Обещания клиенту: контроль результата

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

Описать обязательство

- [ ] **Найти договорённость.** Есть исходная запись. Не выдумать обещание.
- [ ] **Отделить предложение.** Задача принята. Не считать «могу» заказом.
- [ ] **Назвать результат.** Он наблюдаем. Не оставить «разберусь».
- [ ] **Показать условие.** Зависимость явна. Не обещать чужое решение.
- [ ] **Уточнить дату.** Срок согласован. Не придумать удобный день.
- [ ] **Указать владельца.** Один ответственный. Не назначить задачу всем.

Управлять исполнением

- [ ] **Проверить ресурс.** Действие выполнимо. Не обещать без вводных.
- [ ] **Связать напоминание.** Есть контекст задачи. Не ограничиться «звонок».
- [ ] **Проверить передачу.** Коллега принял. Не считать пересылку выполнением.
- [ ] **Назначить контроль.** Ожидание пересматривается. Не ждать бесконечно.
- [ ] **Предупредить риск.** Сообщение до срока. Не ждать напоминания клиента.
- [ ] **Сохранить старую дату.** История видна. Не улучшать отчёт стиранием.

Подтвердить результат

- [ ] **Согласовать перенос.** Новая дата принята. Не принять молчание за ответ.
- [ ] **Различить этапы.** Подготовка и отправка отдельно. Не закрыть раньше факта.
- [ ] **Приложить доказательство.** Оно относится к обещанию. Не сослаться на чужую задачу.
- [ ] **Оставить открытое.** Зависимость ещё видна. Не выдумать согласие.
- [ ] **Ограничить данные.** Доступ по рабочей роли. Не копировать лишнее.
- [ ] **Разобрать задержку.** Есть изменение процесса. Не обвинить только занятость.

Запишите факты и следующий шаг

Сообщить статус и получить чужое согласие являются разными результатами. Закрывайте только то обязательство, которое действительно выполнено.

Клиент: _____ Контроль: _____

Обещание / владелец	Срок / зависимость	Факт / доказательство

Всё решим. уточните управляемое действие.

Передано без принятия. верните владельца.

Ожидаем без контроля. назначьте пересмотр.

Новая дата без ответа. оставьте статус предложения.

Готово без доказательства. сверьте результат.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обещания теряются между звонками и коллегами?

Проверьте владельцев задач, фиксацию сроков и подтверждение результата перед следующим контактом.

Проверить работу с обязательствами →

Превратите реплику в проверяемое обязательство: действие, владелец, срок, зависимость и доказательство.
Подготовлено 2026-10-17.