После «я подумаю»: что уточнить и сохранить

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

Понимание паузы

- [ ] **Фраза.** Сохранена без искажения. Если нет: запишите исходное.
- [ ] **Готовность.** Уточнение уместно. Если нет: дайте паузу.
- [ ] **Причина.** Названа клиентом. Если нет: не угадывайте.
- [ ] **Неизвестное.** Отмечено открыто. Если нет: оставьте вопрос.
- [ ] **Критерий.** Конкретен для подбора. Если нет: раскройте общее слово.
- [ ] **Тон.** Нет оценки личности. Если нет: перепишите наблюдением.

Помощь по задаче

- [ ] **Действие.** Связано с причиной. Если нет: смените общий ответ.
- [ ] **Факты.** Подтверждены источником. Если нет: уточните сведения.
- [ ] **Объект.** Не обещана доступность без проверки. Если нет: проверьте статус.
- [ ] **Бюджет.** Границы задаёт клиент. Если нет: не решайте за него.
- [ ] **Участники.** Нужные сведения выяснены. Если нет: спросите о формате.
- [ ] **Обещания.** Не придуманы скидки и гарантии. Если нет: удалите добавления.

Фиксация и продолжение

- [ ] **Статус.** Предложение отделено от согласия. Если нет: исправьте запись.
- [ ] **Роли.** Кто что делает известно. Если нет: распределите действия.
- [ ] **Контакт.** Срок и канал уместны. Если нет: вернитесь к договорённости.
- [ ] **Польза.** Есть новая или обещанная информация. Если нет: подготовьте её.
- [ ] **Отказ.** Учтён в продолжении. Если нет: закройте напоминания.
- [ ] **Учёт.** Ответы не названы сделками. Если нет: разведите события.

Запишите факты и следующий шаг

Проверьте одно следующее сообщение. Если не можете объяснить пользу для человека, сначала уточните задачу.

Задача: _____ Проверил: _____

Причина паузы	Открытый вопрос	Уместная помощь	Договорённость

Мотив назначен агентом. Вернитесь к открытому вопросу..

Общий ответ мимо причины. Выберите помощь по задаче..

Запрос файла записан встречей. Исправьте статус..

Следующее сообщение ничего не добавляет. Подготовьте обещанную информацию..

Просьба завершить общение проигнорирована. Закройте дальнейшие напоминания..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения замирают после первого разговора?

Диагностическая карта для риелторов поможет описать обработку заявок и последующие контакты. Посмотрите, где теряется ясность задачи и следующего действия.

Проверить работу с обращениями →

Не угадывайте причину по одной фразе. Уточните задачу, предложите подходящую помощь и сохраните реальный статус договорённости. Подготовлено 26.09.2026.