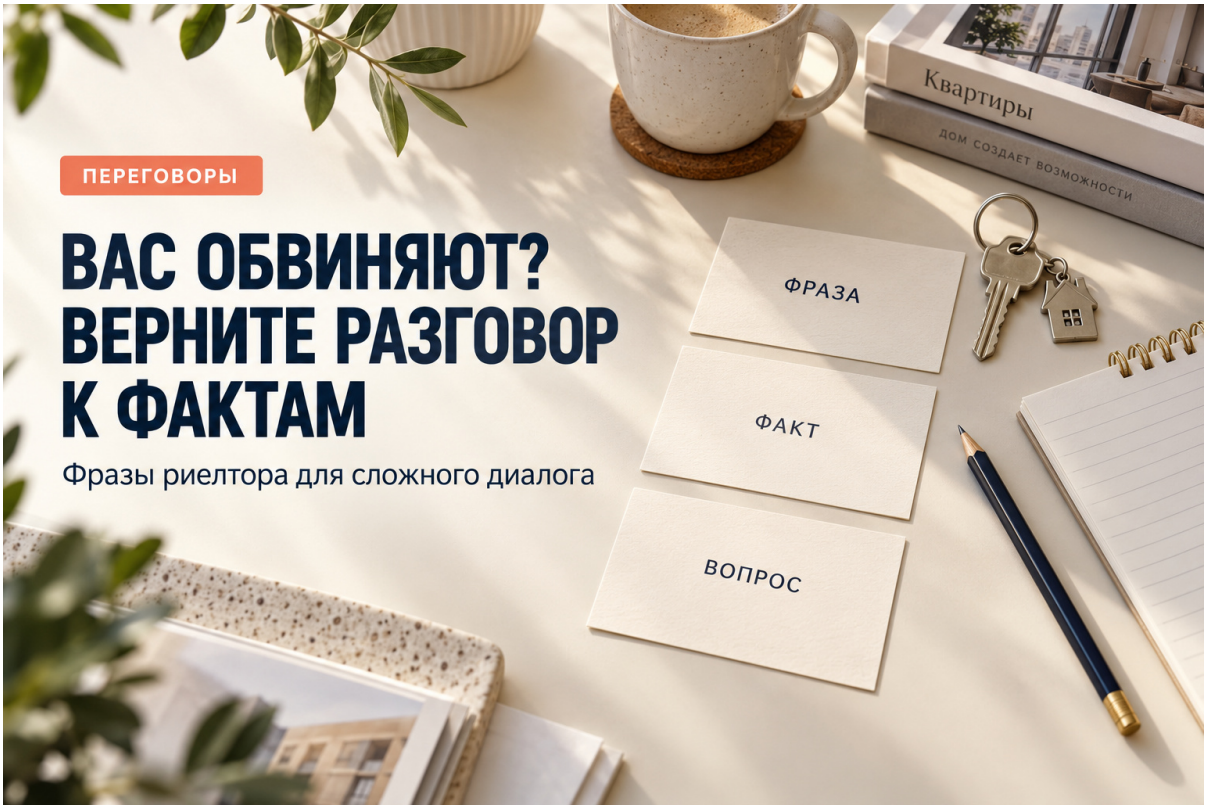
От претензии к условию: переводчик конфликтных фраз

Переведите личную претензию в проверяемый вопрос и подготовьте ответ, за которым стоит конкретное действие.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пять ситуаций, заполненный разбор пропущенного сообщения, сценарии ответа, 18 проверок и рабочие листы. Можно применять отдельно от статьи.

Авторская тетрадь Нейросистемы риелтора для рабочих разговоров. Учебные диалоги не описывают реальных клиентов и не обещают устранить любой конфликт.

Найдите событие за резкой фразой

Клиент недоволен и говорит о мотивах агента: «тянете», «скрываете», «ничего не делаете».

Претензия	Проверяемый предмет	Первый вопрос
Вы тянете	Ожидаемый и фактический срок	Какое обновление ждали?
Вы скрываете	Конкретные сведения	О каком пункте речь?
Ничего не делаете	Обещанный результат	Что ожидали к этой дате?

Что нужно для точного ответа

- Точная реплика клиента без ярлыка в его адрес.
- Переписка с согласованным сроком и составом ответа.
- Фактическая последовательность действий с датами.
- Сведения, которые подтверждены, и открытые вопросы.
- Возможное исправление под контролем агента.
- Канал и реальный срок следующего обновления.

Событие, договорённость и факт

1. Выделите событие за обвинением

На реплику о мотивах задайте один вопрос: «Какое действие вызвало такое впечатление?» Сохраните точный ответ. Если человек говорит о пропущенном отчёте, предметом проверки становится отчёт, а не ваша репутация вообще. Не угадывайте, что именно его расстроило.

Готово: Можно назвать конкретное событие или недостающий ответ.

Не делайте так: Отвечать длинным перечнем своих заслуг.

2. Проверьте исходную договорённость

Посмотрите, что обещано: итоговый результат или обновление статуса. В учебном случае агент обещал статус до 18:00, но ждал окончательного ответа специалиста. Запрос был отправлен вовремя, а сообщение клиенту всё равно просрочено. Эти два факта могут сосуществовать.

Готово: Обещанное действие сопоставлено с фактическим.

Не делайте так: Оправдывать пропущенное сообщение наличием другой работы.

3. Разведите факт и намерение

Факт: статус не отправлен к сроку. Обвинение: агент специально тянет. Признайте подтверждённое действие, не соглашаясь с недоказанным мотивом. Если сведения не подтверждаются, объясните основание. Не называйте отсутствие доказательства доказательством обратного.

Готово: Ответ точен и не скрывает установленную ошибку.

Не делайте так: Либо принимать всё обвинение, либо отрицать всё целиком.

Что ещё требует проверки

Исправление, граница и выполнение

4. Подготовьте выполнимое исправление

Назовите конкретное действие: исправить неверную дату, отправить недостающий отчёт, уточнить статус и сообщить его. Обещайте то, что контролируете. Если результат зависит от другого участника, укажите зависимость и срок собственного обновления, даже при отсутствии нового результата.

Готово: Есть действие, исполнитель и реалистичное время.

Не делайте так: Обещать ответ банка или специалиста без подтверждения.

5. Поставьте границу формату

Если обвинения продолжаются, предложите обсудить один конкретный пункт. При оскорбительном разговоре можно согласовать паузу и письменную фиксацию вопроса. Не используйте молчание как наказание. Текущие обязательства и формат звонка рассматривайте отдельно.

Готово: Понятно, как разговор продолжится по существу.

Не делайте так: Угрожать прекращением работы без готовности и оснований.

6. Подтвердите исполнение

После сообщения поставьте задачу на согласованное время. Отправьте обновление, даже если внешний ответ ещё не получен. Сохраните факт отправки и следующий открытый вопрос. На разборе оцените не красоту фразы, а совпадение обещания и действия.

Готово: В карточке видны обещание, выполненный ответ и продолжение.

Не делайте так: Считать прекращение спора доказательством решённой задачи.

Какое обещание находится под вашим контролем

Работа велась, сообщение пропущено

Учебная хронология одного запроса. Агент обещал сообщить статус во вторник до 18:00. Окончательный ответ специалиста к этому времени не был получен.

Момент	Факт	Что нельзя заключать	Верное действие
Вторник 11:00	Запрос специалисту отправлен	Клиент получил статус	Поставить контроль ответа
Вторник 18:00	Статус клиенту не отправлен	Агент намеренно обманул	Признать пропуск сообщения
Среда, звонок	Клиент сообщает претензию	Он просто конфликтный	Уточнить событие
Среда до 15:00	Новый срок обновления	Ответ извне гарантирован	Сообщить текущий статус

Запрос специалисту не заменяет обещанное обновление клиенту. Восстановление процесса состоит из признания конкретного пропуска и выполненного следующего сообщения.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Клиент скандальный	Ожидал статус до 18:00, не получил. Просит причину и новый срок.
Я же работал	Запрос отправлен, но обещанное сообщение пропущено. Это исправляем.
Завтра всё решат	Завтра до 15:00 уточню статус и сообщу, что удалось подтвердить.

Ответ зависит от результата проверки

После проверки	Как ответить	Что сделать
Ошибка подтверждена	Назвать конкретную ошибку	Исправить и сообщить
Факт не подтвердился	Показать основание спокойно	Уточнить другое ожидание
Данных недостаточно	Назвать неизвестное	Назначить способ проверки
Обвинение продолжается	Вернуться к одному пункту	Согласовать формат
Есть угроза безопасности	Прекратить опасный контакт	Действовать по ситуации

Три вопроса до отправки

1. Что именно обещали сообщить и к какому времени?
2. Какой факт подтверждён, а какой мотив только приписан?
3. Какое действие можно выполнить без обещания за другого человека?

18 проверок перед сложным ответом

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

Прежде чем отвечать

- [ ] **Реплика сохранена.** Есть точные слова. Не пишите ярлык.
- [ ] **Событие названо.** Понятен предмет претензии. Не спорьте о личности.
- [ ] **Ожидание уточнено.** Известен нужный клиенту ответ. Не угадывайте.
- [ ] **Обещание найдено.** Есть состав и срок. Памяти недостаточно.
- [ ] **Факт проверен.** Хронология подтверждена. Не дополняйте догадкой.
- [ ] **Пробел отмечен.** Неизвестное названо. Не успокаивайте до проверки.

Точность сообщения

- [ ] **Пересказ проверен.** Клиент может исправить смысл. Не говорите за него.
- [ ] **Ошибка названа.** Только если подтверждена. Не скрывайте её.
- [ ] **Мотив отделён.** Намерение не выдано за факт. Не принимайте обвинение автоматически.
- [ ] **Основание видно.** Понятно, что проверено. Не ссылайтесь на общую уверенность.
- [ ] **Исправление конкретно.** Есть одно действие. Не обещайте «разобраться» без смысла.
- [ ] **Срок выполним.** Он относится к вашему действию. Не обещайте чужой результат.

После ответа

- [ ] **Формат согласован.** Понятен канал продолжения. Не наказывайте молчанием.
- [ ] **Граница обозначена.** При необходимости понятна пауза. Не угрожайте.
- [ ] **Задача создана.** Указан исполнитель. Не надейтесь на память.
- [ ] **Обновление отправлено.** Факт выполнения сохранён. Не ждите идеальных новостей.
- [ ] **Следующий вопрос виден.** Ясно, что ещё открыто. Не закрывайте преждевременно.
- [ ] **Итог проверен.** Обещание совпало с действием. Тишина не равна решению.

Переводчик претензии в вопрос

В среднем столбце не должно быть слов о характере или намерениях человека. Если проверки ещё не было, так и напишите.

Ситуация: _____ Дата: _____

Точная претензия	Проверенный факт	Вопрос или действие

Подтверждённый разрыв ожиданий: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующее обновление до: _____

Контроль выполненного обещания

Оцените выполнение сообщения отдельно от результата, который зависит от другого участника.

Что обещал агент	Когда и кому	Как подтверждено выполнение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Вместо события написан ярлык. перепишите карточку.

Обещание изменилось задним числом. вернитесь к исходной записи.

Факт ошибки отрицается. назовите конкретное исправление.

Срок зависит от другого человека. обещайте своё обновление.

Диалог небезопасен. приоритет у прекращения опасного контакта.

Согласуйте следующий шаг

Ответ по пропущенному обновлению

Я должен был сообщить статус до 18:00 и не сделал этого. На тот момент ответа специалиста ещё не было. Сейчас окончательный ответ также не подтверждён. Следующее обновление пришлю сегодня до 15:00, даже если новых сведений пока не будет.

Первое действие после чтения

Возьмите недавний сложный разговор без личных данных. Заполните три столбца переводчика и выберите одно действие, которое устранит конкретный разрыв ожиданий.

Кто отвечает за обновление: _____

Когда проверяем выполнение: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Претензии повторяются из-за потерянных обещаний?

Диагностическая карта поможет проверить первый ответ, учёт договорённостей и последующие контакты. Найдите процесс, который требует изменения.

Проверить свой процесс →

Подготовлено 16.10.2026. Общий принцип отделения людей от проблемы сверяется по Program on Negotiation. Все диалоги и формы разработаны для практики риелтора.

Program on Negotiation: обсуждение проблемы отдельно от личности

Пять претензий и первые вопросы

Начинайте с вопроса по ситуации. Не используйте формулировки как механическую отговорку.

Фраза клиента	Первая реплика агента
Вы тянете	Какой ответ вы ожидали получить к этому времени?
Вам нужна только комиссия	Какое моё действие вызвало такое впечатление?
Вы скрываете сведения	О каком пункте речь и откуда вы о нём узнали?
Ничего не делаете	Какой результат или сообщение вы ожидали?
Вы обещали другое	Давайте сверим точную договорённость и то, что произошло.

После ответа клиента не переходите сразу к защите. Сначала проверьте событие. Если ошибка подтвердится, подготовьте конкретное исправление.

Обещайте действие под своим контролем

Учебные замены для завершения разговора. Срок нужно выбрать по реальной возможности выполнения.

Слабое обещание	Проверяемое действие
Банк завтра решит	Завтра до 15:00 уточню статус и сообщу известное.
Покупатель точно согласится	Передам согласованное предложение и сообщу его ответ.
Больше такого не будет	Поставил контроль обновления на среду; статус пришлю к 18:00.
Я всё исправлю	Исправлю дату в сообщении и отдельно отмечу изменение.

Проверка после отправки: есть ли в задаче дата, адресат и содержание обновления? Если хотя бы одного поля нет, обещание трудно выполнить и проверить.