После сделки есть претензия: карта разбора обращения

Выясните конкретный эпизод недовольства, сверьте обещание и согласуйте полезное действие. Проверьте результат, затем исправьте место потери задачи в сопровождении.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Учебная карта BE, шесть шагов разговора, 18 проверок, карта ожидания, журнал исправления и сценарии обратной связи.

Качество сервиса и выполнение обещаний агента. Технические дефекты, денежные требования и правовые споры направляются на отдельную проверку по их предмету.

Четыре поля вместо спора о всей работе

После сделки покупатель недоволен обратной связью, ясностью дальнейших действий, обещанными материалами или завершением сопровождения.

Поле	Что выяснить	Предел
Ожидание	Какой результат ждал клиент	Не общая оценка всей работы
Источник	Что и когда обещали	Не только память агента
Расхождение	Что фактически произошло	Не оправдание загрузкой
Исправление	Действие и проверка пользы	Не согласие клиента быть довольным

Что узнать из конкретного обращения

• Конкретный эпизод и его время.

• Ожидаемый результат словами клиента.

• Источник обещания или неясного ожидания.

• Фактическое действие и его подтверждение.

• Полезный клиенту вариант исправления.

• Ответственный, срок и способ проверки результата.

Эпизод, ожидание и подтверждённый пропуск

1. Выслушайте конкретный эпизод

Подтвердите обращение и уточните самый важный момент. Разделите несколько вопросов и согласуйте порядок. Сохраните запись, чтобы клиент не повторял всё каждому сотруднику.

Готово: Понятно, какую задачу нужно решить сначала.

Не делайте так: Сразу перечислять собственные заслуги.

2. Сверьте ожидание с источником

Найдите сообщение, условие или запись обещания. Отделите явно обещанное, возможное недопонимание и неоговорённое ожидание. Не используйте классификацию как автоматический отказ.

Готово: Расхождение описано конкретно и проверяемо.

Не делайте так: Обвинить клиента в выдумке, если записи пока нет.

3. Признайте подтверждённый пропуск

Если обещание не выполнено, назовите факт прямо. Уточните актуальную потребность клиента. Причину загрузки разберите внутри процесса, не вместо полезного ответа.

Готово: Клиент слышит, что его конкретный вопрос понят.

Не делайте так: Добавить после признания длинное оправдание.

Какой факт ещё нужно проверить

Исправление, результат и причина потери

4. Предложите полезное действие

Согласуйте состав, срок и исполнителя в пределах полномочий. Новую работу отделите от исправления. При необходимости передайте вопрос нужному участнику с понятной целью.

Готово: Есть принятый вариант либо ясно записано несогласие.

Не делайте так: Обещать компенсацию или чужую услугу без возможности согласовать.

5. Проверьте результат для клиента

После действия сообщите, что сделано, и уточните оставшиеся вопросы. Отправку, получение и полезность различайте. Не связывайте помощь с удалением критики.

Готово: Статус отражает ответ по конкретному вопросу.

Не делайте так: Считать вежливое спасибо полным удовлетворением.

6. Исправьте причину внутри процесса

Найдите место потери задачи: запись, срок, передача коллеге или преждевременное закрытие. Внесите конкретное изменение и проверяйте его на следующих случаях.

Готово: Изменение связано с подтверждённым пропуском.

Не делайте так: Объявить улучшение сервиса по факту создания напоминания.

Что остаётся открытым для клиента

BE: новый срок ещё не решённый вопрос

Учебная ситуация BE. Никита завершил покупку 24 октября. Вероника обещала до 25 октября в 18:00 отправить сводку выполненных задач и согласованные контакты для дальнейших бытовых вопросов.

Поле	Запись по источнику	Статус или предел
Обещание	Сводка до 25 октября, 18:00	Есть в переписке
Обращение	26 октября, 10:00, сводки нет	Конкретный пропуск, не оценка всех этапов
Вероника	Подтвердила, что не отправила	Признала свой пропуск
Никита	Хочет понять выполненное и дальнейшие контакты	Не просит автоматически новый объём работы
Новый вариант	Сводка 26 октября до 17:00	Никита согласен получить
Завершение	Материал ещё не получен	Полезность и снятие вопроса не подтверждены

Новый срок согласован, но исправление ещё не выполнено. Даже после отправки нужно уточнить, решён ли конкретный вопрос Никиты, не назначая ему положительную оценку сервиса.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Я столько сделал, а вы недовольны»	«Уточним конкретный эпизод и нужный вам результат»
«Никита согласился, претензия снята»	«Никита согласен получить сводку, результат ещё впереди»
«Поставили напоминание, сервис улучшился»	«Изменили контроль задачи, проверим выполнение на следующих случаях»

Как выбрать полезное действие

Причина недовольства	Что сделать	Не подменять
Обещание не выполнено	Признать факт и предложить полезное исправление	Не оправдывать загрузкой
Ожидание неясно	Восстановить обсуждение и источник	Не обвинять в выдумке
Несколько эпизодов	Разделить и выбрать порядок	Не отвечать только на удобный
Новая просьба	Обсудить объём отдельно	Не выдавать продажу за помощь
Есть денежное требование	Передать на соответствующую оценку	Не обещать за пределами полномочий
Исправление отправлено	Уточнить получение и результат	Не объявлять клиента довольным

Перед новым обещанием клиенту

1. Какой конкретный результат ожидал человек?
2. Что подтверждает обещание и фактическое действие?
3. Как проверим полезность исправления, не навязывая оценку?

18 проверок разбора ожидания

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

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.

Карта ожидания и фактического результата

Запишите ожидание словами клиента и найдите относящееся подтверждение. Если его нет, сохраняйте вопрос открытым, не назначая виновного в недопонимании.

Клиент / дата обращения: _____

Эпизод / время / ожидание	Источник / фактическое / расхождение	Нужный результат / приоритет / вопрос
Первое сообщение		
Обещанный материал		
Обратная связь		
Дальнейшие действия		
Другой эпизод		

Первый вопрос для решения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Источник обещания / уточнение: _____

Журнал исправления и проверки пользы

Согласие на действие, выполнение и решение вопроса имеют разные статусы. Внутреннее улучшение процесса проверяется на фактическом продолжении работы.

Исправление / состав / срок	Ответ / выполнение / получение	Полезность / открытое / изменение процесса

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Сводка по BE

По BE Вероника обещала сводку до 25 октября в 18:00 и не отправила. Никита обратился 26 октября в 10:00. Пропуск подтверждён по переписке. Вероника предложила сводку до 17:00 того же дня, Никита согласен получить. Материал ещё не получен, результат исправления и решение вопроса пока не подтверждены.

Первое действие после чтения

Разберите одно обращение по конкретному ожиданию. Согласуйте полезное действие, проверьте его результат и найдите одно место потери задачи в вашем процессе.

Следующий контакт по результату: _____

Изменение процесса / проверка: _____

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 →

17.10.2026 изучено открытое описание ISO 10002:2018 на сайте ISO: ожидания, понятный процесс обращений и улучшение сервиса. Ниже собственный рабочий сценарий, а не воспроизведение полного текста стандарта.

ISO 10002:2018: официальное описание работы с обращениями

Сценарий ответа без защиты

Реплики направляют разговор к задаче клиента. Сохраняйте точный предмет ошибки, объём действия и свободу оценки результата.

Не просите положительный отзыв в обмен на помощь. Если вариант не подходит, уточните причину и следующую возможность в пределах реального объёма работы.

Начало

«Вижу, что итог вас не устроил. Какой конкретный момент оказался самым неприятным?»

Подтверждённый пропуск

«Я обещала это к такому времени и не сделала. Уточню, какой результат вам нужен сейчас».

Предложение

«Могу подготовить такой материал к этому сроку. Подойдёт ли это для вашего вопроса?»

Проверка

«После полученной сводки что стало понятно и какой пункт ещё требует объяснения?»

Нейросеть для разбора обещаний

Используйте обезличенный эпизод. Модель помогает увидеть пропущенный этап, но не оценивает характер человека и не определяет правовой итог претензии.

Сведения	Ошибочная подмена	Что сохранить
Не отправили к 25 октября	Всё сопровождение плохое	Конкретный пропуск
Согласен получить	Претензия снята	Согласие на действие
Файл отправлен	Материал понятен	Получение и полезность отдельно
Напоминание создано	Лояльность выросла	Проверка будущего выполнения

Сверьте итог с перепиской и задачами. Формулировка должна показывать реальный этап, даже если окончательное решение пока не получено.

Промпт

«Выдели ожидание, источник, факт, расхождение и действие. Не оценивай личность, не добавляй отправку, компенсацию и снятие претензии. Покажи, где план, где выполнение и где подтверждённый результат».