## Как сделать запись полезной

| Общая оценка | Проверяемая запись |
|---|---|
| «Завтра в семь, ждём» | «Собственник предлагает 21 октября в 19:00. Вам подходит?» |
| «В связи с информацией возможна корректировка» | «Собственник предложил другое время» |
| «Всё устраивает?» | «Подходит 21 октября в 19:00?» |

# Исправляйте источник непонимания

| Проблема | Правка | Что проверить |
|---|---|---|
| Несколько просьб | Разделить по смыслу | Одна задача |
| Нет объекта | Добавить идентификатор | Нет двусмысленности |
| Слишком много вступления | Начать с факта | Смысл сохранён |
| Условие пропало | Вернуть зависимость | Нет ложного подтверждения |
| Срочное изменение | Выбрать оперативный контакт | Получение проверено |
| Ответ да | Привязать к вопросу | Согласие не расширено |

## Перед отправкой текста

1. Какую одну задачу решает текст?
2. Какое условие нельзя удалить?
3. На что именно будет отвечать клиент?

# 18 проверок короткого сообщения

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

## Сохранить смысл

- [ ] **Назвать задачу.** Она одна. Не смешать независимые просьбы.
- [ ] **Указать предмет.** Он однозначен. Не оставить эту квартиру.
- [ ] **Проверить статус.** Факт отделён от предложения. Не объявить готовность.
- [ ] **Назвать условие.** Зависимость сохранена. Не убрать важное после.
- [ ] **Сформулировать действие.** Ответ понятен. Не просить всё сразу.
- [ ] **Уточнить необходимость ответа.** Он нужен процессу. Не добавлять лишнее подтверждение.

## Сократить и прояснить

- [ ] **Убрать вступление.** Факт впереди. Не спрятать изменение.
- [ ] **Убрать оценку.** Осталась полезная информация. Не заменить факт рекламой.
- [ ] **Назвать участника.** Понятно кто действует. Не путать он и она.
- [ ] **Раскрыть сокращение.** Клиент понимает. Не писать внутренним жаргоном.
- [ ] **Проверить дату.** День однозначен. Не зависеть от слова завтра.
- [ ] **Проверить время.** Часы и пояс ясны. Не оставить просто в семь.

## Отправить и подтвердить

- [ ] **Проверить вопрос.** Да относится к одному пункту. Не расширить согласие.
- [ ] **Выбрать канал.** Срочность учтена. Не ждать чтения перед поездкой.
- [ ] **Проверить получение.** Когда это важно. Не считать отправлено прочитанным.
- [ ] **Сохранить ответы.** Стороны различены. Не назначить по одному ответу.
- [ ] **Подтвердить итог.** Статус актуален. Не написать состоялось заранее.
- [ ] **Сверить редактуру.** Числа и отрицания сохранены. Не доверить смысл модели без проверки.

# Редактор четырёх опор

Сначала выделите смысл, затем удаляйте лишнее. Число символов не является главным критерием.

Клиент / задача: _____

| Предмет / задача | Статус / условие | Действие / короткая версия |
|---|---|---|
| Исходный смысл | | |
| Что удалить | | |
| Что сохранить | | |
| Готовое сообщение | | |

Короткая версия: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда отправить: _____

# Журнал статусов переписки

Согласие одного участника не является окончательным подтверждением за другого.

| Сообщение / дата | Чей ответ / что означает | Статус / следующий контакт |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Пять сигналов, при которых нужно уточнение

**Завтра без даты.** назовите день.

**Предложено стало согласовано.** верните статус.

**Условие удалено.** восстановите зависимость.

**Да на всё письмо.** уточните пункт.

**Отправлено значит дошло.** проверьте важное уведомление.

# Согласуйте следующий шаг

## Предложение Киры после отмены

Ольга, просмотр 20 октября в 18:30 отменён: собственник не сможет открыть квартиру. Он предлагает 21 октября в 19:00. Вам подходит? После вашего ответа подтвержу новое время.

## Первое действие после чтения

Возьмите сообщение, после которого клиент переспросил. Отметьте предмет, статус, условие и действие. Удалите повторение, затем проверьте, сохранился ли точный смысл.

Ответственный за подтверждение: __

Следующий контакт: _____

**Другие материалы Нейросистемы →**

## После ваших сообщений клиент снова переспрашивает?

Проверьте, где при согласовании встреч теряются предмет, статус и следующий шаг.

**Проверить ясность общения →**

17.10.2026 прочитано официальное руководство GOV.UK Use clear language. Взяты принципы ясных слов и активного действия; нормы длины английского предложения не перенесены на русский.

GOV.UK: ясный язык, активные формулировки и короткие смысловые блоки

# ЕЛ: три сообщения переноса

Каждая версия соответствует своему моменту, а не заменяет весь процесс одной фразой.

В реальной срочной отмене нужно учитывать, прочитал ли человек сообщение до поездки. Компактность не заменяет оперативную связь.

### Плохой черновик

Просмотр перенесли на завтра в семь, ждём. Неясны дата, статус и согласие клиента.

### Предложение

20 октября 18:30 отменено. Собственник предлагает 21 октября 19:00. Ольга, вам подходит?

### Ответ клиента

Ольга согласна на предложенное время. Кира ещё подтверждает его с собственником.

### Подтверждение

После ответа собственника: просмотр 21 октября в 19:00 подтверждён обеими сторонами.

### Место

Адрес и вход уже согласованы. Если они неизвестны, добавить их в сообщение.

### Результат

Просмотр назначен, но ещё не состоялся.

# Что сокращать, а что оставлять

Проверьте черновик по смыслу, а не по одному счётчику букв.

| Элемент | Действие редактора | Почему |
|---|---|---|
| Длинное вступление | Убрать или сократить | Не меняет условия |
| Повтор истории | Оставить нужный контекст | Не перегружает |
| Дата и время | Сохранить точно | Определяют событие |
| После подтверждения | Сохранить при зависимости | Меняет статус |
| Вопрос клиенту | Сделать однозначным | Определяет смысл да |

Промпт: «Сократи обезличенный текст, сохранив объект, дату, время, условие и ожидаемый ответ. Не превращай предложение в подтверждение. Пропуски укажи отдельно, не добавляй факты».

Сравните исходник и результат. Проверьте отрицания, суммы, участников и границы согласия до отправки.