Покупатель не приехал: отделите факт от вывода

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

Проверить событие и связь

- [ ] **Сверить дату.** Есть актуальная версия. Не использовать старый перенос.
- [ ] **Уточнить адрес.** Место понимается одинаково. Не обвинять до проверки филиала.
- [ ] **Найти подтверждение.** Автор и роль известны. Не считать «передам» согласием.
- [ ] **Отправить вопрос.** Контекст и просьба конкретны. Не начинать с угроз.
- [ ] **Записать контакт.** Время и результат сохранены. Не писать «игнорирует» без основания.
- [ ] **Соблюсти канал.** Контакт относится к работе. Не разыскивать случайных родственников.

Управлять текущим ожиданием

- [ ] **Назвать факт.** Указан момент отсутствия. Не объявлять отказ.
- [ ] **Обозначить неизвестное.** Причина не придумана. Не сочинять мотив.
- [ ] **Спросить доступность.** Ограничения участников известны. Не обещать бесконечное ожидание.
- [ ] **Сохранить одну сводку.** Факты одинаковы для адресатов. Не разносить разные версии.
- [ ] **Выбрать ветку ответа.** Она следует словам покупателя. Не навязывать формулировку.
- [ ] **Проверить новую возможность.** Остальные участники учтены. Не принимать перенос за всех.

Подготовить дальнейшее решение

- [ ] **Собрать документы.** Версии и источники сохранены. Не оценивать только переписку.
- [ ] **Сохранить платежи.** Факты есть при наличии. Не обещать судьбу суммы.
- [ ] **Не менять историю.** Исходные записи доступны. Не оформлять задним числом.
- [ ] **Проверить уведомление.** Применимый порядок уточнён. Не полагаться только на отметку чата.
- [ ] **Обновить CRM.** Неявка и позиция разделены. Не закрывать отказом по недозвону.
- [ ] **Назначить следующий шаг.** Есть предмет и ответственный. Не оставлять людей без информации.

Запишите факты и следующий шаг

Неявка, отсутствие ответа и отказ являются разными записями. Рабочая хронология не устанавливает правовые последствия сама по себе.

Объект: _____ Дата / время: _____

Согласовано / факт / время	Контакт / ответ / неизвестно	Следующий шаг / ответственный

Неявка названа отказом. верните точную степень знания.

Причина выдумана агентом. оставьте поле неизвестным.

Продавцу обещали деньги. передайте вопрос на разбор.

Перенос приняли за всех. получите позиции участников.

История переписана после ответа. сохраните хронологию.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В сложной ситуации карточка клиента не даёт опоры?

Проверьте, как сохраняются подтверждения, позиции и следующие действия, когда план сделки нарушается.

Проверить качество ведения клиента →

Неявка и отсутствие ответа являются фактами своего момента. Причина, намерение покупателя и правовые последствия требуют отдельных сведений. Подготовлено 2026-10-17.