Правила общения, которые сохраняют решения

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

Договориться о связи

- [ ] **Объяснить пользу.** Понятно, зачем нужен порядок. Не выдавайте регламент без причины.
- [ ] **Выбрать канал.** Он удобен и доступен обеим сторонам. Не обещайте все каналы сразу.
- [ ] **Определить итог звонка.** Резюме сохраняется в выбранном месте. Не оставляйте решение устным пересказом.
- [ ] **Обозначить версии.** Актуальный файл имеет дату. Не путайте старое и новое.
- [ ] **Уточнить интервалы.** Доступность соответствует реальности. Не обещайте круглосуточность.
- [ ] **Определить срочное.** Названы организационные ситуации. Не объявляйте всё срочным.

Сохранять решения

- [ ] **Выбрать участников.** Включение в обсуждение согласовано. Не добавляйте по родству.
- [ ] **Уточнить порядок ответа.** Понятно, кто подтверждает шаг. Не угадывайте полномочия.
- [ ] **Разделить статусы.** Получено, предложено, подтверждено. Не объединяйте в «ок».
- [ ] **Сохранить разные позиции.** Разногласие видно. Не выбирайте ответ за клиента.
- [ ] **Получить нужное согласование.** Есть соответствующий ответ. Молчание не заменяет его.
- [ ] **Проверить резюме.** Нет усиления исходной уверенности. Не дописывайте поручение.

Работать с изменениями

- [ ] **Обсудить перенос.** Канал и порядок понятны. Не обещайте принятие всеми.
- [ ] **Пересогласовать действие.** Нужные участники ответили. Не держите старый статус.
- [ ] **Отметить отсутствие ответа.** Вопрос остаётся открытым. Не приписывайте отказ или согласие.
- [ ] **Представить замену.** Роль коллеги объяснена. Не пересылайте историю без контекста.
- [ ] **Передать актуальное.** Задача и статусы названы. Не теряйте смысл за файлами.
- [ ] **Обновить памятку.** Изменения доведены до клиента. Не меняйте порядок молча.

Запишите факты и следующий шаг

Проверьте, что последнее решение найдено, нужные участники определены, а неподтверждённое действие не помечено согласованным.

Код клиента: _____ Основной канал: _____

Открытый вопрос	Статус и участники	Следующий шаг

Важный ответ потерялся между чатами. сохраните точное резюме в основном канале.

Старый файл выглядит актуальным. обозначьте новую версию и изменение.

Один ответ заменяет все согласования. уточните нужных участников и порядок.

Молчание превратилось в поручение. получите соответствующее подтверждение.

Коллега получил файлы без задачи. передайте контекст, статусы и свою роль.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Решения теряются между звонками и чатами?

В диагностической карте опишите, как фиксируете итоги, подтверждаете действия и передаёте задачи. Найдите участок общения, где теряется следующий шаг.

Проверить работу с договорённостями →

Получение сообщения и согласие на действие различаются. Правила общения должны помогать клиенту, а не превращаться в лишний регламент. Подготовлено 2026-10-16.