Один сложный звонок: проверьте готовность за один проход

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

До набора номера

- [ ] **Цель узкая.** Результат относится к этому звонку. Не пытайтесь решить всё.
- [ ] **Пакет актуален.** Взято последнее сообщение. Не работайте со старой версией.
- [ ] **Автор указан.** Понятно, кто предложил условие. Не смешивайте стороны.
- [ ] **Статус сохранён.** Предложение не стало согласием. Не улучшайте формулировку.
- [ ] **Полномочие проверено.** Граница ответа ясна. Не обещайте за клиента.
- [ ] **Пробелы видны.** Неизвестное подписано. Не заполняйте догадкой.

Во время разговора

- [ ] **Время удобно.** Собеседник готов обсуждать. Согласуйте другой контакт.
- [ ] **Причина срока выяснена.** Есть задача за требованием. Не назначайте мотив сами.
- [ ] **Точка отсчёта названа.** Срок понимается одинаково. Не сравнивайте разные периоды.
- [ ] **Связь условий ясна.** Цена и срок рассмотрены вместе. Не передавайте скидку отдельно.
- [ ] **Вопросы объяснены.** Понятно, зачем нужен ответ. Не устраивайте допрос.
- [ ] **Личное согласовано.** Объём передачи сведений понятен. Не пересылайте весь разговор.

До завершения контакта

- [ ] **Резюме проверено.** Покупатель может поправить запись. Не завершайте молча.
- [ ] **Открытое выделено.** Неизвестные пункты остались видны. Не скрывайте пробелы.
- [ ] **Версия обновлена.** Новая запись заменила старую. Не смешивайте варианты.
- [ ] **Владелец назван.** Следующий шаг закреплён. Не пишите «надо уточнить».
- [ ] **Время выполнимо.** Обещано своё обновление. Не гарантируйте чужое решение.
- [ ] **Карточка сохранена.** Коллега поймёт следующий шаг. Не оставляйте только впечатление.

Запишите факты и следующий шаг

Заполняйте для одного ближайшего разговора. Не переносите весь архив объекта в эту форму.

Код объекта: _____ Разговор с: _____

Поле	Моя запись до звонка	Что проверить в разговоре
Цель		
Факты		
Вопросы		

Разные точки отсчёта срока. уточните событие.

Внутреннее решение обещано наружу. вернитесь к полномочиям.

Старая версия смешалась с новой. соберите один актуальный пакет.

Собеседник занят. перенесите контакт.

Резюме звучит как согласие продавца. уточните статус предложения.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После звонка теряются условия и следующий контакт?

Диагностика поможет проверить, как вы фиксируете задачу клиента, договорённости и дальнейшие действия.

Проверить процесс общения →

У каждого звонка есть достижимая цель, подтверждённые факты, вопросы и возможные следующие действия.
Подготовлено 2026-10-16.