Покупатель на паузе: контроль договорённостей

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

Согласовать паузу

- [ ] **Принять ответ.** Нет спора с решением. Не создавайте искусственную срочность.
- [ ] **Объяснить вопрос.** Цель уточнения понятна. Не требуйте оправданий.
- [ ] **Сохранить причину.** Записано со слов клиента. Не додумывайте мотивы.
- [ ] **Уточнить условие.** Известно, чего ждём. Не придумывайте дату.
- [ ] **Оставить выбор.** Можно не раскрывать детали. Не навязывайте задание.
- [ ] **Остановить старый план.** Активность соответствует паузе. Не слать прежние подборки.

Организовать контакт

- [ ] **Выбрать помощь.** Она связана с вопросом. Не отправляйте всё подряд.
- [ ] **Согласовать материал.** Человек хочет его получить. Не считать подпиской на всё.
- [ ] **Назвать режим.** Событие, дата или инициатива клиента. Не смешивайте варианты.
- [ ] **Уточнить инициатора.** Понятно, кто напишет. Не звоните вопреки выбору.
- [ ] **Согласовать канал.** Удобный способ назван. Не переносите его молча.
- [ ] **Записать тему.** У контакта есть назначение. Не ограничивайтесь «напомнить».

Вернуться к задаче

- [ ] **Напомнить контекст.** Вопрос связан с причиной. Не начинайте с давления.
- [ ] **Уточнить результат.** Событие случилось или нет. Не подставляйте нужный ответ.
- [ ] **Выбрать дальнейший статус.** Продолжение, пауза или завершение. Не обещайте будущую сделку.
- [ ] **Обновить критерии.** Запрос актуален сейчас. Не использовать старый автоматически.
- [ ] **Проверить предложения.** Доступность уточнена. Историческая ссылка не доказательство.
- [ ] **Согласовать действие.** Есть ближайший результат. Без ответа отметьте неизвестность.

Запишите факты и следующий шаг

Проверьте, что дата означает момент контакта, а не обещание готовности к покупке. Инициатива может оставаться у клиента.

Код клиента: _____ Пауза согласована: _____

Условие возвращения	Разрешённый контакт	Текущая задача / следующий шаг

Причина придумана агентом. замените предположение фактом или вопросом.

Файл равен подписке на всё. разделите передачу и режим контактов.

Дата обещает чужое решение. пометьте её только моментом сверки.

Нет ответа, но статус активный. отметьте, что продолжение не подтверждено.

Возвращение по старому плану. обновите запрос и доступность объектов.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты теряются между «не сейчас» и следующим обращением?

Опишите в диагностической карте, как сохраняете причины паузы и последующие действия. Найдите участок работы, который требует порядка.

Проверить сопровождение клиента →

Пауза может закончиться возвращением, продлением или прекращением поиска. Ни один исход не нужно выдумывать заранее. Подготовлено 2026-10-16.