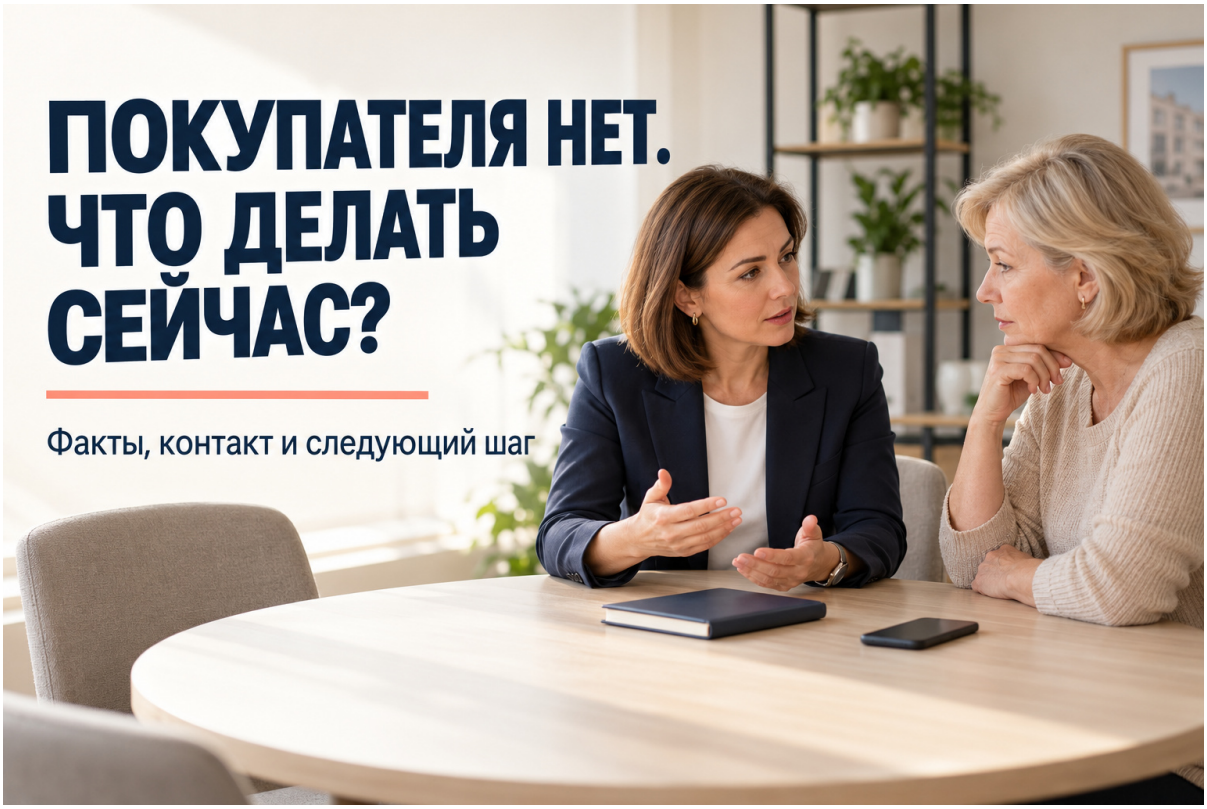
Неявка покупателя: хронология и запрос позиции

Соберите точную хронологию, запросите позицию и определите следующий организационный шаг без выдуманного отказа или обещания компенсации.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пример Матвея и Галины, шесть шагов, 18 проверок, журнал контактов, ветки ответа и вопросы для профессионального разбора.

Контакт, фиксация и организация дальнейших шагов. Не установление виновного срыва, не официальное доказательство и не решение о внесённых средствах.

Факты помогают выбрать следующий шаг

Покупатель не прибыл в согласованное место и время, а продавец ждёт ответа о том, как действовать дальше.

Запись	Что подтверждает	Чего не доказывает
Не прибыл к указанному времени	Наблюдаемую неявку	Отказ от покупки
Звонок без ответа	Попытку связи	Причину отсутствия
Ответ позже получен	Позицию в её точной формулировке	Ранее выдуманную вину

Что проверить до выводов

- Последнее согласование события, места и времени.
- Кто подтвердил участие и в какой роли.
- Наблюдаемое состояние на определённый момент.
- Попытки контакта и исходные ответы.
- Доступность присутствующих участников.
- Действующие документы для отдельного разбора.

Согласование, контакт и сводка

1. Сверьте последнее согласование

Проверьте дату, время, адрес и событие. Найдите прямое подтверждение либо точный ответ представителя. Не подменяйте фразу «передам» согласием покупателя.

Готово: Организационная ошибка проверена по исходным записям.

Не делайте так: Начать с обвинения без сверки адреса.

2. Запросите позицию по рабочему каналу

Коротко напомните контекст и спросите, возможно ли участие сегодня. Зафиксируйте время контакта и ответ. Не ищите случайных родственников и не переносите конфликт в публичное пространство.

Готово: Есть предметная попытка получить сведения.

Не делайте так: Считать угрозу лучшим способом восстановить связь.

3. Дайте продавцу фактическую сводку

Назовите момент отсутствия, сделанные контакты и неизвестную причину. Спросите о доступности присутствующих и зависимых действиях. Не обещайте судьбу денег.

Готово: Владелец понимает реальный статус без догадок.

Не делайте так: Говорить «передумал», когда позиции нет.

Какая информация пока отсутствует

Ветка ответа, документы и продолжение

4. Выберите ветку по реальному ответу

Опоздание, просьбу перенести, неготовность и отсутствие связи обрабатывайте отдельно. Для нового времени нужно проверить возможность остальных участников. Сохраняйте слова покупателя точно.

Готово: Следующее действие соответствует полученному ответу.

Не делайте так: Превратить неготовность в юридический отказ своей формулировкой.

5. Подготовьте факты для специалиста

Соберите документы, согласования, платежные сведения при наличии и исходную хронологию. Уточните порядок значимого уведомления, если оно нужно. Не создавайте записи задним числом.

Готово: Профессиональный разбор опирается на проверяемые материалы.

Не делайте так: Назвать заметку агента доказательством виновного срыва.

6. Закройте текущую организацию

Определите с участниками доступное действие и следующую сверку. В CRM сохраните отдельные статусы неявки, связи и позиции. При новом ответе обновите нужное поле, сохраняя историю.

Готово: Ожидание не оставлено без ответственного и предмета.

Не делайте так: Поставить окончательный отказ по одному недозвону.

Что нужно для дальнейшего решения

Матвей и Галина: хронология без выдуманной причины

Учебная БФ. Встреча Матвея и Галины согласована на 26 октября, 11:00 по одному адресу. Матвей подтвердил участие 25 октября в 18:00.

Момент	Наблюдаемый факт	Чего ещё не знаем
25 октября, 18:00	Есть подтверждение Матвея	Будущая фактическая явка
26 октября, 11:00	Галина присутствует	Когда прибудет Матвей
11:05	Звонок без ответа	Почему не ответил
11:12	Сообщение с адресом и вопросом отправлено	Его содержательная позиция
11:20	Матвей не прибыл, ответа пока нет	Причина и дальнейшее участие
Вывод на 11:20	Неявка и отсутствие ответа	Отказ и правовые последствия не установлены

Двадцать минут являются учебным интервалом, не нормативом опоздания. Нет сообщения об отказе, согласованного переноса или решения о внесённых средствах.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Матвей сорвал сделку»	«К 11:20 не прибыл, причина неизвестна»
«Он точно отказался»	«Позиция покупателя не получена»
«Деньги остаются продавцу»	«Последствия требуют разбора документов и фактов»

Разные ответы требуют разных действий

Полученный статус	Следующее действие	Не обещать или приписывать
Опаздывает	Уточнить время и доступность остальных	Все будут ждать
Просит перенос	Проверить новую дату и зависимости	Перенос уже принят
Пока не готов	Сохранить точную позицию и вопросы	Юридический отказ по пересказу
Не отвечает	Зафиксировать неизвестное и следующий шаг	Причину и намерение
Нужны последствия	Передать документы специалисту	Автоматический штраф или возврат
Ответ появился	Обновить статус и хронологию	Стереть прежнюю неопределённость

Перед словом «отказался»

1. На что именно было последнее подтверждение?
2. Какой факт известен на текущий момент, а что предполагается?
3. Кто определяет следующий шаг и на каком основании?

18 проверок при неявке покупателя

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

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.

Журнал согласования и попыток связи

Фиксируйте то, что наблюдалось в конкретный момент. Неизвестная причина не становится отказом из-за длительности ожидания в таблице.

Объект: _____ Состояние на: _____

Время / событие / источник	Факт / исходный ответ	Неизвестно / следующий контакт
Согласование встречи		
Подтверждение участия		
Наблюдаемая явка		
Попытки связи		
Полученная позиция		

Что известно точно: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что остаётся неизвестным: _____

Ветка ответа и вопросы для разбора

Внутренняя запись служит организации. Правовые последствия, надлежащее уведомление и судьба денег проверяются отдельно по применимым условиям.

Ветка ответа / ограничение	Нужный факт / документ / специалист	Следующий шаг / кто / когда

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Фактическая сводка по БФ

По БФ на 26 октября в 11:20 Матвей не прибыл. Встреча была согласована на 11:00, последнее подтверждение от него получено 25 октября в 18:00. Звонок в 11:05 без ответа, в 11:12 отправлен вопрос с адресом. Причина неизвестна, позиции об отказе или переносе нет. Уточняем доступность участников и следующий порядок контакта; правовые последствия отдельно не определены.

Первое действие после чтения

Возьмите обезличенную неявку и заполните четыре строки: согласование, факт, попытка контакта, неизвестное. Сформулируйте один вопрос, ответ на который меняет дальнейший план.

Ответственный / канал: _____

Следующая сверка: _____

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 →

17.10.2026 проверена статья 165.1 ГК РФ в редакции части первой от 10.06.2026. Доставка юридически значимых сообщений оценивается по применимым правилам. Внутренний журнал контактов не заменяет эту оценку.

ГК РФ, статья 165.1: юридически значимые сообщения и доставка

Короткие реплики в момент неявки

Не превращайте первый контакт в обвинение. Сначала нужен ответ о возможности участия и дальнейшей позиции.

Текст рабочего вопроса не является универсальной юридической претензией. Если требуется значимое уведомление, проверьте адресата, содержание и способ отдельно.

Покупателю

«Мы ожидаем вас в согласованном месте к такому времени. Подскажите, сможете ли участвовать сегодня и нужно ли уточнить адрес?»

Продавцу

«К этому времени покупатель не прибыл, ответа пока нет. Причина неизвестна. Проверяем согласование и запрашиваем позицию».

При опоздании

«Какое время прибытия ожидаете и от чего оно зависит? Сверим возможность продолжить с остальными».

Для специалиста

«Есть такая хронология и такие документы. Какие сведения ещё нужны для определения предусмотренного следующего шага?»

Проверка хронологии нейросетью

Передавайте обезличенные события с точными статусами. Попросите находить логические скачки между наблюдением и выводом.

Факт	Опасный скачок	Точная граница
Не прибыл к 11:20	Отказался покупать	Причина неизвестна
Звонок без ответа	Намеренно скрывается	Связь не установлена
Вопрос отправлен	Перенос согласован	Позиция не получена
Есть внесённые средства	Они остаются продавцу	Нужен разбор условий

Проверьте каждое время и вывод по исходной записи. Не называйте текст модели официальным актом и не дописывайте отсутствующие подтверждения.

Промпт

«Отдели согласованные условия, наблюдаемые факты, попытки связи и неизвестное. Не назначай виновного, отказ, штраф или возврат. Подготовь короткий запрос позиции и вопросы специалисту».