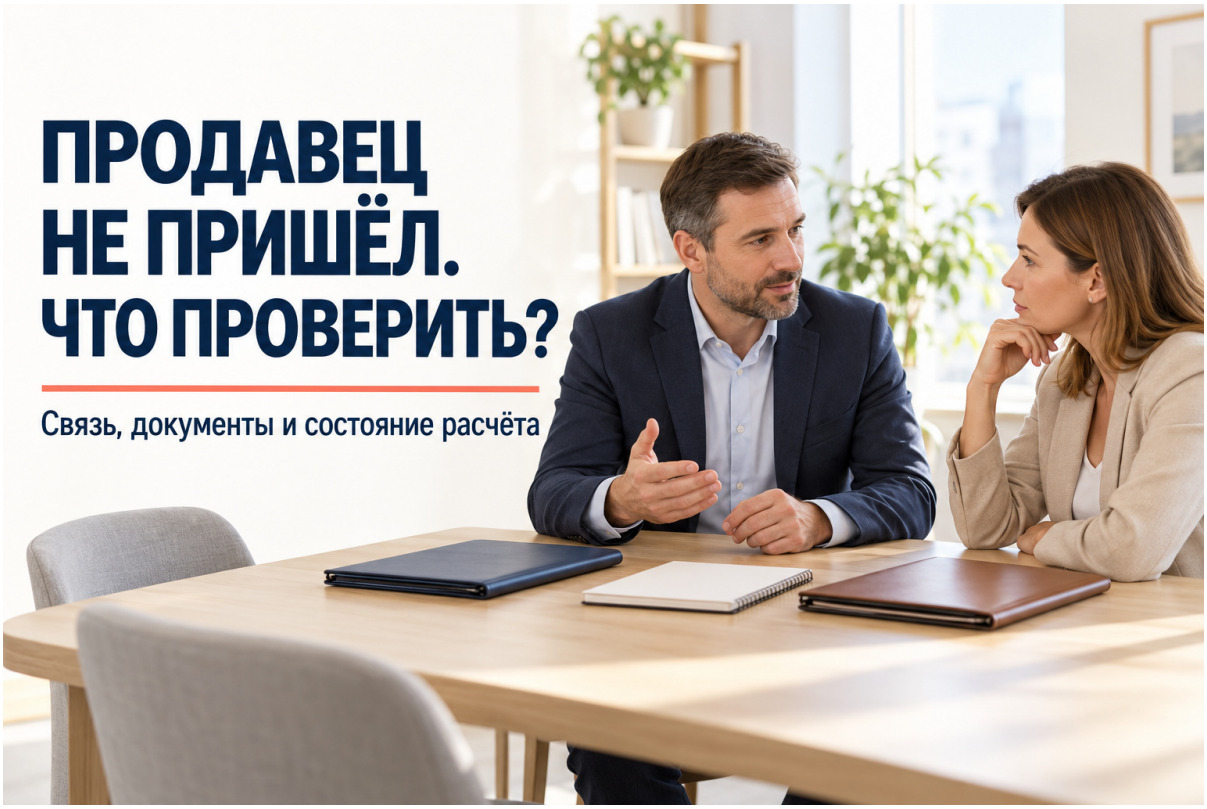
Неявка продавца: подтверждения и порядок контактов

Восстановите позицию собственника и отдельно уточните состояние уже выполненных действий покупателя. Сохраните факты для обоснованного следующего решения.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта Ольги и Петра, два параллельных запроса, шесть шагов, 18 проверок, рабочие формы и реплики без выдуманного исхода.

Факты, контакт и организация проверки. Не обвинение в мошенничестве, не гарантия возврата и не разрешение менять получателя или условия расчёта.

Два неизвестных вопроса не заменяют друг друга

Собственник не прибыл на оформление, покупатель уже выполнил подготовительные или денежные действия и хочет понять дальнейший порядок.

Запрос	Что нужно получить	Чего не придумывать
Собственнику	Точную позицию об участии	Намерение по факту отсутствия
Организации расчётов	Текущее состояние и предусмотренные действия	Автоматический отзыв или возврат
Специалисту	Оценку документов и следующего шага	Гарантированный правовой исход

Что нужно для спокойного разбора

- Последнее подтверждение нужного участника.
- Наблюдаемая неявка и время.
- Ответ посредника в точной формулировке.
- Подтверждения денежных действий при наличии.
- Действующие документы и выбранный расчёт.
- Открытые вопросы и ответственные за уточнение.

Участие, позиция и состояние денег

1. Проверьте согласованный состав и место

Сверьте событие, время, адрес и участника. Если предусмотрен представитель, проверьте роль и основание. Не считайте передачу сообщения подтверждённой явкой собственника.

Готово: Известно, чьё участие ожидалось и на каком основании.

Не делайте так: Расширить полномочия посредника по его присутствию в чате.

2. Получите запрос к собственнику

Напомните согласованное событие и спросите о возможности участия сегодня. Через посредника запрашивайте точную позицию владельца, время её получения и нужный следующий контакт.

Готово: Работа агента отделена от ответа продавца.

Не делайте так: Записать «связываюсь» как обещание собственника приехать.

3. Уточните состояние расчёта отдельно

Разделите подготовку средств, размещение и получение. По подтверждениям покупателя сформулируйте вопрос выбранной организации. Используйте официальный канал и действующие полномочия.

Готово: Нет догадки о деньгах на основании неявки.

Не делайте так: Обещать мгновенный отзыв либо просить коды входа.

Какие источники ответа нужны

Фиксация, основания и следующий контакт

4. Сохраните исходные подтверждения

Соберите документы, сообщения и хронологию с источником каждого факта. Не исправляйте прошлую запись задним числом. Требуемый способ фиксации уточните отдельно.

Готово: Пакет пригоден для предметного профессионального разбора.

Не делайте так: Назвать внутреннюю заметку доказательством виновного отказа.

5. Проверьте основание новых действий

Не меняйте получателя, порядок денег, документы или передачу ключей по одному предложению посредника. Уточните полномочия, содержание и применимый порядок уведомления.

Готово: Новый шаг не создаёт ещё одной неопределённости.

Не делайте так: Перечислить дополнительную сумму ради обещанного ускорения.

6. Разведите ответы и следующий контакт

Назовите исполнителей запроса продавцу и запроса о расчёте. Сохраните точные ответы и открытые поля. Время сверки отделите от обещания внешнего результата.

Готово: Покупатель понимает, что известно и кто уточняет остальное.

Не делайте так: Объединить всё общим обещанием «разберёмся к вечеру».

Какое действие ещё не согласовано

Ольга и Пётр: позиция и расчёт уточняются отдельно

Учебная БХ. Встреча 27 октября в 12:00, последнее подтверждение Петра 26 октября в 16:00. Ольга разместила 8,2 млн ₽ по условиям учебного аккредитива.

Поле	Подтверждённая запись	Открытый вопрос
Встреча	27 октября, 12:00 согласовано	Фактическое участие Петра
12:07	Его агент написал «связываюсь»	Точная позиция собственника
12:10	Пётр не прибыл, прямого ответа нет	Причина и дальнейшее участие
Деньги	Размещение 8,2 млн ₽ подтверждено	Актуальный статус исполнения
Ольга	Согласна получить сведения	Последующее решение ещё не принято
Дальнейшие действия	Отзыв и возврат не выполнены	Применимый порядок уточняется

Из неявки не следует получение денег Петром. Два запроса идут по разным вопросам: позиция продавца и состояние расчёта. Ни обвинение, ни возврат не объявлены.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Он получил деньги и не придёт»	«Размещение подтверждено; исполнение и позиция уточняются»
«Его агент обещал явку»	«Посредник сообщил только, что связывается»
«Сразу вернём всю сумму»	«Предусмотренные действия нужно уточнить по условиям»

Кому адресовать конкретный вопрос

Сведение	Следующая проверка	Не делать вывод
Собственника нет	Актуальное согласование и позиция	Он намеренно обманул
Посредник отвечает	Что сказал именно владелец?	Участие подтверждено
Средства размещены	Каков текущий статус расчёта?	Продавец получил деньги
Просят новый платёж	Основание, получатель, порядок	Это ускорит решение
Предлагают ключи	Полномочия и условия передачи	Организатор вправе всё решить
Нужно уведомление	Содержание и применимый способ	Звонок заменил все требования

Перед новым денежным или договорным действием

1. Какая фраза принадлежит продавцу, а какая посреднику?
2. Какое денежное действие подтверждено документом?
3. Какой новый шаг требует отдельного основания?

18 проверок при неявке продавца

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

Восстановить участие и контакт

- [ ] **Сверить событие.** Место и время актуальны. Не использовать старую версию.
- [ ] **Уточнить участника.** Собственник или представитель определён. Не угадывать полномочия.
- [ ] **Найти подтверждение.** Автор и точная фраза сохранены. Не считать «передам» согласием.
- [ ] **Запросить позицию.** Вопрос связан с участием сегодня. Не начинать с обвинения.
- [ ] **Разделить посредника.** Его работа не ответ владельца. Не приписывать обещанную явку.
- [ ] **Ограничить детали.** Передано только необходимое. Не распространять личную историю.

Проверить деньги и записи

- [ ] **Различить стадии.** Подготовка и размещение выделены. Не писать просто «деньги ушли».
- [ ] **Найти подтверждение.** Действие имеет источник. Не устанавливать статус по предположению.
- [ ] **Уточнить исполнение.** Вопрос задан официальному источнику. Не обещать возврат.
- [ ] **Соблюсти доступ.** Действует уполномоченный участник. Не просить пароли и коды.
- [ ] **Сохранить хронологию.** Исходные записи доступны. Не исправлять прошлое задним числом.
- [ ] **Уточнить фиксацию.** Нужный порядок проверен. Не выдавать заметку за юридический вывод.

Определить последующие действия

- [ ] **Проверить новый платёж.** Есть основание и адресат. Не платить ради обещания ускорить.
- [ ] **Уточнить ключи.** Полномочия и условия известны. Не доверять одной роли организатора.
- [ ] **Проверить уведомление.** Применимый способ определён. Не заменять его отметкой звонка.
- [ ] **Назначить два запроса.** У каждого свой исполнитель. Не потерять вопрос о деньгах.
- [ ] **Получить точный ответ.** Позиция записана без усиления. Не сохранять прежнюю догадку.
- [ ] **Обозначить сверку.** Есть время контакта и открытое. Не гарантировать внешний ответ.

Карта подтверждений и неизвестного

Два неизвестных вопроса не объясняют друг друга. Отсутствие собственника не показывает текущий статус денег; ответ посредника не заменяет волю владельца.

Объект: _____ Состояние на: _____

Событие / действие / время	Источник / точная запись	Что неизвестно / кому вопрос
Согласование участия		
Позиция продавца		
Ответ посредника		
Состояние расчёта		
Документы и новые действия		

Запрос собственнику: _____

Что осталось неизвестным: _____

Запрос по состоянию расчёта: _____

Журнал двух запросов и следующего решения

Фиксируйте получение сведений отдельно от выбора следующего действия. Не записывайте отзыв, возврат или новое соглашение до соответствующего результата.

Запрос / адресат / основание	Ответ / подтверждение / открыто	Следующий шаг / исполнитель / сверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Неявка названа мошенничеством. отделите наблюдение от обвинения.

Размещение стало получением продавца. уточните статус у источника.

Посредник решил за владельца. проверьте полномочия и позицию.

Новый платёж предложен без основания. остановитесь на проверке условий.

Возврат обещан до ответа организации. исправьте степень определённости.

Согласуйте следующий шаг

Сводка по БХ

По БХ к 27 октября, 12:10 Пётр не прибыл, прямого ответа пока нет. Его агент в 12:07 сообщил «связываюсь». У Ольги подтверждено размещение 8,2 млн ₽ по учебному аккредитиву, актуальное исполнение отдельно не уточнено. Запрашиваем позицию Петра и состояние расчёта. Ольга готова получить сведения; отзыв, возврат или новое решение не выполнены и не обещаны.

Первое действие после чтения

В одной обезличенной ситуации выделите два независимых запроса: участие владельца и состояние выполненных действий покупателя. Укажите исполнителя, официальный источник и следующий контакт для каждого.

Исполнители / источники: _____

Время и предмет сверки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенту трудно понять, что вы контролируете в сложной сделке?

Проверьте, как вы разделяете факты, запросы и ответственность, сохраняете подтверждения и объясняете следующий шаг.

Проверить прозрачность ведения сделки →

17.10.2026 проверены статьи 867 и 165.1 ГК РФ. Для аккредитива существенны его документы и условия, для значимого уведомления применимые правила доставки. Текущий статус операции и правовые последствия требуют отдельной проверки.

ГК РФ, статья 867: условия исполнения аккредитива

ГК РФ, статья 165.1: юридически значимые сообщения и доставка

Два запроса вместо общего успокоения

Сохраняйте точный предмет. Участие продавца, состояние денег и правовой разбор требуют разных ответов.

Обращение делает уполномоченный участник. Не передавайте агенту доступ к кабинету и не формулируйте требование о результате, условия которого ещё не проверены.

Собственнику

«Встреча по квартире согласована на такое время, покупатель уже прибыл. Подтвердите возможность участия сегодня или сообщите, что нужно уточнить».

Его агенту

«Передайте точную позицию владельца, когда она получена. Пока фиксируем, что вы устанавливаете связь».

Покупателю

«Подтверждено такое денежное действие. Текущий статус следующего этапа ещё уточняем по вашему официальному каналу».

Организации расчётов

«По нашим документам выполнено такое действие. Каков текущий статус и какой порядок предусмотрен при сложившихся обстоятельствах?»

Проверка карточки без догадок

Нейросеть помогает разнести факты по полям. Ей не нужно передавать реальные реквизиты и закрытые документы целиком.

Известно	Ошибка модели	Нужная граница
Пётр отсутствует	Намеренно отказался	Причина неизвестна
Агент связывается	Пётр обещал приехать	Позиция владельца не получена
8,2 млн ₽ размещено	Продавец получил	Исполнение уточняется
Ольга получит сведения	Она отозвала деньги	Действие не выполнено

Сверьте каждое утверждение с исходником. Удалите выдуманные гарантии, обвинения и выполненные действия, которых не было.

Промпт

«Раздели согласование, неявку, ответ посредника, положение денег и неизвестное. Не приписывай продавцу получение средств или намерение. Дай вопросы сторонам, организации и специалисту. Не предлагай денежные действия без проверки основания».