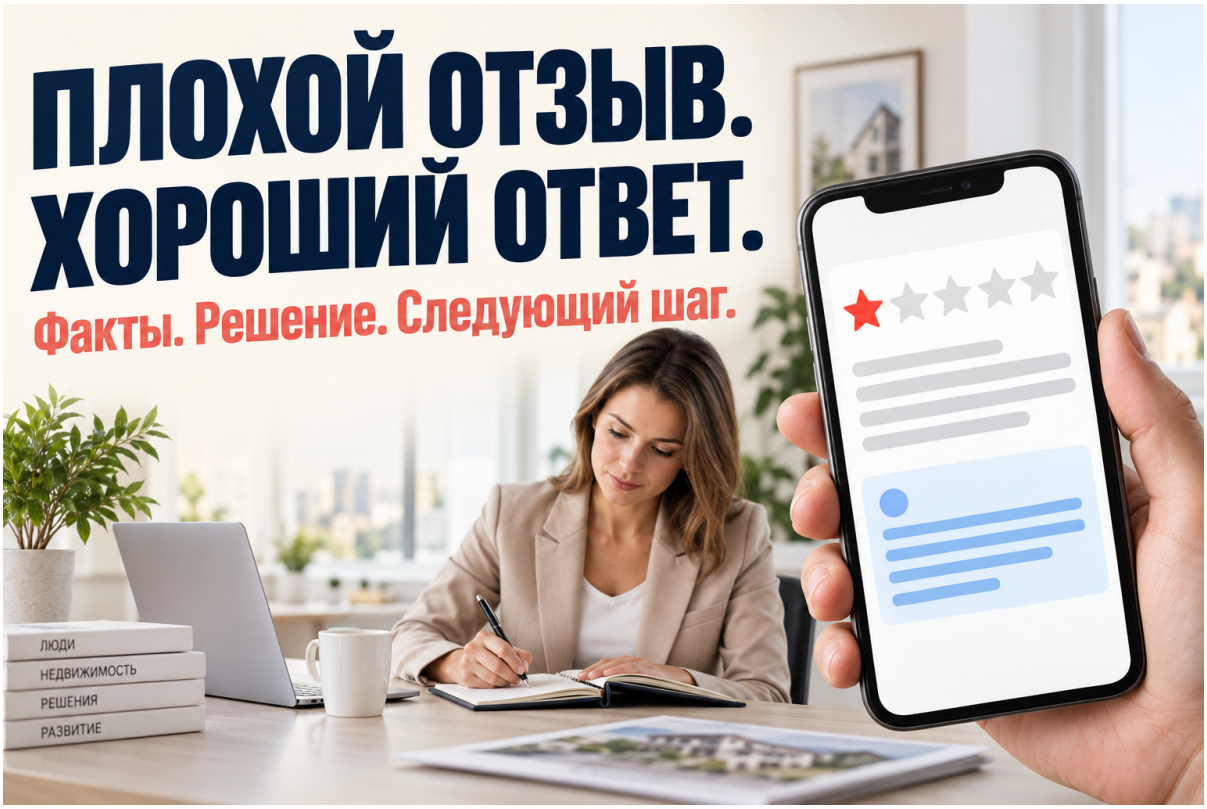
Ответ без конфликта: матрица фактов, решения и публичной формулировки

Подготовьте спокойный предметный ответ и доведите обещанное действие до результата без публичного спора о чужой сделке.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Матрица событий и оценок, два учебных ответа, развилки по претензии и журнал устранения причины.

Учебные формулировки адаптируют после проверки фактов. Они не устанавливают сроки ответа, компенсацию или исход спора.

С чего начать

Когда клиент публично недоволен ожиданием, объяснением услуги или действием агента, а хочется ответить сразу и эмоционально.

Фрагмент	Тип	Как работать
Не перезвонили	Событие	Проверить обещание
Ничего не умеет	Оценка	Не спорить с эмоцией
Сорвали покупку	Последствие	Разобрать обстоятельства
Удалите отзыв	Требование агента	Не подменять решение

Подготовьте исходные данные

- Текст отзыва, площадка и дата фиксации.
- Записи договорённостей и обращений в допустимом доступе.
- Подтверждённые факты и список неизвестного.
- Официальный канал продолжения и ответственный.

Соберите и сопоставьте факты

1. Разберите утверждения

Отделите проверяемое событие, оценку и заявленное последствие. Проверьте историю обращения, не выбирая только удобные записи.

Готово: Известно, на что можно ответить фактом.

Не делайте так: Объявить автора выдуманным из-за другого имени.

2. Выберите точное признание

При подтверждённом сбое назовите действие и извинитесь конкретно. При неизвестных обстоятельствах признайте описанное неудобство и необходимость проверки.

Готово: Нет ложного признания или обвинения.

Не делайте так: Написать «вам показалось» вместо разбора.

3. Уберите лишние детали

Не публикуйте контакты клиента, адрес, договор и личную переписку. Запросите минимальные сведения через официальный канал, если их действительно не хватает.

Готово: Публичный ответ не раскрывает сделку.

Не делайте так: Доказывать правоту сканами документов.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Соберите четыре части

Тема, подтверждённый факт или граница знания, действие с ответственным, канал продолжения. Срок укажите только выполнимый.

Готово: Читатель понимает следующий шаг.

Не делайте так: Пообещать решение без полномочий.

5. Проверьте исполнение

Создайте задачу, различайте публикацию ответа, установление контакта и решение вопроса. Спор или отсутствие связи фиксируйте честно.

Готово: Обещание не потеряно после комментария.

Не делайте так: Закрыть случай статусом «ответили».

6. Исправьте причину

Преобразуйте подтверждённый сбой в изменение процесса: задача, владелец, контроль. Жалобу площадке подавайте по конкретному нарушению правил.

Готово: Есть проверяемое улучшение работы.

Не делайте так: Обещать удалить любую низкую оценку.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Вымышленная ситуация с пропущенным согласованным звонком. Временные обещания в образце допустимы только при реальной возможности исполнить.

Проверка	Что установлено	Что не раскрываем	Действие
Обещание	Звонок согласован	Личную переписку	Признать пропуск
Причина	Задача не создана	Внутренние споры	Назначить владельца
Продолжение	Официальный чат доступен	Телефон клиента	Согласовать связь
Контроль	Результата пока нет	Мнимое решение	Проверить исполнение

Публикация ответа — начало работы с претензией. Вопрос закрывают по фактическому результату, а не по отправленному тексту.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вы сами во всём виноваты	Проверим конкретную договорённость и следующий шаг.
Мы уже всё решили	Ответ опубликован; результат ещё проверяем.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Ответ по существу	Действие
Сбой подтверждён	Назвать и извиниться	Исправить и проверить
Данных не хватает	Обозначить неизвестное	Уточнить в личном канале
Спор о договорённости	Сопоставить документы	Передать специалисту
Нарушение правил	Указать конкретный пункт	Подать жалобу площадке

Не обещайте срок или исход, которые не можете выполнить. Перед публикацией подставьте только проверенные обстоятельства.

Основание	Учебная формулировка
Пропуск подтверждён	Мы не связались в согласованное время. Извините. Проверим договорённости и согласуем следующий контакт.
Обращение не определено	Хотим разобраться с задержкой. Напишите дату контакта в официальный чат — проверим историю и согласуем срок ответа.

Уточните перед решением

1. Какое событие подтверждено?
2. Какое действие можем выполнить сами?
3. Кто проверит результат после ответа?

18 проверок результата

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

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.

Заполните свой рабочий лист

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

Код задачи: _____ Дата: _____

Утверждение	Факт / источник	Что неизвестно	Кто проверяет

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Различайте «ответ опубликован», «контакт установлен» и «вопрос решён / спор продолжается».

Действие / обещание	Ответственный	Срок	Результат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

«По вашему обращению проверено [что]. Остаётся выяснить [что]. Ответственный [роль] выполнит [шаг] в [согласованный срок]. Продолжим через [официальный канал]».

Первое действие после чтения

Разберите одну претензию на факт, оценку и последствие, затем назначьте проверяемое действие вместо общего обещания быть внимательнее.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты недовольны ожиданием следующего шага?

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

Проверить сопровождение клиента →

Проверено 25.09.2026: правила официальных ответов и жалоб Яндекс Бизнеса. Формулировки и рабочая последовательность авторские.

Яндекс Бизнес: ответить на отзыв

Яндекс Бизнес: пожаловаться на отзыв