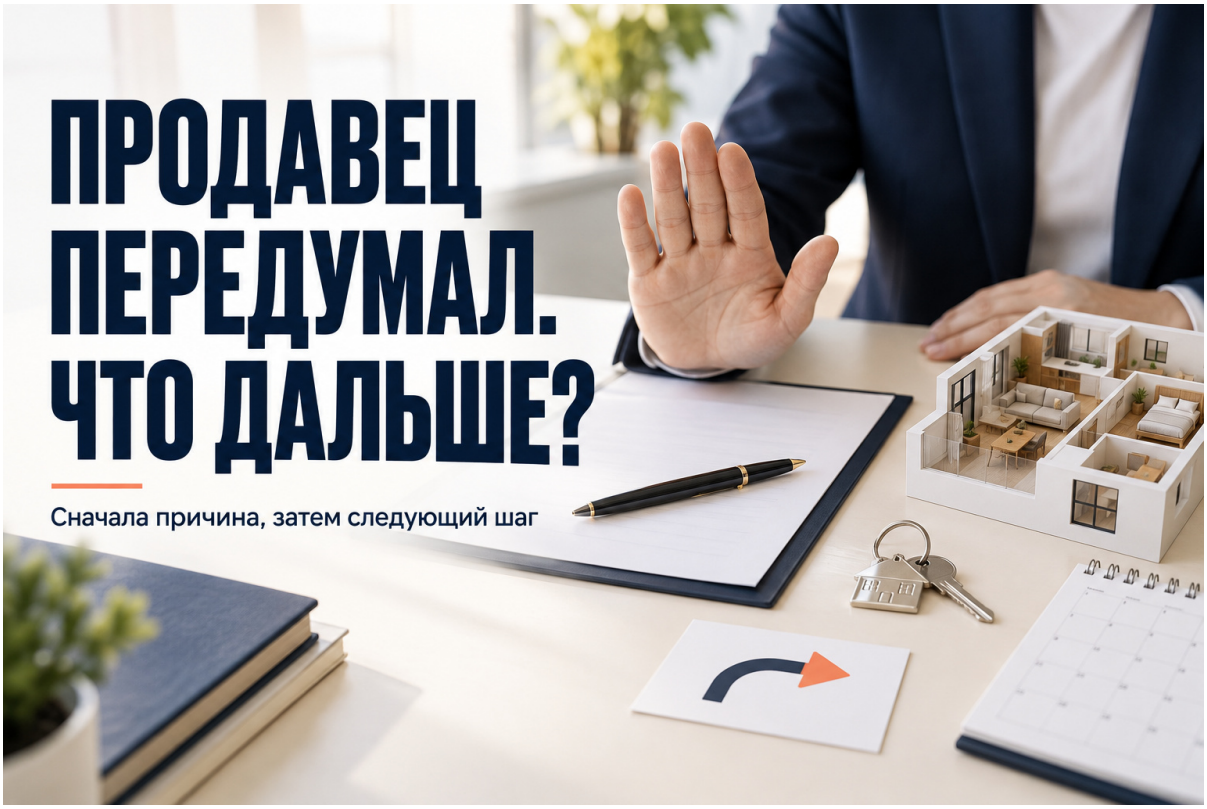
Изменилось решение: разговор о причинах и обязательствах

Зафиксируйте новое намерение продавца, проверьте стадию процесса и составьте конкретный план уведомлений и открытых вопросов.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Разбор отмены субботнего показа, карта намерений и фактов, журнал уведомлений, вопросы специалисту и 18 проверок перед следующим действием.

Инструмент организации разговора и передачи фактов. Последствия документов и платежей определяют по конкретным обстоятельствам, а не по этой карточке.

Намерение, факты и открытые вопросы

Собственник сообщил, что больше не хочет продавать, просит паузу или меняет намерение после начала работы.

Что изменилось	Что уже произошло	Что ещё открыто
Нужна пауза	Назначен показ	Как уведомлён покупатель
Переезд отложен	Есть переписка	Дальнейшее решение
Не хочет показов	Объявление размещено	Согласованный статус размещения

Что собрать до нового обещания

- Точная фраза владельца и дата.
- Что именно изменилось после согласования.
- Подтверждённая стадия процесса.
- Документы, платежи и версии переписки.
- Ближайшие встречи и ответственные.
- Разрешённый объём сообщения участникам.

Решение, причина и стадия

1. Определите решение на сегодня

Уточните, речь о полном отказе, паузе или отдельном условии. Не придумывайте скрытый мотив и не возвращайте окончательный ответ в бесконечный торг.

Готово: Записано точное намерение.

Не делайте так: Любое «не продаю» назвать просьбой повысить цену.

2. Найдите изменившееся обстоятельство

Спросите, что произошло после последнего разговора. Отдельно сохраните сообщённый факт, личную оценку и неизвестное. Уточните нужную степень подробности.

Готово: Причина не подменена догадкой агента.

Не делайте так: Считать отложенный переезд обещанием продажи в новую дату.

3. Сверьте реальную стадию

Проверьте календарь, переписку, версии документов и сведения о платежах. Для каждого события укажите источник, дату и статус.

Готово: План, предложение и выполненное действие различаются.

Не делайте так: Черновик принять за подписанный документ.

Какое изменение подтверждено

Последствия, задачи и контакт

4. Выделите вопросы о последствиях

При наличии документов, платежей или спора подготовьте факты и точный вопрос профильному специалисту. Не обещайте сумму возврата или отсутствие обязательств до проверки.

Готово: Неизвестное передано с материалами, а не угадано.

Не делайте так: Дать универсальный правовой ответ по одной реплике.

5. Согласуйте изменения ближайших действий

Проверьте показы, новые приглашения, публикацию и задачи команды. Уточните полномочия и содержание уведомления. Отдельно отметьте фактический контакт с адресатом.

Готово: У каждой затронутой задачи есть новый точный статус.

Не делайте так: Считать отправку доказательством, что человек отменил поездку.

6. Зафиксируйте открытое и следующий шаг

Назовите ответственное лицо, основание возврата к вопросу и согласованный способ контакта. Новое предложение храните рядом с прежними условиями.

Готово: Пауза не превратилась в вымышленное соглашение.

Не делайте так: Внутреннюю задачу использовать как разрешение на серию звонков.

Кого нужно уведомить и что проверить

Переезд отложен, показ уже назначен

Учебная Ирина просила 11,2 млн рублей и согласовала показ на субботу в 17:00. В пятницу сообщает: обсуждение её перевода отложено на декабрь, сейчас показы не нужны. В примере нет документов и платежей с покупателем.

Предмет	Подтверждено в примере	Не подтверждено	Действие
Цена 11,2 млн	Запрос владельца	Оценка или сумма сделки	Сохранить точный тип суммы
Показ в субботу	Был согласован	Что покупатель знает об отмене	Уведомить и проверить контакт
Пауза	Ирина просит сейчас	Возобновление в декабре	Не назначать вымышленный старт
Рабочий перевод	Сообщение Ирины	Точная дата решения	Не передавать лишние детали
Следующий контакт	Ирина напишет сама	Серия звонков агента	Соблюдать согласованный порядок

Декабрь относится к обсуждению перевода, а не к подтверждённой дате продажи. Отмена показа по просьбе владельца и осведомлённость покупателя требуют разных записей.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Всё отменили, документов нет	В учебном деле документов нет; в реальном составе это отдельно проверяется
В декабре снова начнём	Окончательное решение и дата возобновления пока открыты
Отправил, значит человек не приедет	Сообщение отправлено, фактический контакт ещё проверяется

У разных решений разные следующие шаги

Ответ владельца	Что уточнить	Следующий шаг
Полный отказ	Точное намерение и стадия	Проверить последствия и действия
Пауза	Что остановить и до какого события	Согласовать статус задач
Новое условие	Какое именно и почему	Оформить предложение отдельно
Неопределённость	Что нужно выяснить	Назначить разрешённую сверку
Есть спор по документу	Версия и факты исполнения	Передать конкретный вопрос специалисту

Три вопроса перед действием

1. Это новое намерение или уже согласованное изменение?
2. Какие ближайшие действия затронуты?
3. Кто действительно знает об изменении?

18 проверок изменившегося дела

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

Решение и основание

- [ ] **Фраза записана.** Смысл сохранён. Уточните точную формулировку.
- [ ] **Тип решения понятен.** Пауза отделена от отказа. Разделите варианты.
- [ ] **Изменение названо.** Нет домысла о мотиве. Спросите о событии.
- [ ] **Неизвестное отмечено.** Нет вымышленного срока. Оставьте вопрос открытым.
- [ ] **Окончательный ответ принят.** Нет бесконечного убеждения. Завершите обсуждение.
- [ ] **Личные детали ограничены.** Для передачи согласован объём. Сократите сообщение.

Стадия и обязательства

- [ ] **События проверены.** Есть источник и дата. Сверьте журнал.
- [ ] **Версии документов собраны.** Черновик не назван подписанным. Уточните статус.
- [ ] **Платежи проверены.** Нет предположений по суммам. Поднимите подтверждения.
- [ ] **Прежняя запись сохранена.** Новое не затёрло историю. Оставьте версии.
- [ ] **Предложение не названо согласием.** Ответ каждой стороны виден. Проверьте подтверждение.
- [ ] **Последствия не угаданы.** Сложный вопрос передан специалисту. Подготовьте факты.

Действия и коммуникация

- [ ] **Показы сверены.** Отмена дошла до ответственного. Обновите календарь.
- [ ] **Новые приглашения учтены.** Команда знает статус. Сообщите согласованное.
- [ ] **Размещение проверено.** Действие в пределах полномочий. Уточните порядок.
- [ ] **Уведомление имеет статус.** Отправлено не равно прочитано. Проверьте контакт.
- [ ] **Внешний контакт согласован.** Задача не разрешает серию звонков. Соблюдайте договорённость.
- [ ] **Открытые вопросы имеют владельца.** Следующий шаг конкретен. Назначьте ответственного.

Карта решения и фактов

Для каждой строки определите тип записи. Сообщение о желании остановиться не заменяет проверку документов и фактического состояния процесса.

Объект: _____ Дата разговора: _____

Предмет	Намерение / факт / вопрос	Источник и действие
Решение на сегодня		
Изменившееся обстоятельство		
Документы и платежи		
Ближайшие встречи		
Дальнейшая связь		

Подтверждённое намерение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Основание следующей сверки: _____

Журнал изменений и уведомлений

Не отмечайте всех уведомлёнными по одному исходящему сообщению. Отдельно фиксируйте канал, фактический контакт и ответ участника.

Кого и что затронуло	Согласованное сообщение	Отправка / контакт / ответ

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Намерение стало правовым выводом. проверьте документы.

Пауза получила вымышленную дату окончания. уточните основание.

Показ отменён только в своём календаре. проверьте участников.

Личная причина раскрыта без необходимости. сократите передачу.

Старая договорённость стёрта новым предложением. восстановите версии.

Согласуйте следующий шаг

Спокойное начало разговора

Я услышал ваше решение на сегодня. Давайте уточним, какие действия нужно остановить и что уже произошло между участниками. Вопросы по документам проверим отдельно. Новую возможность будем считать предложением, пока не получены необходимые ответы.

Первое действие после чтения

Разберите одно изменившееся дело по карте. Если команда теряет решения между чатами, диагностическая карта поможет определить, где нужны ответственный, статус и проверка уведомления.

Ответственный за фактический контакт: _____

Открытый вопрос и его исполнитель: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Решения теряются между чатами и календарём?

Проверьте ответственных, статусы и подтверждения действий в вашем процессе.

Разобрать движение дела →

Проверено 16.10.2026. Источник Davis Center от 03.09.2020 относится к переговорам об изменившихся интересах. Авторский пример не устанавливает правовые последствия отказа.

Davis Center: Arvid Bell, Renegotiate Commitments Without Letting People Down

Карточка отмены показа без лишних подробностей

Учебная запись для команды. Она помогает организовать сообщение, но не заменяет фактический контакт с покупателем.

Поле	Заполненный пример	Проверка
Встреча	Суббота, 17:00	Есть исходное согласование
Новое действие	Отмена по просьбе владельца	Намерение уточнено
Что сообщаем	Показ отменён, новая дата неизвестна	Не обещаем декабрь
Личные подробности	Не включаем сведения о работе	Сохраняем нужный минимум
Статус	Подготовлено / отправлено / контакт	Каждый этап подтверждается

Перед отправкой проверьте адресата и согласованный канал. Если сообщение остаётся без подтверждения перед близкой встречей, используйте допустимый порядок связи, чтобы установить фактический контакт, а не только поставить галочку.

Не добавляйте фразу «сделка сорвалась», если в деле был только согласованный показ. Масштаб события должен соответствовать фактам.

Внутри команды отдельно проверьте другие показы и новых заинтересованных людей. Одно отменённое событие не обновляет все связанные задачи автоматически.

Вопрос специалисту и проверка записи нейросетью

Правовые последствия нельзя вывести из формулировки «передумал». Подготовьте состав фактов и предмет вопроса.

Передайте специалисту нужные версии документов, хронологию согласований, подтверждения платежей и точное новое намерение. Отдельно спросите, какие действия и последствия требуют проверки именно в этом деле. Не назначайте сумму или срок от себя.

Промпт: «В обезличенной записи выдели намерение, подтверждённое событие, предложение и неизвестное. Найди места, где новое желание выдано за согласованное изменение. Не делай правовых выводов и не придумывай мотивы».

Сравните каждую строку с первичным сообщением. Если модель написала «все уведомлены», попросите указать основание. При отсутствии подтверждения верните точный статус: сообщение отправлено, контакт ещё не установлен.

После ответа специалиста сохраняйте предмет и границы вывода. Ответ про один документ не относится автоматически ко всем прежним и будущим договорённостям участников.