До аванса: выясните незакрытое

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

Выяснить причину

- [ ] **Сохранить реплику.** Нет ярлыка о серьёзности. Не приписывать мотив.
- [ ] **Разделить объект и деньги.** Понятна первая задача. Не предлагать сумму вместо выбора.
- [ ] **Уточнить название.** Один предмет обсуждения. Не смешивать аванс и задаток.
- [ ] **Определить основание.** Известен актуальный проект. Не ссылаться на название файла.
- [ ] **Назвать пункт.** Вопрос конкретен. Не ограничиваться словом «страх».
- [ ] **Сверить ожидания.** Стороны понимают следующий этап. Не создавать видимость согласия.

Получить разъяснение

- [ ] **Выбрать источник.** Есть компетентный исполнитель. Не отвечать наугад.
- [ ] **Сохранить версию.** Все обсуждают один текст. Не сравнивать разные проекты незаметно.
- [ ] **Показать статус.** Запрос и ответ различаются. Не объявлять обещанное полученным.
- [ ] **Убрать гарантию.** Последствия не выдуманы. Не обещать «ничем не рискуете».
- [ ] **Проверить срочность.** Ограничение подтверждено. Не придумывать другого покупателя.
- [ ] **Обсудить позицию стороны.** Изменение ещё требует ответа. Не гарантировать принятие правки.

Согласовать продолжение

- [ ] **Проверить понимание.** Клиент объяснил смысл. Не считать молчание ясностью.
- [ ] **Уточнить приемлемость.** Согласие обсуждается отдельно. Не путать понял и принял.
- [ ] **Сохранить разногласие.** Оно описано нейтрально. Не называть клиента несерьёзным.
- [ ] **Выбрать действие.** Его подтвердил покупатель. Не назначать перевод за него.
- [ ] **Обновить карточку.** Вопрос и ответ связаны. Не закрывать старую тему новым файлом.
- [ ] **Проверить AI.** Нет выбора вида платежа и гарантии. Не доверять юридическому выводу по заметке.

Запишите факты и следующий шаг

Не смешивайте аванс и задаток. Получить ответ, понять условие, принять его и выбрать финансовое действие означают разные этапы.

Объект: _____ Вопрос до платежа: _____

Открытое условие / версия	Источник / статус ответа	Понимание / выбор клиента

Названия платежа меняются в разговоре. сверьте смысл и актуальный проект.

Обещан возврат при любых обстоятельствах. вернитесь к разбору конкретных условий.

Ответ ещё только запрошен, вопрос закрыт. восстановите фактический статус.

Согласие продавца на перенос придумано. получите его позицию.

Понимание отмечено как готовность платить. уточните выбор покупателя.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговор о предварительном платеже упирается в «не готов»?

В диагностической карте найдите, какой вопрос остаётся незакрытым: объект, документ, проверка или порядок сторон. Настройте понятный переход к самостоятельному решению клиента.

Разобрать неготовность к шагу →

Полученное объяснение, понятное условие и принятое условие являются разными событиями. Уменьшение суммы не заменяет ответ на незакрытый вопрос. Подготовлено 2026-10-16.