Отделите слова клиента от собственного объяснения

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

До уточнения

- [ ] **Наблюдение отдельно.** Есть слова или событие. Не пишите мотив как факт.
- [ ] **Контекст сохранён.** Дата и этап понятны. Не теряйте обстоятельства.
- [ ] **Ярлыка нет.** Нет оценки личности. Перепишите наблюдаемое.
- [ ] **Гипотеза помечена.** Она ещё не подтверждена. Не повышайте уверенность.
- [ ] **Альтернатива рассмотрена.** Есть другой возможный смысл. Не застревайте на первой версии.
- [ ] **Вопрос полезен.** Ответ меняет рабочий шаг. Не собирайте мотивы ради любопытства.

Во время проверки

- [ ] **Польза объяснена.** Понятно, зачем уточняете. Не допрашивайте.
- [ ] **Ответ свободный.** Можно назвать другое. Не ограничивайте догадками.
- [ ] **Формулировка нейтральна.** Нет подсказанного признания. Не приписывайте страх.
- [ ] **Личного только нужное.** Уточняется рабочее условие. Не собирайте лишние сведения.
- [ ] **Отказ принят.** Можно оставить неизвестное. Не считайте отказ доказательством.
- [ ] **Резюме проверено.** Клиент может исправить. Не подменяйте смысл.

После ответа

- [ ] **Статус обновлён.** Подтверждено, нет или неизвестно. Не оставляйте всё одинаковым.
- [ ] **Критерий исправлен.** Подбор следует ответу. Не используйте старую версию.
- [ ] **Проверка предметна.** Указано, что нужно узнать. Не обещайте по названию.
- [ ] **Опровержение сохранено.** Ошибочная версия не возвращается. Исправьте передачу коллеге.
- [ ] **ИИ не источник факта.** Его текст лишь черновик. Не загружайте портрет в карточку.
- [ ] **Следующий шаг есть.** Ответ меняет действие. Не копите журнал без применения.

Запишите факты и следующий шаг

В первой колонке только наблюдаемое. Личное объяснение не обязательно: часто достаточно уточнить рабочее условие.

Ситуация: _____ Проверил: _____

Наблюдение / источник	Моя версия / альтернатива	Нейтральный вопрос
Вопрос клиента		
Перенос встречи		
Молчание		

Ярлык вместо события. вернитесь к наблюдению.

Причина придумана по паузе. задайте нейтральный вопрос.

Отказ принят за подтверждение. сохраните неизвестное.

Старая версия пережила опровержение. обновите карточку.

Модель описала личность клиента. удалите неподтверждённый вывод.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Подборка строится на догадках и не попадает в запрос?

Проверьте, как вы уточняете потребности, сохраняете ответы и используете подтверждённые условия в работе.

Проверить точность понимания клиента →

Наблюдение можно сохранить сразу. Объяснение причины требует проверки и остаётся версией до ответа. Подготовлено 2026-10-16.