Консультация покупателя: контроль результата

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

До содержательной части

- [ ] **Уточнить вопрос.** Клиент назвал задачу. Широкую тему сузьте вместе.
- [ ] **Назвать результат.** Понятен итог консультации. Не обещайте весь цикл покупки.
- [ ] **Согласовать формат.** Время и условия известны. Проясните их до работы.
- [ ] **Узнать сделанное.** Не повторяете пройденное. Спросите о прошлых шагах.
- [ ] **Выявить ограничение.** Известно решающее условие. Не выбирайте его за клиента.
- [ ] **Проверить понимание.** Пересказ подтверждён. Попросите поправить смысл.

Во время разбора

- [ ] **Различить основания.** Факт отделён от версии. Пометьте неподтверждённое.
- [ ] **Сравнить одинаковое.** Один критерий у вариантов. Не меняйте мерку в споре.
- [ ] **Показать пробел.** Неизвестный параметр виден. Не заполняйте догадкой.
- [ ] **Дать условный вывод.** Понятно, от чего он зависит. Назовите недостающее.
- [ ] **Объяснить границу.** Необоснованной гарантии нет. Укажите источник ответа.
- [ ] **Отделить новую услугу.** Объём обсуждается отдельно. Не считать её заказанной.

После разговора

- [ ] **Собрать пять блоков.** Резюме отвечает задаче. Не присылайте стенограмму.
- [ ] **Проверить глаголы.** Статусы действий точны. Исправьте лишние обещания.
- [ ] **Назначить ответственного.** Понятно, кто уточняет. Не оставляйте без владельца.
- [ ] **Согласовать момент.** Есть время или честная пауза. Не назначайте молча.
- [ ] **Попросить коррекцию.** Клиент может исправить. Не путать отправку с согласием.
- [ ] **Сохранить итог.** Запись связана с клиентом. Не полагайтесь на память.

Запишите факты и следующий шаг

Запишите вывод по задаче клиента. Уточнения распределите между конкретными людьми; несогласованное время пометьте.

Код клиента: _____ Дата: _____ Формат: _____

Вывод с основанием	Открытый вопрос	Действие / кто / когда

Резюме состоит из тем. добавьте вывод по главному вопросу.

Вывод без основания. укажите сведения и ограничение.

Есть слово «точно». проверьте, чем оно подтверждено.

Действие без владельца. согласуйте ответственного.

Клиент не понял итог. попросите назвать оставшийся вопрос.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговоры не превращаются в понятное продолжение?

Опишите в диагностической карте, как вы принимаете обращения, проводите консультации и возвращаетесь к клиенту. Найдите этап, которому нужен порядок.

Разобрать путь клиента →

Оценивайте ясность решения и качество следующего шага. Длительность встречи сама по себе не доказывает пользу. Подготовлено 2026-10-16.