Оплата услуги: сначала установить предмет разговора

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

Установить факты

- [ ] **Записать точную фразу.** Оценка не подменяет слова. Уберите обвинение.
- [ ] **Назвать цель встречи.** Стороны обсуждают один вопрос. Согласуйте повестку.
- [ ] **Найти исходный запрос.** Понятно, с чем обратился клиент. Не расширяйте его по памяти.
- [ ] **Собрать предложение.** Есть конкретный состав. Отметьте неизвестное.
- [ ] **Проверить согласование.** Отправка и ответ разделены. Не додумывайте согласие.
- [ ] **Сохранить источники.** Ссылки на записи доступны. Не меняйте исходную историю.

Выбрать ветку разговора

- [ ] **Различить заказ и цену.** Тип расхождения назван. Не отвечайте одним скриптом.
- [ ] **Показать результат.** Он относится к выбранному пункту. Не добавляйте лишние услуги.
- [ ] **Уточнить пробел.** Назван отсутствующий элемент. Не спорьте общими словами.
- [ ] **Сравнить объём.** Одинаковые строки предложений. Не угадывайте условия коллег.
- [ ] **Проверить полномочия.** Можно обещать выбранное действие. Не уступайте от чужого имени.
- [ ] **Разделить позиции.** Обе оценки записаны отдельно. Не выдавайте одну за факт.

Зафиксировать дальнейшую работу

- [ ] **Выбрать действие.** Оно отвечает текущему вопросу. Не отправляйте «подумать».
- [ ] **Указать исполнителя.** Понятно, кто делает шаг. Не оставляйте без адресата.
- [ ] **Обсудить срок.** Он действительно согласован. Не назначайте молча.
- [ ] **Отметить статус.** Предложено или принято явно. Не считать спор завершённым.
- [ ] **Передать правовой вопрос.** Есть документы для разбора. Не ставьте вердикт скриптом.
- [ ] **Прояснить новый заказ.** Объём и оплата обсуждены до старта. Не повторяйте неясность.

Запишите факты и следующий шаг

Запишите предмет расхождения. Не приравнивайте отправку предложения к согласию, а предложение исправления к завершению спора.

Код ситуации: _____ Предмет разговора: _____

Факт и источник	Что остаётся спорным	Следующее действие

Вместо факта обвинение. перепишите как слова клиента и уточняющий вопрос.

Согласие заменено отправкой. найдите ответ или сохраните неизвестность.

Сравниваются разные услуги. сведите одинаковые пункты предложения.

Исправление уже объявлено принятым. проверьте подтверждение покупателя.

Правовой вывод без документов. соберите материалы для компетентного разбора.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Условия вашей помощи теряются до начала работы?

В диагностической карте опишите, как предлагаете услугу и подтверждаете следующий шаг. Проверьте, где ожидания покупателя расходятся с вашим процессом.

Разобрать путь покупателя →

Спор о цене, неясный заказ и претензия к выполнению требуют разных действий. Сначала уточните, что именно оспаривается. Подготовлено 2026-10-16.