Зачем запрашивают справку?

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

Понять запрос

- [ ] **Записать реплику.** Слова покупателя сохранены. Не додумывать медицинское подозрение.
- [ ] **Выяснить цель.** Ожидаемый ответ назван. Не обещать полную безопасность.
- [ ] **Уточнить источник.** Понятно, кто предложил документ. Не приписывать запрос нотариусу.
- [ ] **Описать наблюдение.** Есть конкретное событие. Не ставить диагноз по манере речи.
- [ ] **Назвать пробел.** Точный документ пока неизвестен. Не отправлять за «любой справкой».
- [ ] **Поставить вопрос.** Он адресован специалисту. Не имитировать правовую оценку.

Обсудить порядок

- [ ] **Передать цель.** Формулировка нейтральна. Не обвинять продавца.
- [ ] **Уточнить возражение.** Назван конкретный пункт. Не расширять отказ.
- [ ] **Разделить согласия.** Обсуждение и действия различены. Не считать беседу разрешением передачи.
- [ ] **Определить получателя.** Роль и задача понятны. Не рассылать всем участникам.
- [ ] **Уточнить основание.** Порядок доступа согласован. Не добывать сведения через знакомых.
- [ ] **Ограничить сведения.** В карточке только нужный статус. Не хранить лишние медицинские детали.

Вернуть точный результат

- [ ] **Назвать исполнение.** План отделён от факта. Не отмечать «проверен» заранее.
- [ ] **Сохранить формулировку.** Ответ не расширен. Не обещать неоспоримость.
- [ ] **Оставить открытое.** Нерешённые вопросы видны. Не уговаривать подменой результата.
- [ ] **Назначить связь.** Есть ответственный. Не терять клиента в ожидании.
- [ ] **Разделить обязательства.** Подписанные условия изучает специалист. Не отменять их своей записью.
- [ ] **Проверить резюме.** В нём нет ярлыков. Не выводить состояние здоровья из отказа.

Запишите факты и следующий шаг

Не делайте выводов о здоровье по возрасту, голосу или отказу. Уточните предмет запроса и допустимый порядок. Обсуждение, согласование и выполненная проверка требуют разных записей.

Объект: _____ Какой вопрос уточняем: _____

Цель / источник запроса	Граница продавца / статус	Вопрос / исполнитель / связь

Возраст или отказ стали диагнозом. удалите оценку и сохраните наблюдаемый факт.

Документ обещан до уточнения задачи. верните вопрос специалисту.

Данные предлагают получить через знакомых. остановите такой маршрут и уточните допустимый порядок.

Согласие поговорить превратилось в разрешение пересылки. верните точный объём согласованного.

Один ответ назван гарантией всей сделки. сузьте вывод до реально рассмотренного вопроса.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Чувствительные вопросы превращаются в конфликт?

Проверьте, как вы уточняете ожидания, назначаете ответственного и возвращаете клиенту точный статус без лишних обещаний.

Проверить работу с вопросами →

Сначала уточните ожидаемый ответ и источник требования. Затем обсудите допустимый порядок со специалистом и сторонами. Сохраняйте точные границы каждого согласия и результата. Подготовлено 2026-10-17.