Реестр обещаний: срок, владелец и подтверждение исполнения

Не заставляйте клиента напоминать об обещанном. Реестр обязательств, журнал переноса, пример контроля чужого ответа и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ЕР, реестр обещаний, журнал изменений и два практических приложения.

Организация собственной работы. Реестр не подтверждает чужое согласие, не заменяет договор и не позволяет обещать неподконтрольный результат.

Обещание должно стать проверяемым

Обещаете уточнение, файл, сравнение или согласование; передаёте клиента коллеге; видите риск задержки.

Поле	Вопрос	Проверяемая запись
Результат	Что обещал сделать?	Сообщить статус запроса
Владелец	Кто отвечает?	Оксана
Срок	Когда и в какой зоне?	21 октября до 18:00, Москва
Доказательство	Что подтвердит выполнение?	Запись отправленного статуса

Что нужно для записи обязательства

• Исходная договорённость с датой и контекстом.

• Точный результат, который ждёт клиент.

• Исполнитель и принятие им задачи.

• Срок с нужной точностью и часовым поясом.

• Условия и ответы других участников.

• Способ подтверждения передачи или согласования.

Действие, срок и владелец

1. Выделите обещанное действие

Найдите явную договорённость. Отделите предложение от принятой задачи, своё действие от чужого решения. Если обещание условное, запишите условие и способ узнать о его выполнении.

Готово: Понятно, какой результат вы взяли на себя.

Не делайте так: Записать «продавец согласится» вместо запроса продавцу.

2. Уточните результат и срок

Назовите наблюдаемый результат и конкретную дату. При необходимости добавьте время и зону. Не приписывайте отсутствующий срок; согласуйте его. Объём услуги обсуждайте отдельно.

Готово: Коллега может понять запись без пересказа звонка.

Не делайте так: Оставить «завтра вечером» без даты разговора.

3. Назначьте одного владельца

Закрепите ответственного за следующий шаг. При передаче получите принятие задачи коллегой, укажите источник и срок. Напоминание должно вести к обязательству, а не только к команде «позвонить».

Готово: Есть человек, который продолжает работу.

Не делайте так: Считать пересланное сообщение принятой задачей.

Обещанное и зависимость от других

Контроль, перенос и подтверждение

4. Контролируйте зависимости

Проверьте наступающие сроки и заблокированные задачи. Запишите, чей ответ нужен и когда вы снова проверите статус. Дата контроля не является гарантией чужого решения.

Готово: Ожидание имеет владельца и следующий пересмотр.

Не делайте так: Оставить бесконечное «ждём» без действия.

5. Согласуйте изменение обещания

При риске задержки предупредите до срока, назовите сделанное, препятствие и реалистичный вариант. Сохраните первоначальную дату. Новый срок считайте принятым только после подтверждения.

Готово: История изменения понятна обеим сторонам.

Не делайте так: Молча заменить срок или принять молчание за согласие.

6. Закройте по доказательству

Сравните фактический результат с обещанным. Сохраните ссылку на отправку, ответ или другой нужный факт. Незавершённые зависимости оставьте открытыми и назначьте следующий шаг.

Готово: Статус отражает реальное действие.

Не делайте так: Закрыть согласование встречи после отправки вопроса.

Как докажем выполнение

EP: статус передан, ответ ещё ждут

Учебный случай EP. Артём просит перенести просмотр. Оксана обещает направить запрос и сообщить статус, а не получить согласие собственника.

Этап EP	Действие / факт	Статус
Запрос клиента	С 22 октября 17:00 на 23 октября 18:30	Новое время предложено
Обещание Оксаны	До 18:00 21 октября, Москва	Запрос и уведомление
16:20 21 октября	Вопрос передан собственнику	Отправка выполнена
17:50 21 октября	Ответа нет, Артём уведомлён	Обещание статуса выполнено
Следующий контакт	22 октября до 12:00, Москва	Артём принял
Встреча	Ответ собственника ещё ожидается	Новый слот не подтверждён

Уведомление выполнено, перенос встречи открыт. Старый слот не отменён автоматически; его судьбу нужно согласовать отдельно. Показ и покупка не состоялись.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Он точно согласится»	«Направлю вопрос и сообщу статус»
«Передал коллеге, значит сделано»	«Коллега принял задачу и срок»
«Запрос отправлен, встреча готова»	«Запрос отправлен, подтверждение ожидается»

Для каждого состояния своё действие

Состояние	Следующий шаг	Что не утверждать
Нет срока	Уточнить с клиентом	Что дата уже согласована
Есть условие	Записать зависимость	Что всё зависит от агента
Ждём другого человека	Назначить контроль статуса	Что ответ точно будет
Срок под угрозой	Предупредить и предложить вариант	Что новая дата принята молча
Задача передаётся	Получить принятие владельцем	Что пересылка закрыла работу
Результат получен	Сверить с обещанием	Что выполнены все другие этапы

Перед следующей репликой «сделаю»

1. Что именно я обещал и чем подтвердить выполнение?
2. Какой результат зависит от другого человека?
3. Кто и когда сообщает следующий статус?

18 проверок обещаний клиенту

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

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.

Реестр обещаний клиенту

У каждой строки один владелец. Факт запроса не закрывает задачу получить подтверждение.

Клиент / дата записи: _____

Обещание / владелец	Срок / условие	Статус / доказательство
Запросить ответ		
Передать материал		
Согласовать встречу		
Проверить вопрос		
Сообщить статус		

Ближайшее обязательство: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий контроль: _____

Журнал изменения обязательств

Сохраняйте первоначальное обещание и различайте предложенную дату с принятой.

Исходный срок / препятствие	Новый вариант / ответ клиента	Владелец / следующий контроль

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Уведомление Оксаны для Артёма

Артём, запрос собственнику передан, новое время пока не подтверждено. Не планируйте поездку на 23 октября как согласованную. Следующий статус сообщу 22 октября до 12:00 по московскому времени. Старый слот уточним отдельно.

Первое действие после чтения

Возьмите одно незакрытое обещание. Запишите результат, владельца, срок, зависимость и доказательство. Назначьте контроль раньше момента, когда клиенту придётся напоминать.

Ответственный: _____

Срок и часовой пояс: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обещания теряются между звонками и коллегами?

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

Проверить работу с обязательствами →

Официальный раздел RICS Quality management прочитан 17.10.2026. Использованы хронология, ключевые решения, доказательства и понятность записи коллеге. Форма и учебный случай авторские.

RICS: ключевые решения, хронология и переданные результаты

EP: две задачи вместо одного «готово»

Заполненный пример разделяет выполненное уведомление и незавершённый перенос.

Не используйте отметку «клиент уведомлён» как подтверждение согласия собственника. Каждая закрытая строка доказывает только своё обещание.

Обязательство 1

Оксана направит вопрос и сообщит статус 21 октября до 18:00 по Москве.

Доказательство 1

Запрос в 16:20 и сообщение Артёму в 17:50. Это обязательство выполнено.

Открытая зависимость

Собственник ещё не подтвердил просмотр 23 октября в 18:30.

Обязательство 2

Следующее уведомление 22 октября до 12:00 по Москве. Артём принял этот срок.

Старый слот

Просмотр 22 октября в 17:00 не отменяется автоматически по просьбе о переносе. Его статус нужно уточнить.

Результат

Новая встреча не подтверждена. Показ не проведён, решение о покупке отсутствует.

Проверка обещаний в переписке

Отберите обещания по смыслу и сверьте каждое с исходным сообщением.

Реплика	Что записать	Что ещё уточнить
«Пришлю вечером»	Передачу конкретного материала	Дату и время
«Уточню у продавца»	Запрос и контроль статуса	Когда уведомить клиента
«Подготовлю после данных»	Условную задачу	Какие данные и срок после них
«Коллега сделает»	Передачу с владельцем	Принятие задачи
«Постараемся раньше»	Намерение, не гарантию	Подтверждённый срок

Промпт: «Из обезличенной переписки выдели явные обещания агента: действие, владелец, срок, условие. Отсутствующее обозначь “не установлено”. Не превращай чужой ответ в гарантию агента».

После проверки внесите только реальные договорённости. Модель не подтверждает согласие участников и не выбирает срок за них.