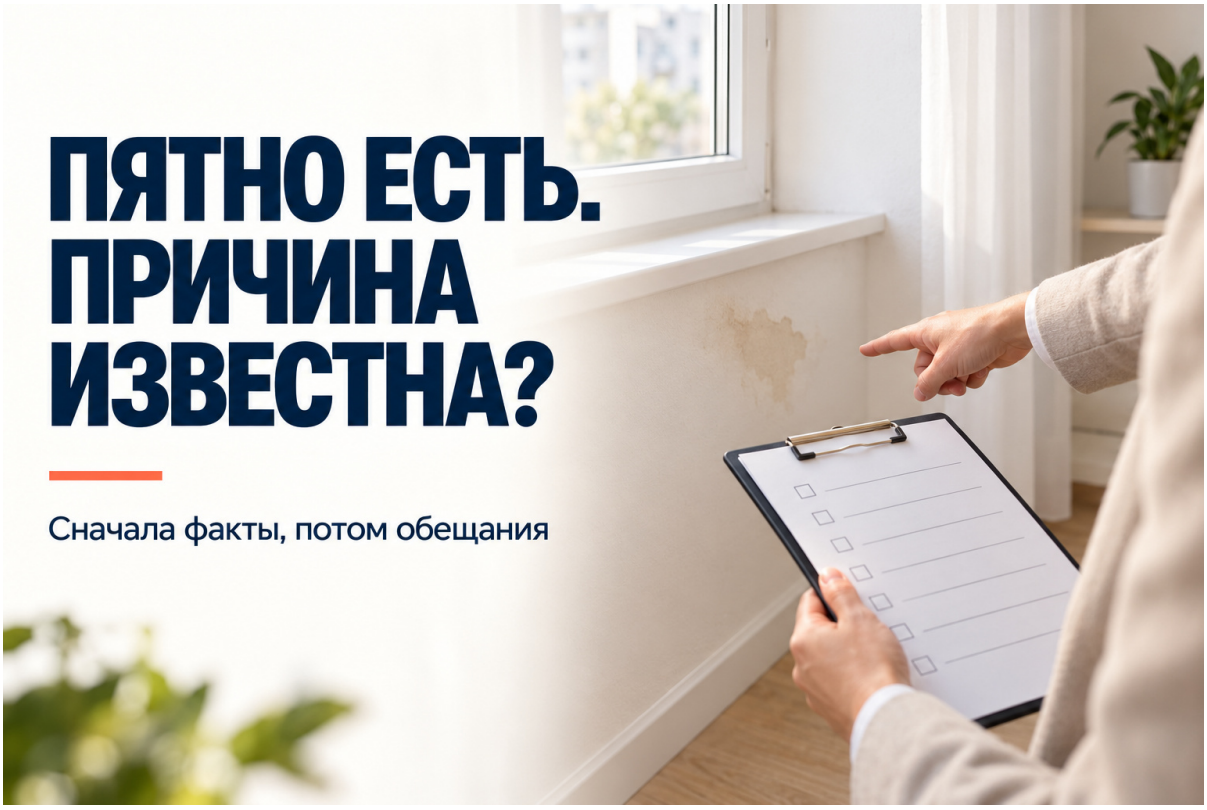
Известный недостаток: вопросы, подтверждения, сообщение

Соберите историю известного недостатка, отделите слова от подтверждений и подготовьте точный ответ покупателю. Сохраните вопросы, которые требуют технической или правовой проверки.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненная история Семёна и Инги, шесть шагов проверки сведений, карта источников, фразы для владельца и покупателя, два рабочих листа и отдельный чек-лист.

Инструмент подготовки разговора и записи фактов. Не техническое заключение, не акт приёмки и не универсальная юридическая форма. Последствия и документы конкретной сделки обсуждаются с профильным юристом.

Три вида основания для ответа

Владелец просит не упоминать известную проблему, обещает полное устранение без подтверждений или даёт объяснение, которое нельзя проверить по имеющимся сведениям.

Что у нас есть	Как записать	Что не утверждать
След под окном	Наблюдение с датой	Причину без проверки
Рассказ о ремонте	Со слов владельца	Окончательное устранение
Документ о работах	Название, дата, объём	То, чего в нём нет

Что собрать о спорном месте

- Место и описание наблюдаемого признака.
- История со слов владельца и даты, если известны.
- Источник объяснения причины.
- Сведения о работах и исполнителе.
- Документы и границы их содержания.
- Открытые вопросы и прежние ответы покупателям.

Наблюдение, история и граница ответа

1. Опишите наблюдение без диагноза

Назовите конкретное место и то, что видите. Не объявляйте след плесенью, аварийностью или безобидной косметикой без основания. Спросите владельца о событии без обвинения в мошенничестве.

Готово: Есть нейтральное описание признака с источником.

Не делайте так: Превратить пятно в установленную причину или мотив продавца.

2. Соберите историю и подтверждения

Уточните появление, повторение, обращения, работы и последующую проверку. Возле каждого ответа укажите источник. Неизвестную дату оставьте неизвестной. Документ о покраске не расширяйте до заключения об устранении причины.

Готово: Слова, наблюдения и документы различаются.

Не делайте так: Считать уверенный пересказ достаточным подтверждением.

3. Обозначьте границу своего ответа

Скажите, что не будете обещать отсутствие проблемы без основания. Предложите собрать сведения и согласовать осмотр. Технические вопросы адресуйте специалисту, правовые последствия и формы документов разбирайте отдельно.

Готово: Вместо ложного обещания предложено проверяемое действие.

Не делайте так: Торговаться о точности ради сохранения клиента.

Какая фраза пока не имеет основания

Сообщение, уточнение и следующий шаг

4. Подготовьте точное сообщение

Назовите известное, источник и открытые вопросы. Не уменьшайте значимость словами «у всех так» и не драматизируйте без фактов. Не устанавливайте сумму скидки. Покупатель выбирает, продолжать ли рассмотрение.

Готово: Черновик не добавляет диагноза, гарантии или согласия.

Не делайте так: Заменить неизвестное положительным утверждением.

5. Исправьте прежние неточные ответы

Найдите утверждения в объявлении и переписке, которым не хватает основания. Подготовьте правку и явно сообщите уточнение уже заинтересованным адресатам. Сохраните дату и историю версии; не публикуйте лишние персональные документы.

Готово: Видно, что уточнено и кому передано.

Не делайте так: Удалить историю и ждать, что новую версию заметят сами.

6. Запишите вопросы и продолжение

Разделите подготовку, отправку, получение и обсуждение сведений. Ответ «увидела» не означает принятия состояния или отказа от проверки. Назначьте следующий вопрос и ответственного, не обещая чужой результат.

Готово: Нет ложного согласия, есть понятный следующий шаг.

Не делайте так: Считать рабочую карточку освобождением от ответственности.

Что нельзя обещать покупателю

Семён и Инга: след под окном

Вымышленный Семён продаёт квартиру АД. Инга спрашивает об окнах. Владелец рассказал о пятне после дождя, обработке наружного шва знакомым и покраске стены. Документы о причине и результате агенту не переданы.

Пункт	Имеющиеся сведения	Статус / следующее действие
История	След после дождя	Со слов Семёна
Работы	Шов обработан, стена окрашена	Со слов Семёна
Причина	Не установлена в наших данных	Нужна проверка
Устранение	Нет подтверждения результата	Не обещать отсутствие повторения
Исполнитель	Знакомый владельца	Семён ищет сведения
Инга	Интересуется окнами	Решение о покупке не заявлено

Запись не подтверждает окончательное устранение и не назначает причину. Следующий шаг состоит в сборе сведений и обсуждении возможности осмотра, а не в объявлении сделки безопасной.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Закрасили, значит исправили»	«Уточним, какие работы и проверка выполнены»
«Сейчас подпишет, и вопрос закрыт»	«Отдельно разберём содержание и правовую форму»
«Покупатель увидел сообщение и согласен»	«Получение и решение отмечаем раздельно»

Выберите действие по статусу данных

Ситуация	Действие	Граница
Есть видимый след	Описать место и вид	Не устанавливать причину
Есть рассказ	Указать автора сведений	Не называть доказанным
Есть документ	Проверить дату и объём	Не расширять вывод
Есть старый точный ответ?	Сверить с новыми данными	При ошибке явно уточнить
Просят скрыть известное	Отказаться от ложной реплики	Пересмотреть порядок работы
Нужны условия сделки	Передать вопросы специалисту	Не составлять универсальную гарантию

Перед ответом покупателю

1. На чём основано каждое утверждение о состоянии?
2. Кто получил прежний ответ и кому требуется уточнение?
3. Что ещё не проверено и кто организует следующий шаг?

18 проверок точной передачи

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

Разобрать сведения

- [ ] **Назвать место.** Признак описан конкретно. Не ставить диагноз.
- [ ] **Разделить источники.** Видно, кто что сообщил. Не смешивать слух и документ.
- [ ] **Уточнить дату.** Известная дата записана. Не выдумывать точность.
- [ ] **Спросить о повторении.** Есть ответ или пробел. Не обещать отсутствие повторения.
- [ ] **Уточнить работы.** Объём и исполнитель названы. Не приравнивать покраску к ремонту причины.
- [ ] **Проверить документ.** Доступны дата и содержание. Не расширять заключение.

Подготовить ответ

- [ ] **Назвать границу.** Ложное обещание исключено. Не торговаться о правде.
- [ ] **Сохранить неизвестное.** Открытые вопросы видны. Не заполнять их уверенностью.
- [ ] **Не драматизировать.** Нет ярлыка без основания. Не обвинять в мошенничестве.
- [ ] **Не обесценивать.** Суть вопроса сохранена. Не говорить «у всех так».
- [ ] **Проверить объявление.** Нет неподтверждённых гарантий. Не маскировать новый факт.
- [ ] **Уточнить старый ответ.** Адресат и дата записаны. Не ждать случайного прочтения.

Организовать продолжение

- [ ] **Разделить статусы.** Отправка и решение различены. Не трактовать «увидела» как согласие.
- [ ] **Обсудить осмотр.** Возможность согласуется. Не обещать результат специалиста.
- [ ] **Назначить ответственного.** Кто собирает сведения, известно. Не обещать чужой срок.
- [ ] **Сохранить историю.** Прежняя версия доступна. Не стирать ошибку.
- [ ] **Ограничить лишние данные.** Передано необходимое. Не публиковать документы целиком.
- [ ] **Разделить правовую форму.** Вопросы переданы юристу. Не выдавать карточку за акт.

Карта источников по недостатку

Переписывайте содержание документа точно по смыслу. Если документа нет, укажите это. Не делайте технический вывод из уверенности собеседника.

Объект: _____ Место: _____

Признак / утверждение	Источник / дата / документ	Неизвестное / кому вопрос
Наблюдение		
История		
Работы		
Проверка		
Прежний ответ		

Что подтверждено и чем: _____

Что осталось неизвестным: _____

Первый открытый вопрос: _____

Передача сведений и дальнейшая проверка

Факт получения сообщения не означает согласие с состоянием, отказ от проверки или принятие условий покупки.

Кому / что сообщено	Получено / обсуждено / решение	Следующее уточнение / ответственный

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Слово «исправлено» появилось без основания. верните подтверждённый объём работ.

Причина назначена по фотографии. сохраните вопрос для специалиста.

Документ прочитан шире содержания. исправьте пересказ.

Продавец требует ложный ответ. не используйте его.

Карточку называют защитой от любых претензий. отделите запись сведений от правового анализа.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение Инге о текущих данных

По квартире АД владелец сообщил о пятне под окном после дождя, обработке наружного шва и покраске стены. Подтверждения причины и результата работ у меня пока нет. Семён собирает сведения об исполнителе. Возможность осмотра и вопросы к специалисту предлагаем согласовать отдельно. Ваше решение о дальнейшем рассмотрении остаётся открытым.

Первое действие после чтения

Проверьте один текущий ответ о состоянии объекта. Найдите основание, отметьте неизвестное и выясните, кому требуется уточнение. Начните с точности одного утверждения.

Кто уточняет / способ связи: _____

Условие следующего контакта: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Уточнение об объекте теряется между звонками?

Проверьте, как сохраняются источники сведений, исправляются прежние ответы и назначается следующий ответственный. Начните с карты передачи информации.

Проверить работу со сведениями →

17.10.2026 прочитана статья 2 кодекса NAR 2026. Использован профессиональный принцип точной передачи сведений и границ компетенции. Американские правила не представлены российским правом. Сценарий и формы авторские.

NAR: этический кодекс 2026, статья 2 о точности сведений и технической компетенции

Реплики владельцу и покупателю

Говорите коротко, без юридических угроз и обещания выгодного исхода. Сохраняйте различие между сведениями и выводами.

Не обещайте, что честное сообщение обязательно сохранит покупателя. Его отказ может быть обоснованным решением. Ваша задача состоит в точной передаче сведений и организации возможной проверки.

Владельцу

«Вы сообщили о событии. Чтобы отвечать точно, уточним историю, выполненные работы и имеющиеся подтверждения».

На просьбу умолчать

«Я не буду говорить, что проблемы не было или она точно устранена без основания. Могу помочь собрать сведения и согласовать проверку».

Покупателю

«Вот что известно со слов владельца, вот какие документы доступны, а эти вопросы пока открыты. Обсудим, как их уточнить».

При новом документе

«Получили дополнительные сведения. Уточняю прежний ответ в такой части. Остальные вопросы этим документом не закрываются».

Проверка черновика с нейросетью

Передайте обезличенную карточку, а не паспорт, полный договор или личную переписку без необходимости.

Подмена модели	Верная граница	Контроль
Владелец сказал → доказано	Сохранить источник	Кем подтверждено
Работы были → устранено	Назвать объём работ	Есть ли проверка результата
След → диагноз	Оставить наблюдение	Кто установил причину
Увидела → согласна	Разделить статусы	Какое решение реально дано

Сверьте каждое предложение с записью и документом. Удалите отсутствующие факты. Даже аккуратный текст не заменяет технического осмотра и правовой оценки конкретных условий.

Промпт

«Составь нейтральное сообщение по карточке. Сохрани источник каждого утверждения. Не ставь диагноз, не обещай устранение, не назначай скидку и не приписывай согласие. Заверши открытыми вопросами».