От чего именно отказались?

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

Восстановить содержание

- [ ] **Назвать пункт.** Действие конкретно. Не расширять отказ на всё.
- [ ] **Проверить автора.** Роль и полномочия уточняются. Не принимать решение родственника за общее.
- [ ] **Сохранить источник.** Полный контекст доступен. Не обрезать неудобное.
- [ ] **Отделить пересказ.** Запись агента помечена. Не заменять слова клиента.
- [ ] **Сверить ответ.** Согласие или вопрос названы точно. Не достраивать молчание.
- [ ] **Вернуть оговорки.** Если и предварительно сохранены где были. Не добавлять их задним числом.

Понять изменение

- [ ] **Уточнить нынешнюю позицию.** Отказ и просьба изменить различены. Не объявлять перенос готовым.
- [ ] **Спросить причину.** Препятствие названо. Не считать автоматическим оправданием.
- [ ] **Уточнить влияние.** План и фактические действия разделены. Не преуменьшать проблему.
- [ ] **Собрать подтверждения.** Документы и платежи сохранены. Не назначать их последствия.
- [ ] **Отметить вариант.** Он предложен для обсуждения. Не считать прежнее отменённым.
- [ ] **Передать профильные вопросы.** Полная история доступна специалисту. Не обещать ответ за него.

Сохранить точный следующий шаг

- [ ] **Не обещать компенсацию.** Размер и основания проверяются. Не считать будущий расход возникшим.
- [ ] **Не принимать за сторону.** Ответ принадлежит участнику. Не соглашаться ради примирения.
- [ ] **Зафиксировать расхождение.** Не принятое условие видно. Не ставить ложное согласование.
- [ ] **Назначить ответственного.** Вопрос имеет исполнителя. Не оставлять общий «ждём».
- [ ] **Учесть сроки.** Формальные вопросы уточняются вовремя. Не заменять это повторными звонками.
- [ ] **Сохранить версии.** Исходная история не стёрта. Не задним числом исправлять клиентов.

Запишите факты и следующий шаг

Восстановите точные слова, ответ и контекст. Новая позиция продавца не становится согласием покупателя. Карточка не определяет вину, обязательства и компенсацию.

Объект: _____ От какого пункта отказ: _____

Факт / источник	Расхождение / оговорка	Кто уточняет / когда

В источник добавили удобное «предварительно». верните исходные слова.

Потерялось условие ответа. восстановите полную реплику.

Новая дата стоит согласованной без ответа. исправьте статус.

Агент уже обещал штраф или возврат. передайте факты на нужную проверку и уточните границу обещания.

Историю заменили одной новой записью. сохраните обе версии и основания изменения.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Изменение условий теряется между звонками?

Проверьте, как хранится исходная договорённость, отмечаются оговорки и передаётся новая версия обеим сторонам.

Проверить фиксацию договорённостей →

Отказ, просьба изменить и отрицание прежнего согласия различаются. Пересказ агента проверяется по исходным словам. Новая позиция одной стороны не заменяет ответа второй. Подготовлено 2026-10-17.