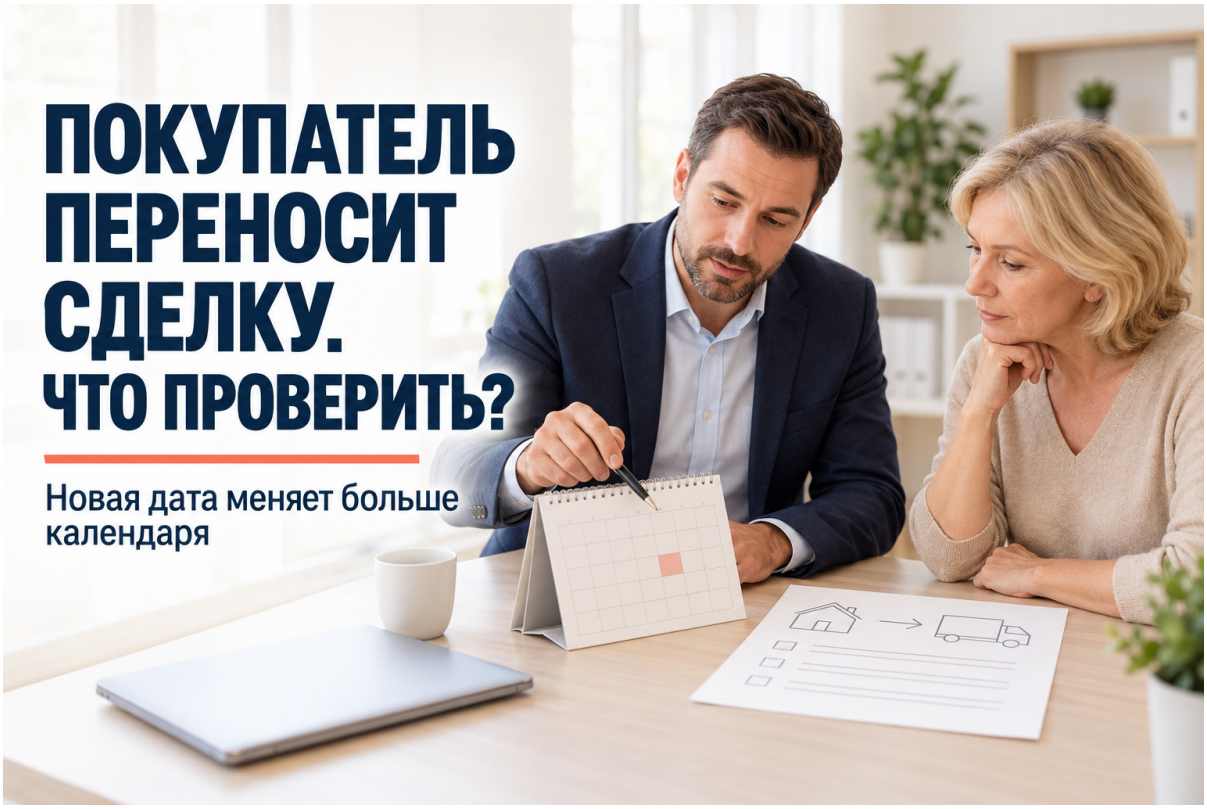
Перенос по инициативе покупателя: вопросы и согласования

Разберите просьбу покупателя до объявления новой даты. Сверьте действующие сроки, планы продавца, нужные подтверждения и точный смысл согласия сторон.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта Виталия и Аллы, шесть шагов, 18 проверок, лист последствий, журнал согласований и реплики для обсуждения переноса.

Сбор фактов и вариантов для переговоров. Не назначение виновного, не расчёт юридической ответственности и не готовое соглашение об изменении срока.

Сначала зависимости, затем новая дата

Покупатель предлагает другой день, а продавец уже начал подготовку или срок связан с действующим документом.

Вопрос	Какой результат нужен	Что не подменяет ответ
Почему перенос	Недостающее действие или событие	Общее «не успеваем»
Когда возможно	Подтверждение основания новой даты	Удобное пожелание
Что затронуто	Сроки, планы и документы продавца	Свободное окно агента

Что собрать перед обсуждением

- Просьба покупателя и названная причина.
- Какое событие и срок меняются.
- Действующие документы и условия.
- Зависимые планы продавца.
- Подтверждения готовности к новой дате.
- Отдельные позиции и порядок оформления.

Причина, сроки и планы продавца

1. Выясните недостающее действие

Уточните, что мешает прежнему сроку: присутствие, деньги, документ или внешнее решение. Спросите, какое событие снимает препятствие и чем оно будет подтверждено.

Готово: Причина выражена через проверяемое условие.

Не делайте так: Считать просьбу доказательством намерения сорвать покупку.

2. Найдите затронутые сроки

Различите встречу, подписание, оплату и исполнение обязательства. Сверьте действующие документы и передайте вопрос об их изменении специалисту.

Готово: Ясно, что требуется обсудить и оформить.

Не делайте так: Заменить договорный срок в календаре без проверки.

3. Соберите зависимости продавца

Спросите о переезде, другой покупке, поездке и участии представителей в нужном объёме. Расходы, условия изменения заказа и вопрос ответственности запишите отдельно.

Готово: Видно, какие последствия новой даты нужно уточнить.

Не делайте так: Превратить названный расход в долг покупателя.

Чего не хватает для нового дня

Варианты, позиции и обновление

4. Сравните допустимые варианты

Проверьте возможность прежнего срока и условия другого дня. Отдельно уточните применимость представителя или другого формата, если их обсуждают. Не обещайте за организацию.

Готово: У каждого варианта названы неизвестное и источник ответа.

Не делайте так: Предложить дистанционное оформление как универсальный выход.

5. Получите точные позиции

Представьте событие, дату, время и зависимости целиком. Различите обсуждение, условное согласие и принятие конкретного варианта. Проверьте нужное оформление изменения.

Готово: Согласие не приписано по общей фразе.

Не делайте так: Назвать готовность обсудить принятым переносом.

6. Обновите план по подтверждениям

Сохраните версию, результаты и открытые поля. Сообщите актуальное нужным участникам. При повторном переносе вернитесь к основанию прогноза, а не просто меняйте число.

Готово: Новое состояние не скрывает незавершённые действия.

Не делайте так: Считать новую дату доказательством готовности всей сделки.

Что ещё требует согласования

Виталий и Алла: просьба ещё не перенос

Учебная БТ. В соглашении срок основного договора 22 октября. 21 октября Виталий предлагает 27 октября из-за поездки; возвращение 25 октября пока планируется.

Поле	Что известно	Что остаётся открытым
Прежний срок	22 октября в подписанном соглашении	Порядок изменения документа
Новый день	Виталий предложил 27 октября	Подтверждение готовности
Поездка	Возвращение планируется 25 октября	Фактическая доступность
Переезд Аллы	Заказан на 23 октября, внесено 6 000 ₽	Условия изменения заказа
Позиция Аллы	Готова обсудить после ответов	Согласие на перенос отсутствует
Контакт	Сверка в 17:00	Не гарантия решения к вечеру

Новая дата не согласована, прежний срок не объявлен отменённым. 6 000 ₽ являются учебной оплатой переезда, а не установленным долгом Виталия.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Перенесли на 27 октября»	«27 октября предложено, согласование открыто»
«Покупатель возместит 6 000 ₽»	«Условия изменения заказа и ответственность не определены»
«Виталий точно готов после поездки»	«Возвращение пока планируется, готовность уточняется»

Следующий вопрос по типу препятствия

Обнаружено	Что выяснить следующим	Не объявлять
Личное отсутствие	Как подтвердить доступность?	Новый день гарантирован
Документ ожидается	Каков статус и источник ответа?	Готовность по обещанию агента
Срок в соглашении	Как применимо оформить изменение?	Старое условие отменено чатом
Расход продавца	Каковы условия заказа и основания требований?	Автоматический долг покупателя
Условная позиция	Какое условие ещё должно выполниться?	Полное согласие
Повторная просьба	Что изменилось в прежнем основании?	Недобросовестность без проверки

Перед объявлением новой даты

1. Что подтверждает возможность именно новой даты?
2. Какие действия продавца уже зависят от прежней?
3. Что стороны приняли, а что только согласились обсудить?

18 проверок переноса покупателем

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

Разобрать просьбу

- [ ] **Уточнить причину.** Названо препятствие. Не обвинять вместо вопроса.
- [ ] **Определить событие.** Ясно, что переносится. Не объединять оплату и встречу.
- [ ] **Проверить новую дату.** Есть условие готовности. Не считать пожелание фактом.
- [ ] **Найти документы.** Актуальные сроки известны. Не забыть подписанное соглашение.
- [ ] **Уточнить форму.** Вопрос изменения проверяется. Не менять обязательство календарём.
- [ ] **Отделить последствия.** Есть вопрос специалисту. Не обещать штраф или возврат.

Учесть продавца и варианты

- [ ] **Спросить зависимости.** Важные планы перечислены. Не собирать лишнюю личную историю.
- [ ] **Проверить заказы.** Суммы и условия различены. Не назначать компенсацию автоматически.
- [ ] **Уточнить другую покупку.** Её ограничение сформулировано. Не считать его общим обязательством.
- [ ] **Сравнить варианты.** У каждого есть условия. Не выбирать за стороны.
- [ ] **Проверить участие.** Полномочия и формат уточнены. Не обещать замену без оснований.
- [ ] **Сохранить условие.** Позиция передана полностью. Не убирать неудобную оговорку.

Согласовать и проконтролировать

- [ ] **Описать предложение.** Событие и дата конкретны. Не спрашивать только «переносим?».
- [ ] **Получить позиции.** Каждая сторона ответила точно. Не приписывать согласие.
- [ ] **Проверить оформление.** Нужный результат получен. Не закрывать задачу раньше.
- [ ] **Обновить участников.** Им известна актуальная версия. Не оставлять разные даты.
- [ ] **Разделить контакт.** Сверка не равна решению. Не обещать результат к звонку.
- [ ] **Разобрать повтор.** Проверено основание прогноза. Не просто заменять число.

Карта зависимых действий

Причина переноса описывает старую проблему. Для нового дня нужно отдельное подтверждение готовности. Расход и обязанность его возместить не смешивайте.

Объект: _____ Старый / новый день: _____

Зависимое действие	Текущий факт / источник	Что меняется / вопрос / ответственный
Присутствие покупателя		
Срок документа		
Деньги и подготовка		
Планы продавца		
Организации и участники		

Условие готовности покупателя: _____

Что осталось неизвестным: _____

Главное ограничение продавца: _____

Позиции сторон и нужное оформление

Запишите условное согласие целиком. Проверка формы изменения и организационная доступность не заменяют друг друга.

Предложение / условие / версия	Позиции сторон / что ещё открыто	Оформление / действие / сверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Новый день назван без основания. уточните условие готовности.

Старый срок исчез из карточки. восстановите действующий документ.

Расход стал долгом. разделите сумму и правовой вопрос.

Готовность обсудить стала согласием. исправьте позицию.

Перенос повторяется без анализа. найдите сбой исходного прогноза.

Согласуйте следующий шаг

Резюме по просьбе Виталия

По БТ Виталий 21 октября предложил вместо срока 22 октября обсудить 27 октября из-за поездки. Возвращение 25 октября пока планируется. У Аллы заказан переезд на 23 октября, внесено 6 000 ₽, условия изменения ещё неизвестны. Алла готова обсуждать после ответов. Перенос и изменение соглашения не оформлены. В 17:00 сверим готовность, заказ и вопрос по документу.

Первое действие после чтения

Выберите одну просьбу о переносе. Отметьте прежний срок, основание новой даты и три зависимых действия другой стороны. Не объявляйте итог, пока не видно позиции и нужного оформления.

Исполнитель / источник: _____

Время и предмет сверки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Любой перенос превращается в цепочку срочных звонков?

Проверьте, как вы учитываете зависимости, фиксируете обещания и получаете точные позиции участников.

Проверить управление сроками →

17.10.2026 проверена статья 452 ГК РФ в редакции части первой от 10.06.2026. Изменение существующего договора требует учёта правила о форме и предусмотренных исключений. Организационная запись не решает этот вопрос автоматически.

ГК РФ, статья 452: порядок изменения и форма соглашения

Реплики без обвинения и пустого согласия

Сохраняйте предмет разговора: препятствие, подтверждение готовности и последствия для другой стороны.

Если в документах уже указан срок, не ограничивайте разговор организационной доступностью. Передайте специалисту исходное условие и точное предлагаемое изменение.

Покупателю

«Что должно произойти, чтобы вы могли участвовать в новый день? Как мы поймём, что это условие выполнено?»

Продавцу

«Есть предложение перенести, оно ещё не принято. Какие ваши действия уже зависят от прежней даты?»

О расходах

«Запишем сумму и условия изменения заказа. Вопрос обязанности возместить проверим отдельно».

О варианте

«Какие условия должны подтвердиться, чтобы этот день вам подошёл?»

Проверка переноса с нейросетью

Модель может разобрать обезличенную хронологию и найти пропуск. Она не назначает виновного и не принимает юридическое решение.

Исходная запись	Неправильное усиление	Точная граница
27 октября предложено	Сделка перенесена	Позиции ещё собираются
25 октября план возвращения	Покупатель готов	Доступность уточняется
6 000 ₽ оплачено за переезд	Покупатель должен 6 000 ₽	Условия и основания неизвестны
Алла обсудит после ответов	Алла согласна	Условие обсуждения сохранено

Сверьте даты, суммы и степень согласия с исходными записями. Удалите придуманные обещания банка, представителя и другой стороны.

Промпт

«Выдели причину переноса, действующие сроки, зависимые действия продавца и неподтверждённые условия новой даты. Не назначай виновного, компенсацию или юридический исход. Составь вопросы и резюме статуса».