# Негативный отзыв: ответ по делу

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

## Факты

- [ ] **Событие.** Отделено от оценки. Если нет: разберите.
- [ ] **История.** Проверена без выборочности. Если нет: изучите.
- [ ] **Неизвестное.** Отмечено явно. Если нет: запишите.
- [ ] **Идентификация.** Не по одному имени. Если нет: уточните.
- [ ] **Причина.** Не выдумана. Если нет: проверьте.
- [ ] **Обвинения.** Без оснований убраны. Если нет: перечитайте.

## Ответ

- [ ] **Тема.** Конкретная. Если нет: назовите.
- [ ] **Признание.** Соответствует фактам. Если нет: сверьте.
- [ ] **Данные.** Лишние личные сведения убраны. Если нет: удалите.
- [ ] **Действие.** Выполнимо. Если нет: подтвердите.
- [ ] **Срок.** Реалистичен. Если нет: согласуйте.
- [ ] **Канал.** Официальный и доступный. Если нет: проверьте.

## После

- [ ] **Владелец.** Назначен. Если нет: запишите.
- [ ] **Задача.** Создана. Если нет: зафиксируйте.
- [ ] **Статусы.** Ответ и решение различены. Если нет: разведите.
- [ ] **Площадка.** Актуальный текст проверен. Если нет: посмотрите.
- [ ] **Причина.** Исправление определено. Если нет: назначьте.
- [ ] **Результат.** Подтверждён либо открыт. Если нет: отметьте.

# Запишите факты и следующий шаг

Внутренний лист. Не публикуйте его вместе с личными сведениями клиента.

Задача: _____ Проверил: _____

| Подтверждённый факт | Следующий шаг | Кто / срок |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

**Эмоциональное обвинение.** Вернитесь к фактам.

**Скан сделки в комментарии.** Уберите личные сведения.

**Обещание без полномочий.** Согласуйте действие.

**Компенсация за удаление.** Разделите решение и отзыв.

**Ответ без задачи.** Назначьте контроль.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

**Другие материалы Нейросистемы →**

## Клиенты недовольны ожиданием следующего шага?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить связь первого разговора, обещаний и дальнейшего сопровождения.

**Проверить сопровождение клиента →**

Проверьте факт, уберите личные сведения, назовите выполнимый шаг и проконтролируйте его результат. Подготовлено 2026-09-25.