Личный контекст без домыслов: карточка допустимых опор

Подготовьте персональный ответ по словам клиента. Карточка фактов и вопросов, пример уточнения маршрута, проверка домыслов, формы сообщения и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, заполненный кейс ГЮ, две рабочие формы, аудит реплик и отдельный чек-лист.

Подготовка одного рабочего сообщения. Не психологическая оценка и не сегментация рассылки.

Опора и полезное действие

Когда нужно подготовить ответ конкретному покупателю или продавцу, а в записи смешаны его слова, догадки агента и устаревшие предпочтения.

Опора	Как использовать	Что уточнить
Прямой критерий	Связать с действием	Актуален ли сейчас
Формат ответа	Изменить подачу	Не теряются ли условия
Открытый вопрос	Задать точный вопрос	Что нужно для решения
Косвенный признак	Не делать вывод о человеке	Есть ли нужный рабочий вопрос

Что нужно для персонального ответа

- Цель следующего сообщения.
- Прямые слова клиента и контекст.
- Известные критерии и предпочтительный формат.
- Пробелы, мешающие полезному действию.
- Ранее принятые задачи и их изменения.
- Проект ответа без лишних личных подробностей.

Задача, слова и подтверждение

1. Назовите полезное действие

Определите, что сообщение поможет решить: сравнить маршрут, согласовать показ или уточнить состав работы. Подберите только нужные этому действию опоры.

Готово: Персональный элемент связан с задачей.

Не делайте так: Добавить биографическую деталь ради индивидуального вида.

2. Запишите слова отдельно

Разнесите прямые сообщения, открытые вопросы и предположения. Укажите контекст слов. Неполезные гипотезы не сохраняйте как характеристику человека.

Готово: Известное можно отличить от домысла.

Не делайте так: Вывести потребность из возраста, имени или фотографии.

3. Подтвердите критичный критерий

Перескажите условие, которое влияет на подбор или действие, и предложите исправить понимание. Уточните недостающие данные без лишнего опроса.

Готово: Изменяющее работу условие проверено.

Не делайте так: Сначала сузить выбор, потом спросить разрешение.

Что ещё неизвестно о критерии

Ответ, проверка и обновление

4. Соберите ответ под задачу

Начните с важного клиенту критерия. Сократите форму, если он просил, но сохраните основания, ограничения и реальный статус выполнения.

Готово: Короткий ответ не скрывает существенное.

Не делайте так: Назвать запланированную проверку выполненной.

5. Проведите проверку домыслов

Найдите в тексте утверждения о характере, намерениях и предпочтениях. Для каждого проверьте источник и необходимость. Неподтверждённое замените вопросом или удалите.

Готово: Каждая опора имеет понятное основание.

Не делайте так: Считать гладкий текст нейросети достоверным.

6. Обновите контекст после ответа

Зафиксируйте исправленный критерий и принятый шаг. Обновите зависимые задачи. Удобный формат не считайте согласием на любую частоту или срок контакта.

Готово: Следующее действие соответствует актуальному ответу.

Не делайте так: Сохранять прежний вывод после изменения вводных.

Где появляется неподтверждённый вывод

ГЮ: маршрут без догадок о человеке

Учебный пример ГЮ. Вера выбирает квартиру, Ксения помогает сравнить два района. Важно время дороги до работы, остальные потребности не додумываются.

Элемент	Что известно в ГЮ	Рабочее следствие
Время дороги	Ориентир не больше 35 минут	Проверить по уточнённым вводным
Способ поездки	Чаще общественный транспорт	Не рассчитывать только автомобиль
Формат	Короткое сравнение	Краткая таблица с основаниями
Уточнение	Остановка, выезд 08:10, одна пересадка	Вводные для проверки маршрута
Срок	21 декабря до 15:00 принят	Задача Ксении
Выбор района	Ещё не сделан	Не записывать выбор или встречу

Расчёт маршрута не гарантирует время каждой поездки. Принят срок таблицы, а не решение о квартире.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Для такой занятой женщины район идеален»	«Проверю маршрут по вашим вводным»
«Вам как семье нужна школа»	«Какие дополнительные критерии важно учесть?»
«Вы не любите детали, уберу ограничения»	«Дам краткий итог и сохраню условия расчёта»

Разделяйте основания и предположения

Данные	Что допустимо	Чего избегать
Прямо назван критерий	Связать с полезной проверкой	Достраивать характер
Критерий устарел	Подтвердить перед действием	Считать неизменным
Есть только косвенный признак	Задать уместный вопрос	Утверждать потребность
Просили короткий текст	Сократить форму	Скрыть ограничение
Проверка только назначена	Написать проверю	Написать проверено
Клиент исправил вводные	Обновить задачу	Спорить старой перепиской

Перед отправкой

1. На какую прямую фразу я опираюсь?
2. Как эта опора меняет полезное действие?
3. Что клиент ещё может уточнить или исправить?

18 проверок персонального ответа

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

Допустимые опоры

- [ ] **Назвать задачу.** Понятна польза ответа. Не собирать портрет.
- [ ] **Найти слова.** Источник и контекст видны. Не приписывать фразу.
- [ ] **Выделить критерий.** Он влияет на действие. Не украшать личной деталью.
- [ ] **Отделить пробел.** Есть точный вопрос. Не заполнять догадкой.
- [ ] **Убрать ярлык.** Нет неподтверждённой характеристики. Не делать вывод по внешности.
- [ ] **Проверить актуальность.** Условие ещё относится к задаче. Не считать вечным.

Подготовка сообщения

- [ ] **Пересказать важное.** Клиент может исправить. Не утверждать за него.
- [ ] **Уточнить достаточное.** Вопросы нужны для действия. Не собирать лишнее.
- [ ] **Учесть формат.** Подача удобна клиенту. Не сокращать смысл.
- [ ] **Сохранить ограничение.** Основания доступны. Не прятать неудобное.
- [ ] **Развести план и факт.** Проверю отдельно от проверено. Не имитировать готовность.
- [ ] **Проверить модель.** Факты сверены человеком. Не доверять гладкости текста.

Продолжение

- [ ] **Отделить предпочтение.** Формат не равен любой отправке. Не расширять согласие.
- [ ] **Согласовать шаг.** Задача и срок приняты. Не подставить удобное время.
- [ ] **Сохранить исправление.** Новый критерий записан. Не спорить прошлым ответом.
- [ ] **Обновить задачи.** Зависимые проверки изменены. Не оставить старый расчёт.
- [ ] **Отделить результат.** Таблица не равна выбору. Не назначить встречу автоматически.
- [ ] **Убрать лишнее.** Остался нужный контекст. Не копить случайные подробности.

Карточка допустимых опор

Заполняйте карточку по словам человека. Косвенный признак не доказывает бюджет, семейные планы или характер.

Задача / контекст: _____

Слова / контекст / источник	Критерий / статус / пробел	Действие / уточнение / ответ
Задача		
Критерий		
Формат		
Открыто		
Изменение		

Подтверждённое условие: _____

Что осталось неизвестным: _____

Принятый срок: _____

Аудит персональных формулировок

Проверьте каждое утверждение о клиенте. Если основание отсутствует, вопрос должен быть уместен задаче; иначе уберите фрагмент.

Фрагмент персонального ответа	Основание / актуальность / необходимость	Оставить / уточнить / убрать

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Потребность выведена из возраста. вернитесь к словам.

Старый критерий изменился. обновите задачу.

Краткость скрыла условие. верните ограничение.

План назван результатом. исправьте статус.

Формат стал согласием на всё. согласуйте действие отдельно.

Согласуйте следующий шаг

Уточнение вводных для Веры

Вера, сравню два района по дороге на общественном транспорте. Чтобы проверить ориентир в 35 минут, уточните удобную точку назначения или ближайшую остановку, время выезда и допустимость пересадок.

Первое действие после чтения

Возьмите один разговор и заполните карточку опор. Подготовьте короткий ответ, затем проверьте каждое утверждение по словам клиента и согласуйте следующий шаг.

Исполнитель / следующая проверка: ____

Что клиент исправил: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Контекст клиента теряется между сообщениями?

Проверьте, где сохраняются критерии, их изменения и принятый следующий шаг.

Проверить сохранение контекста →

17.10.2026 проверен материал Program on Negotiation: пересказ помогает проверить понимание и допускает исправление; вопросы уточняют смысл. Карточка и пример ГЮ собственные.

Program on Negotiation: Negotiation Skills for Win-Win Negotiations

ГЮ: заполненная карта контекста

До уточнения вводные неполны. После ответа задача становится конкретнее, но расчёт ещё предстоит.

Момент	Запись	Статус
До вопроса	До 35 минут, общественный транспорт	Сообщено Верой
До вопроса	Короткое сравнение	Предпочтение формы
До вопроса	Остановка, выезд, пересадки	Нужно уточнить
После ответа	Остановка названа, выезд 08:10	Сообщено Верой
После ответа	Одна пересадка допустима	Подтверждённый критерий
После предложения	21 декабря до 15:00	Срок таблицы принят
После согласования	Район и квартира	Ещё не выбраны

Для учебного примера реальная остановка не приводится. В своей задаче используйте достаточную точку маршрута и источник проверки, не добавляя лишних личных сведений.

Проверка четырёх вариантов ответа

Выберите формулировку по её основанию, а не по степени похожести на персональное письмо.

Перед передачей текста модели обезличьте пример. Итог сверяйте с рабочей карточкой и реальным состоянием задачи.

Ярлык

«Для такой занятой женщины район идеален». Уберите характеристику и неподтверждённую оценку.

Неподтверждённая потребность

«Вам как семье нужна школа». Вместо домысла уточните нужные критерии.

Будущее действие

«Проверю маршруты по названным вводным». Подходит до выполнения проверки.

Выполненная проверка

«В таблице указаны источник и момент расчёта». Используйте только когда таблица действительно подготовлена.

Ограничение

Расчётное время зависит от условий поездки и не обещает одинаковую длительность каждый день.

Промпт помощнику

«Используй только сообщённые критерии. Раздели факты и вопросы. Не выводи бюджет, планы или характер из косвенных признаков».