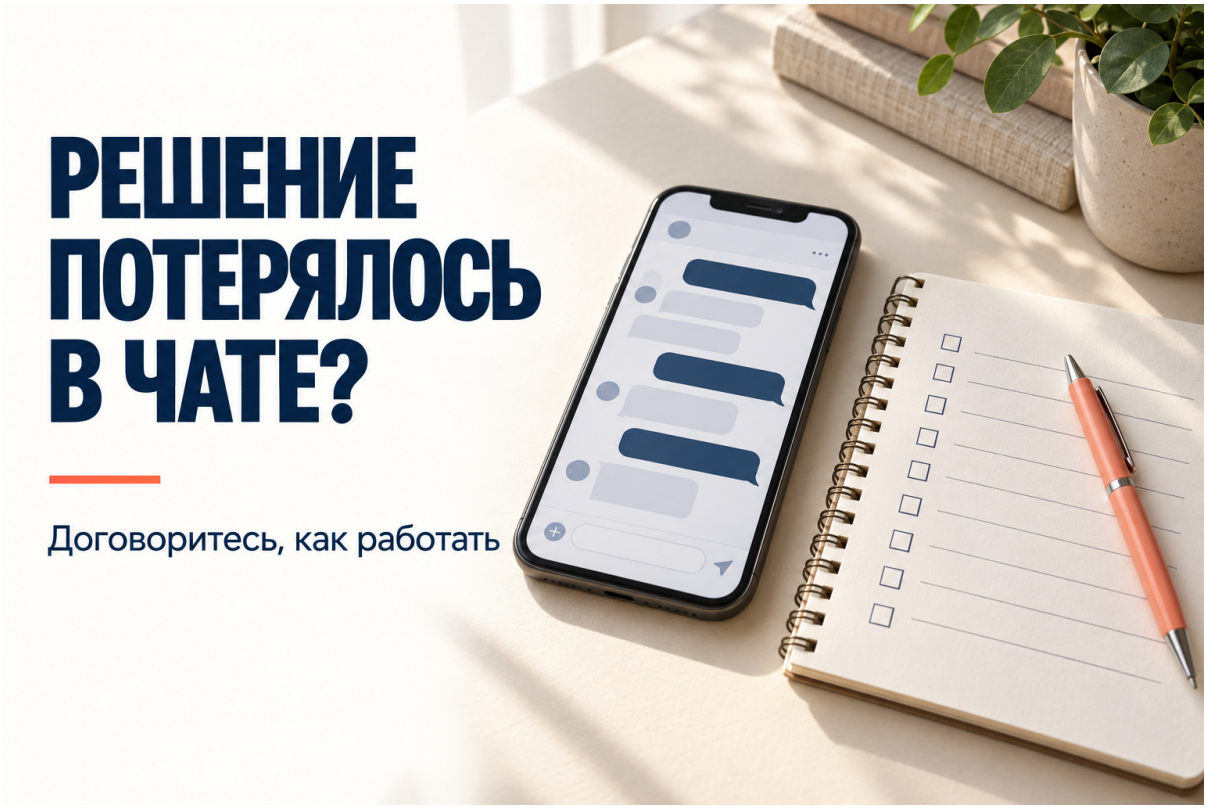
Рабочее соглашение о взаимодействии

Согласуйте канал, время связи, участников и подтверждение действий. Сделайте так, чтобы последнее решение можно было найти без догадок и пересказов.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Рабочая памятка, учебный пример совместной покупки, статусы ответов, переносы и передача задач. Два листа для заполнения и отдельный чек-лист помогают внедрить правила в реальное общение.

Авторская организация взаимодействия. Памятка не заменяет договор, не определяет юридические полномочия и не создаёт согласия на действие из молчания. Пример вымышлен.

Получение сообщения ещё не решение

На старте сопровождения, при появлении нескольких участников или когда решения теряются между звонками и чатами. Обсуждайте только правила, которые нужны текущему процессу.

Сообщение	Что известно	Что ещё нужно
«Получил подборку»	Материал доставлен	Решение по вариантам
«Можно в субботу»	Предложен интервал	Подтверждения участников
«Всё обсудили»	Разговор состоялся	Конкретный письменный итог

Что обсудить перед памяткой

- Предпочтения клиента по каналу, времени и формату общения.
- Реальные возможности агента по ответам и доступности.
- Участники, которых клиент хочет включить в рабочее обсуждение.
- Действия, требующие отдельного подтверждения, и текущие открытые вопросы.
- Порядок переносов и передачи задач, соответствующий договорённостям.
- Памятка взаимодействия на странице 8 и журнал решений на странице 9.

Канал, версии и доступность

1. Объясните полезность правил

Свяжите порядок общения с задачей: не потерять решение, не дублировать вопросы и понимать следующий шаг. Предложите короткий список необходимых пунктов. Если правило не помогает текущему процессу, не перегружайте им первую встречу.

Готово: Клиент понимает назначение и участвует в выборе порядка.

Не делайте так: Начинать с длинного регламента до понимания задачи.

2. Выберите канал и версию результата

Уточните, где удобно получать итоги и подтверждать действия. После звонка сохраняйте короткое резюме в выбранном месте. Если ответ пришёл иначе, перенесите смысл без усиления уверенности. Для файлов используйте понятную дату и отметку актуальности.

Готово: Последнее решение и актуальный материал легко найти.

Не делайте так: Игнорировать важный ответ, пришедший не в тот чат.

3. Согласуйте доступность и срочную связь

Назовите реальные интервалы и обсудите разницу между получением сообщения и содержательным ответом. Определите, как сообщать об изменении ближайшей встречи. Для вопроса с зависимостью укажите свой шаг и момент возврата со статусом.

Готово: Нет обещания доступности, которую вы не обеспечиваете.

Не делайте так: Гарантировать одинаково быстрый ответ во всех каналах.

Как сохранить последний ответ моего клиента

Участники, статусы и изменения

4. Определите участников и подтверждения

Спросите, кого включить в общение и как подтверждать общий следующий шаг. Не выводите роль из родства или участия в показе. При разных ответах сохраняйте нерешённый вопрос и организуйте обсуждение, не выбирайте удобную позицию сами.

Готово: Порядок обсуждения понятен, полномочия не выдуманы.

Не делайте так: Считать одного участника вправе решать за остальных без основания.

5. Используйте ясные статусы

В резюме разделите полученное, предложенное, требующее уточнения и подтверждённое. Для действия, нуждающегося в явном согласовании, получите ответ. Попросите поправить неточное понимание, но не считайте отсутствие поправки автоматическим согласием.

Готово: Организационный ответ не превращён в решение о покупке.

Не делайте так: Приравнивать «ок» или молчание к любому поручению.

6. Обновляйте порядок при изменениях

Опишите перенос, отсутствие ответа и замену ответственного. При передаче задачи поясните роль коллеги и актуальные открытые вопросы, соблюдая действующий порядок работы с данными. Сохраните новую версию памятки и сообщите, что изменилось.

Готово: Клиент знает, кто и как ведёт текущие действия.

Не делайте так: Передавать файлы без смысла задачи и статусов.

Какие действия ждут явного подтверждения

Правила общения Ильи и Ольги

Учебные покупатели Илья и Ольга выбирают квартиру совместно. Они согласовали общий рабочий чат. Пример описывает только взаимодействие, не юридические полномочия участников.

Пункт	Согласовано в примере	Что не следует из этого	Действие агента
Подборки	Общий рабочий чат	Все варианты одобрены	Запросить обратную связь
Вопросы	Пишут оба участника	Один решает за другого	Сохранить разные позиции
Просмотр	Подтверждают нужные участники	Предложенное время принято	Собрать ответы
После звонка	Короткое резюме в чате	Молчание означает согласие	Уточнить важное решение
Изменение встречи	Согласованный способ связи	Перенос уже принят всеми	Пересогласовать время

Рабочая памятка позволяет найти последнюю версию решения. Если участники ответили по-разному, задача остаётся открытой до соответствующего обсуждения.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«У них всё согласовано»	«По времени ждём подтверждение нужных участников»
«Клиент должен читать чат»	«Уточнили доступный формат ответа»
«Отправил коллеге историю»	«Передал актуальную задачу, статусы и роль коллеги»

Развилки рабочего взаимодействия

Ситуация	Реплика	Что записать
Ответ в другом канале	«Зафиксирую итог, правильно ли понял?»	Смысл и подтверждение
Нужно время на проверку	«Вернусь со статусом в согласованный момент»	Действие и зависимость
Ответы различаются	«Этот вопрос ещё не решён совместно»	Обе позиции
Нет ответа	«Открытым остаётся такой вопрос»	Неизвестность без догадок
Меняется ответственный	«Вот роль коллеги и текущий шаг»	Передачу и порядок связи

Перед отправкой памятки

1. Правило решает проблему клиента или только удобно агенту?
2. Можно ли найти последнюю версию решения, не перечитывая всю историю?
3. Не превратилось ли сообщение о получении в согласие на другое действие?

18 проверок понятного взаимодействия

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

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.

Рабочая памятка взаимодействия

Заполняйте вместе с клиентом. Это рабочий порядок общения, который должен соответствовать оформленным условиям и фактическим возможностям.

Код клиента: _____ Участники: _____

Правило	Выбранный порядок	Что уточнить / подтвердить
Основной канал		
Время и срочная связь		
Участники		
Подтверждение действий		
Изменения / передача		

Порядок подтверждён: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая сверка / канал: _____

Журнал решений и открытых вопросов

Разделяйте предложение и подтверждённое действие. При отсутствии ответа сохраняйте вопрос открытым, не додумывая решение.

Вопрос / дата	Решение или открытая позиция	Следующий шаг / кто / статус

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Резюме выбранных правил

Илья и Ольга, фиксирую наш порядок: подборки и итоги обсуждаем в выбранном рабочем чате. После звонков присылаю краткое резюме. Время просмотра подтверждаем с нужными участниками отдельно. Если ответы расходятся, сначала проясняем вопрос. При изменении ближайшей встречи используем согласованный способ связи.

Первое действие после чтения

Перед следующим этапом работы заполните памятку на одной странице. Проверьте, можно ли по ней понять, где искать решение, как сообщить изменение и кто отвечает за ближайшее действие.

Изменение ближайшей встречи сообщаем так: _____

Актуальная версия: _____ Ответственный: _____

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 →

Проверено 16.10.2026. PON различает договорённости о процессе переговоров и об их содержании. Памятка, статусы и сценарии адаптации являются авторскими инструментами этого комплекта.

Program on Negotiation: договорённости о процессе и содержании

Короткие резюме вместо повторного пересказа

Используйте только нужные строки. Не заполняйте блок «решили», если решение ещё не принято.

Если человек поправил резюме, сохраните исправление и уточните итоговую версию. Не просите его вновь пересказывать всю историю, когда ошибка находится в одном пункте.

Решили

«Продолжаем поиск по прежним критериям. Изменений бюджета и района сегодня не согласовывали».

Уточняем

«Открытым остаётся время доступа в квартиру А. Получу ответ и сообщу статус в согласованный момент».

Предложено

«Обсуждаем выбранный интервал для просмотра. Пока не называю встречу подтверждённой, ждём соответствующие ответы».

Следующий шаг

«После ответа по доступу сверим время с нужными участниками. Если оно не подходит, выберем другой вариант».

Когда привычный порядок не сработал

Правило помогает взаимодействию только при возможности адаптации. Сначала установите причину сбоя и актуальную задачу.

Сбой	Уточнение	Практическое решение
Неудобен длинный текст	Как проще дать ответ?	Короткий звонок и итог
Сообщения в разных местах	Где сохранить последнее?	Единое согласованное резюме
Участник недоступен	Какой шаг требует его ответа?	Открытый статус и новый контакт
Коллега заменяет агента	Кто ведёт текущую задачу?	Представление роли и передача

Не добавляйте новых людей и не передавайте им весь массив переписки автоматически. Определите нужный для работы объём сведений и действуйте в рамках согласованного порядка.

Для внутренней проверки нейросеть может выделить из обезличенного резюме подтверждённые действия, предложения и неизвестные ответы. Попросите не выводить согласие из молчания и проверяйте каждую отметку по исходному общению.