До фразы «можем уступить»: проверка позиции агента

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

Основание ответа

- [ ] **Задача названа.** Есть обязательный результат клиента. Не заменяйте своим.
- [ ] **Причина срока ясна.** Понятна реальная зависимость. Не придумывайте срочность.
- [ ] **Полномочие уточнено.** Объём ответа согласован. Не меняйте цену сами.
- [ ] **Факт имеет источник.** Запись проверяема. Не используйте слух.
- [ ] **Дата указана.** Понятна актуальность. Старое не равно текущему.
- [ ] **Событие названо точно.** Просмотр не стал покупкой. Не завышайте готовность.

Условия и альтернативы

- [ ] **Пакет целый.** Цена и срок стоят рядом. Не отрывайте скидку.
- [ ] **Статус понятен.** Условное отделено от принятого. Не говорите «готов» заранее.
- [ ] **Расчёт уточняется.** Неизвестное видно. Не угадывайте возможность.
- [ ] **Альтернатива исполнима.** Есть следующий шаг. Надежды недостаточно.
- [ ] **Ограничение отмечено.** Предел информации назван. Не обещайте будущую цену.
- [ ] **Внутреннее отделено.** Рабочая граница не раскрыта случайно. Не пересылайте всю карточку.

Перед звонком

- [ ] **Ответ точный.** Текст соответствует решению клиента. Не улучшайте смысл.
- [ ] **Разрешение учтено.** Передаются согласованные сведения. Не добавляйте личное.
- [ ] **Срок реален.** Обещано своё действие. Не отвечайте за другого.
- [ ] **Обновление назначено.** Есть время и канал. Не пишите «скоро».
- [ ] **Пробел получил владельца.** Известно, кто уточняет. Не оставляйте «надо узнать».
- [ ] **Ошибка исправляется.** Лишнее обещание уточнено. Не стройте на нём новый раунд.

Запишите факты и следующий шаг

Неизвестное не нужно заполнять уверенной фразой. Напишите вопрос и назначьте ответственного.

Код объекта: _____ Проверил: _____

Основание	Подтверждение / источник	Пробел и действие
Задача + полномочия		
Факты		
Условия		

Агент обещает ещё не принятый ответ. вернитесь к клиенту.

Источник числа не назван. уберите неподтверждённый довод.

Срок исчез из пакета. восстановите связь.

Альтернатива придумана. запишите реальное ограничение.

Ошибка скрыта новой формулировкой. сообщите уточнение прямо.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Условия теряются между звонком и следующим шагом?

Диагностическая карта помогает разобрать учёт обращений, уточнение задачи и передачу договорённостей в вашем процессе.

Проверить путь клиента →

Обещайте только согласованные условия и собственные действия. Для неизвестного назначьте вопрос и время проверки. Подготовлено 2026-10-16.