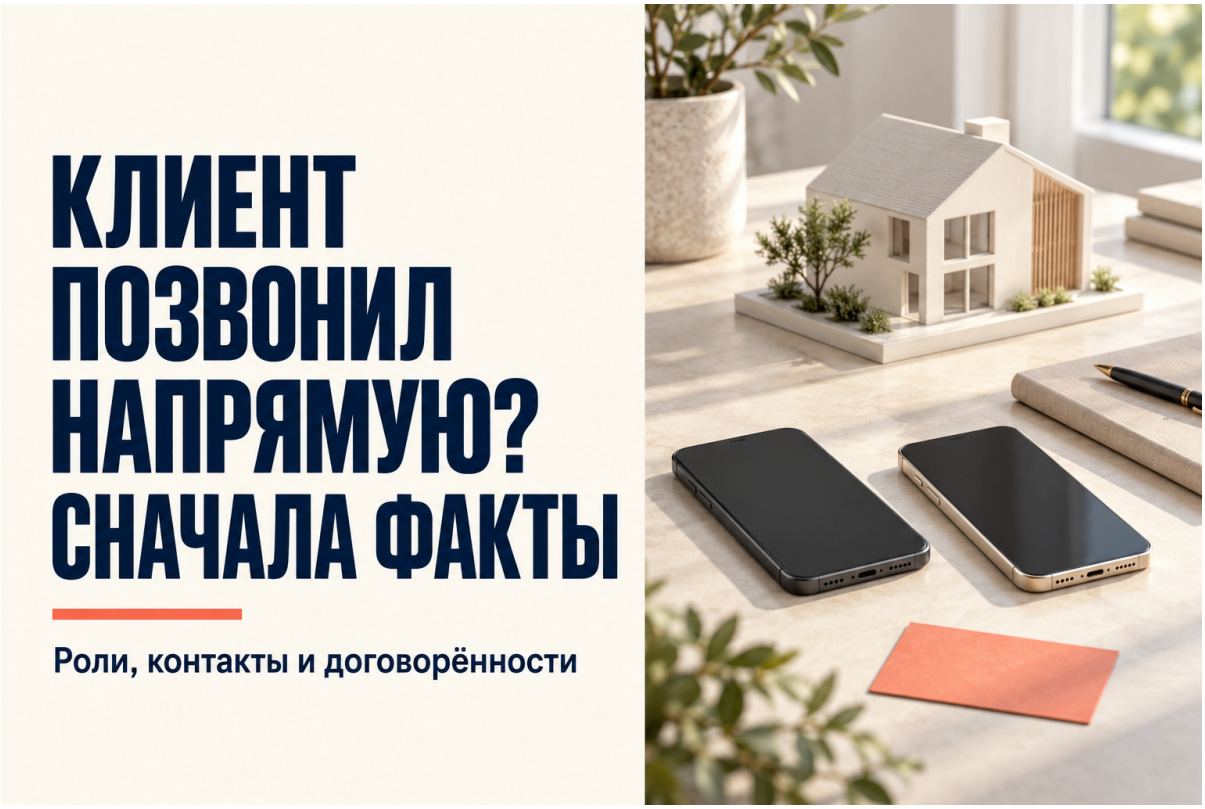
Роли и контакты без подозрений

Разберите прямой контакт по фактам, восстановите актуальные условия и согласуйте понятный порядок дальнейшей работы.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный пример Егора и Ольги, карта контактов, лист договорных вопросов и 18 проверок перед сложным разговором.

Инструмент разговора и подготовки фактов. Не готовое правовое заключение о нарушении договора, оплате или штрафе.

Прямой контакт состоит из разных вопросов

Клиент или другая сторона связались напрямую, а агент не понимает, изменились ли условия и его роль в работе.

Вопрос	Что известно	Что уточнить
Контакт	Денис звонил Ольге	Содержание со слов Ольги
Условия	10,2 млн и 18 декабря	Ответ собственника
Замер	Покупатель хочет доступ	Время ещё не согласовано

Что собрать до разговора

• Описание конкретного эпизода и источник сведений.

• Предыдущая актуальная версия условий по объекту.

• Точное предложение другой стороны.

• Ответ клиента без усиления его смысла.

• Документы по вашей услуге и подтверждения выполненного.

• Предпочтения клиента по дальнейшим ролям и связи.

Событие, содержание и ответ клиента

1. Запишите наблюдаемое событие

Замените «обошли» на дату, участников, тему и источник сведений. Отделите собственное наблюдение от пересказа.

Готово: В карточке указано: о звонке сообщил собственник.

Не делайте так: Назвать мотив установленным фактом.

2. Разнесите содержание по темам

Отдельно выпишите доступ, цену с другими условиями и вопросы вашей услуги. Один звонок может затрагивать всё сразу.

Готово: Замер не смешан с согласием на цену.

Не делайте так: По организационному контакту решить, что сделка уже согласована.

3. Сверьте решение клиента

Уточните, что предложили, что он ответил и что пока открыто. Сохраните условия пакетом.

Готово: 10,2 млн и 18 декабря остаются предложением Дениса.

Не делайте так: Превратить «обсужу» в согласие.

Где в записи появился неподтверждённый мотив

Роли, выполненная работа и продолжение

4. Обсудите удобный порядок контактов

Спросите, какие задачи клиент хочет выполнять сам. Предложите понятную передачу изменений и ответственного.

Готово: Есть проект порядка и список тех, с кем его нужно согласовать.

Не делайте так: Объявить внутреннее правило обязательным для всех сторон.

5. Подготовьте факты по своей работе

Соберите выполненные действия, результаты, подтверждения и относящиеся договорные пункты. Не рассчитывайте санкции на глаз.

Готово: Вопрос оплаты выделен для проверки по конкретной ситуации.

Не делайте так: Считать перечень часов готовым доказательством любой суммы.

6. Подтвердите следующий шаг

Зафиксируйте, кто передаёт ответ по объекту, кто уточняет доступ и что ещё требует проверки.

Готово: Нет выдуманного согласия покупателя с вашим порядком связи.

Не делайте так: Написать «все договорились» по ответу одного участника.

Что ещё требует согласования

200 тысяч разницы ещё не стали скидкой

Учебный эпизод. Егор ведёт продажу Ольги по цене предложения 10,4 млн рублей. Денис позвонил собственнице о замере кухни и предложил 10,2 млн при передаче 18 декабря. Ольга сообщила, что ответила «обсужу с Егором».

Тема	Основание	Точный статус	Действие
10,4 млн	Текущая цена предложения	Не цена заключённой сделки	Сохранить исходную версию
10,2 млн / 18 декабря	Пересказ Ольги о звонке	Предложение Дениса	Уточнить и передать ответ
200 тыс. рублей	10,4 минус 10,2 млн	Разница цен, не данная скидка	Не считать потерей агента
Замер кухни	Просьба Дениса	Время доступа открыто	Согласовать отдельно
Услуга Егора	Соглашение и факты работы	Требует отдельного обсуждения	Не выводить оплату из звонка

Прямое общение состоялось со слов Ольги. Ни согласие на 10,2 млн, ни подтверждённая передача 18 декабря, ни завершение услуги из этого пересказа не следуют.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вы специально меня обходите	Хочу уточнить содержание разговора и текущие условия
Вы уже дали скидку 200 тысяч	Получено предложение ниже на 200 тысяч, ответа ещё нет
За прямой звонок вам придётся платить	Отдельно проверим договор и фактически выполненную работу

Как продолжить после уточнения фактов

Что выяснилось	Следующая реплика	Что записать
Обсуждали только доступ	Какое окно действительно подтвердили?	Возможность и статус
Появилась новая цена	С какими условиями и какой был ответ?	Полный пакет и источник
Клиент хочет говорить сам	Какие задачи оставляем за мной?	Желаемое изменение роли
Причина в задержке агента	Назовём пропущенный ответ и исправление	Факт сбоя и новый порядок
Спорят об оплате	Соберу документы и конкретный вопрос	Основание, не готовый штраф

Три вопроса перед отправкой итога

1. Какое событие подтверждено и кем?
2. Что клиент решил, а что только обсуждал?
3. Какая работа и связь нужны дальше?

18 проверок перед разговором об обходе

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

Факты без приписанного мотива

- [ ] **Есть конкретный эпизод.** Участники, тема и источник. Замените ярлык описанием.
- [ ] **Пересказ отмечен.** Известно, от кого сведения. Не выдавайте его за личное наблюдение.
- [ ] **Цена сохранена с условиями.** Дата и имущество не потеряны. Соберите пакет.
- [ ] **Ответ клиента точен.** «Обсужу» не равно «принимаю». Уточните статус.
- [ ] **Доступ отдельно от торга.** Просьба не назначение визита. Согласуйте окно.
- [ ] **Собрано только необходимое.** Нет требования всего личного чата. Запросите конкретный факт.

Роли и рабочий порядок

- [ ] **Потребность в прямой связи выяснена.** Удобство не названо обманом. Спросите причину.
- [ ] **Клиент назвал желаемые задачи.** Не решение агента за него. Сверьте объём.
- [ ] **Причина задержки не скрыта.** Своя ошибка названа конкретно. Предложите исправление.
- [ ] **Новый порядок имеет статус.** Проект не принятое правило. Получите согласование.
- [ ] **Другая сторона уведомляется по делу.** Ей объяснена польза и порядок. Согласуйте относящуюся часть.
- [ ] **Изменения попадут в общую запись.** Нет нескольких несверенных версий. Назначьте ответственного.

Работа, договор и итог

- [ ] **Список выполненного подтверждён.** План не считается результатом. Проверьте даты и материалы.
- [ ] **Вопрос оплаты отделён.** Контакт не готовый расчёт. Посмотрите соглашение.
- [ ] **Штраф не выдуман.** Есть предметный вопрос по основанию. Проверьте со специалистом.
- [ ] **Продолжение или завершение прояснено.** Пожелание не оформленное изменение. Согласуйте дальнейшие действия.
- [ ] **Следующий контакт конкретен.** Тема, ответственный и получатель. Зафиксируйте договорённость.
- [ ] **Итог не приписывает согласия всем.** У каждого пункта понятен статус. Отметьте открытое.

Карта ролей и передачи изменений

Сначала запишите предлагаемый порядок. Отдельно отметьте, кто его подтвердил и с кем ещё нужно согласование.

Объект / участники / дата: _____

Вид вопроса	Кто общается / подтверждает	Как передать изменение
Доступ и время		
Цена и состав		
Срок передачи		
Вопрос по документам		
Услуга агента		

Кто подтвердил свой порядок: _____

Что осталось неизвестным: _____

Открытый вопрос и следующий контакт: _____

Факты для обсуждения услуги

Этот лист готовит разговор и проверку. Он не определяет сам по себе нарушение, сумму оплаты или юридический результат.

Факт / вопрос	Источник или документ	Следующий шаг
Эпизод контакта		
Ответ клиента		
Выполненная услуга		
Спорный пункт		
Желаемое продолжение		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Подозрение выдано за доказательство. вернитесь к конкретному событию.

Из цены предложения сделана сумма потери. проверьте, что действительно принято.

Клиента удерживают непроверенным штрафом. разберите основание отдельно.

Агент скрывает свой пропущенный ответ. исправьте конкретный сбой.

Новый порядок назначен без участников. сверьте согласование по ролям.

Согласуйте следующий шаг

Итог без обвинения и выдуманного согласия

По вашему пересказу Денис предложил 10,2 млн и передачу 18 декабря. Вы пока готовы обсудить предложение, согласия на него нет. Время замера кухни также не назначено. Уточним ваш ответ по условиям и отдельно согласуем доступ. Порядок связи и задачи по моей услуге обсудим самостоятельным пунктом.

Первое действие после чтения

Разберите один прямой контакт по этой карте. Если условия теряются между чатами, диагностическая карта поможет проверить, где в работе отсутствуют ответственный, подтверждение и следующий шаг.

Кто отвечает за уточнение: _____

Какой документ или ответ нужен: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Условия теряются между отдельными чатами?

Проверьте, где в переговорах отсутствуют ответственный, подтверждение и следующий шаг.

Разобрать порядок переговоров →

Проверено 16.10.2026. PON предлагает нейтральное начало сложного разговора. Практический сценарий, числа и формы далее разработаны для учебного примера.

Program on Negotiation: Think Like a Mediator, 12.03.2013

Как объяснить порядок связи без запрета общаться

Используйте предложения, которые показывают пользу конкретному участнику. Не объявляйте их уже согласованными правилами.

Собственнику: «Вы хотите сами отвечать по времени доступа. Как будем передавать изменения, чтобы покупатель не получил разные окна? Предлагаю фиксировать подтверждённое время в одной записи».

Покупателю: «Ваше предложение важно передать целиком: цена, имущество и срок. Уточню ответ собственника и вернусь по согласованному каналу. Время замера обсудим отдельно».

Если не отвечал агент: «Я пропустил обещанное уточнение по доступу. Давайте согласуем рабочее окно связи и порядок на случай моего отсутствия. Я не буду обещать постоянную доступность».

Если клиент хочет вести всё самостоятельно: «Уточним, хотите ли вы изменить отдельные задачи или завершить нашу работу. Затем отдельно сверим открытые действия, документы и условия соглашения».

После разговора не заменяйте предложение отметкой «принято». Укажите, кто согласовал свою часть, чьего ответа нет и что вы вправе делать сейчас по реально достигнутой договорённости.

Подготовка вопроса по договору услуг

Если разговор перешёл к оплате или завершению работы, соберите данные для предметной проверки, а не обещание выигрыша спора.

Собрать	Записать точно	Не подменять
Соглашение	Версия и спорный пункт	Пересказом из памяти
Выполненное	Действие, дата, результат	Будущим планом
Подтверждение	Где передан результат	Одной оценкой «я много работал»
Разногласие	Что утверждает каждая сторона	Готовым выводом о виновном
Вопрос специалисту	Что нужно установить	Просьбой подтвердить желаемое

Пример вопроса: «Какие условия нашего соглашения относятся к описанному изменению задач и какие дополнительные факты нужны для оценки взаиморасчётов?» Приложите относящиеся материалы в согласованном объёме.

Промпт для обезличенных заметок: «Составь хронологию, отдели факты от предположений и выпиши неясные пункты. Не добавляй нарушение, штраф или обязанность платить». Проверьте результат по исходным документам.

Отсутствие подтверждения в вашей папке не доказывает, что действие не происходило. Отметьте пробел и способ уточнения. Не заполняйте его удобной версией событий.