Перед звонком или отправкой вопроса

Проверка	Да / исправить
Понятно, какой пробел нужно прояснить	
В вопрос не вложен желаемый ответ	
Оценка не приписана клиенту без его слов	
Названное действие действительно согласовано	
Выбор не ограничен двумя ложными вариантами	
Уточняется один вопрос за раз	
Нет выдуманного обещания выгоды или безопасности	
Запрошенные сведения нужны для текущей задачи	
Клиент может не знать ответа или отказаться	
Есть основание для точного закрытого уточнения	

Моя фраза	Что предполагаю / как проверю основание

Во время и после разговора

Проверка	Да / действие
После вопроса дана пауза	
Ответ не дополнен своей подсказкой	
Неверная предпосылка исправлена прямо	
Неожиданный ответ изменил дальнейший разговор	
Записаны слова клиента, а не только вывод агента	
Гипотезы помечены отдельно	
Следующий шаг согласован по текущему ответу	
Отказ не переименован в согласие	
Условия услуги проверены перед объяснением	
Тренировочная удача не названа ростом конверсии	

Что узнал из ответа	Что остаётся неизвестным / следующий шаг

Проверка смысла
Вопрос помогает узнать позицию человека. Он не обязан приводить к заранее выбранному вами ответу.

Источники и проверка

Nielsen Norman Group: наводящие вопросы в интервью