Разбор невыполненного ожидания

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

Понять ожидание и факт

- [ ] **Принять обращение.** Клиент получил ответ по теме. Не начинать с защиты.
- [ ] **Выделить эпизод.** Событие и время понятны. Не спорить с общей эмоцией.
- [ ] **Разделить вопросы.** Есть порядок разбора. Не смешивать разные задачи.
- [ ] **Найти источник.** Обещание или неясность отмечены. Не полагаться только на память.
- [ ] **Сверить факт.** Выполненное подтверждено. Не выдумывать отправку.
- [ ] **Признать пропуск.** Подтверждённое названо прямо. Не перекрывать оправданием.

Согласовать полезное исправление

- [ ] **Уточнить актуальность.** Результат ещё нужен клиенту. Не досылать бесполезное формально.
- [ ] **Предложить действие.** Состав и исполнитель известны. Не обещать всё исправить.
- [ ] **Указать срок.** Он относится к реальному действию. Не назначать чужую работу.
- [ ] **Проверить полномочия.** Вариант можно согласовать. Не обещать чужую компенсацию.
- [ ] **Отделить новое.** Дополнительный объём прозрачен. Не маскировать продажу.
- [ ] **Получить ответ.** Предел согласия сохранён. Не считать согласие довольством.

Проверить итог и процесс

- [ ] **Подтвердить выполнение.** Результат доступен. Не закрывать по плану.
- [ ] **Уточнить получение.** Клиент может использовать материал. Не считать отправку достаточной.
- [ ] **Проверить полезность.** Есть ответ на конкретный вопрос. Не делать вывод по спасибо.
- [ ] **Сохранить открытое.** Остаток имеет следующий шаг. Не заставлять повторять историю.
- [ ] **Найти причину потери.** Этап процесса определён. Не ограничиваться общей мотивацией.
- [ ] **Проверить изменение.** Есть наблюдение следующих случаев. Не объявлять рост без данных.

Запишите факты и следующий шаг

Согласие получить помощь не означает снятие претензии. Проверяйте результат конкретного действия и сохраняйте нерешённые вопросы с ответственным.

Клиент: _____ Эпизод: _____

Ожидание / источник / факт	Действие / срок / ответ	Выполнение / польза / открытое

Перечень заслуг заменил ответ. вернитесь к конкретному эпизоду.

Признание сразу перекрыто оправданием. сначала согласуйте полезное действие.

Помощь связана с удалением критики. уберите такое условие.

Спасибо записано как полная удовлетворённость. уточните результат вопроса.

Напоминание названо доказанным улучшением. проверьте следующие случаи.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После сделки остаются обещания без срока и ответственного?

Проверьте, как в вашем сопровождении фиксируются ожидания, выполняются обещания и подтверждается полезный результат для клиента.

Проверить контроль обещаний →

Согласие получить помощь не означает снятие претензии. Сначала разбирается конкретное ожидание, затем проверяется результат выбранного действия. Подготовлено 2026-10-17.