Решение зависло: найдите следующий шаг

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

Понять препятствие

- [ ] **Назвать решение.** Есть конкретный ближайший шаг. Не смешивайте с покупкой.
- [ ] **Объяснить последствия.** Клиент понимает продолжение. Не прячьте объём действий.
- [ ] **Дать свободный ответ.** Причина названа человеком. Не навязывайте категорию.
- [ ] **Записать слова.** Факт отделён от оценки. Не ставьте ярлык.
- [ ] **Проверить актуальность.** Задача покупки прояснена. Не считайте её неизменной.
- [ ] **Отделить неизвестное.** Открытый вопрос виден. Не додумывайте мотив.

Выбрать действие

- [ ] **Данные связать с вопросом.** Понятен нужный источник. Не собирайте всё подряд.
- [ ] **Сравнение связать с приоритетом.** Условие выбрано клиентом. Не назначайте веса сами.
- [ ] **Участие согласовать.** Формат общения понятен. Не назначайте главного.
- [ ] **Событие связать с покупкой.** Понятно влияние ожидания. Не обещайте чужой результат.
- [ ] **Работу на паузе уточнить.** Что продолжается и что нет. Не отменяйте обязательства молча.
- [ ] **Контакт согласовать.** Есть удобный способ. Не включайте рассылку автоматически.

Вернуться и обновить

- [ ] **Проверить изменение.** Вернулись к прежнему препятствию. Не повторяйте всю презентацию.
- [ ] **Уточнить новый запрос.** Событие учтено. Не навязывайте старую задачу.
- [ ] **Обновить сведения.** Объекты проверены на актуальность. Не обещайте прежние условия.
- [ ] **Сохранить решение.** Пауза, продолжение или отказ ясны. Не считайте молчание отказом.
- [ ] **Отметить следующее действие.** Есть смысл и ответственный. Не оставляйте просто «думает».
- [ ] **Проверить резюме.** Оно соответствует разговору. Не усиливайте согласие клиента.

Запишите факты и следующий шаг

Не оценивайте человека по скорости согласия. Сохраните ближайшее решение, фактическое препятствие и договорённость о следующем действии.

Код клиента: _____ Ожидаемое решение: _____

Препятствие со слов клиента	Подходящее действие	Когда и как сверяем результат

«Думает» без уточнения. назовите ожидаемое решение.

Новые квартиры не отвечают препятствию. измените действие.

Срок придуман агентом. оставьте неизвестное честным.

Пауза отменяет обещанную работу. пересогласуйте обязательства.

Молчание отмечено отказом. верните фактический статус.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В карточках много «думает» без следующего шага?

В диагностической карте опишите, как вы проясняете препятствия и возвращаетесь к договорённостям. Найдите, где переписка перестаёт продвигать задачу.

Разобрать зависшие обращения →

Сначала назовите ближайшее решение. Отсутствие выбора квартиры и неготовность к самой покупке требуют разных разговоров и действий. Подготовлено 2026-10-16.