Связь под задачу клиента

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

Подготовить карту

- [ ] **Разделить ситуации.** Вопросы, файлы и изменения различены. Не выбрать одно приложение вслепую.
- [ ] **Уточнить ограничения.** Голосовые и звонки учтены. Не выяснять лишнее личное.
- [ ] **Проверить контакт.** Получатель подтверждён. Не доверять новому аккаунту автоматически.
- [ ] **Проверить формат.** Файл открывается. Не считать отправку доступом.
- [ ] **Назвать рабочее время.** Ожидания выполнимы. Не обещать всегда онлайн.
- [ ] **Учесть особый порядок.** Значимые сообщения выделены. Не заменить его удобным чатом.

Важное изменение

- [ ] **Проверить факт.** Есть подтверждённое изменение. Не передать слух.
- [ ] **Назвать тему.** Понятно какая встреча. Не написать просто отмена.
- [ ] **Использовать основной путь.** Он согласован. Не слать неудобное голосовое.
- [ ] **Применить запасной.** Условие перехода известно. Не размножать хаотичные сообщения.
- [ ] **Сохранить одну версию.** Время и место совпадают. Не создавать противоречия.
- [ ] **Получить ответ по сути.** Клиент понял изменение. Не полагаться только на доставку.

Хранить и обновлять

- [ ] **Разделить статусы.** Отправлено и согласовано различимы. Не считать молчание решением.
- [ ] **Зафиксировать итог.** Ключевое записано. Не оставить всё в памяти.
- [ ] **Дать карту клиенту.** Он видел порядок. Не хранить только у агента.
- [ ] **Обновить контакты.** Новая версия подтверждена. Не отправлять по старому.
- [ ] **Проверить участников.** Объём сведений понятен. Не включить родственника без проверки.
- [ ] **Пересмотреть неудобное.** Есть исправленный маршрут. Не повторять прежнюю ошибку.

Запишите факты и следующий шаг

Согласованный канал помогает доставить сведения. Новые условия требуют отдельного понятного решения клиента.

Событие: _____ Канал: _____

Сообщение / основной путь	Запасной путь / условие	Подтверждение / актуальный факт

Голосовое без согласования. уточните удобный формат.

Срочно написано везде. проверьте последствия задержки.

Галочка вместо согласия. получите ответ по сути.

Разные версии времени. укажите актуальную.

Новый аккаунт с документами. проверьте получателя.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Важные сообщения остаются непрочитанными?

Проверьте путь от выбора канала до подтверждения нужного действия.

Проверить связь с клиентом →

Уточните предпочтения и ограничения, разделите задачи и сохраните маршрут подтверждения важных изменений. Подготовлено 2026-10-17.