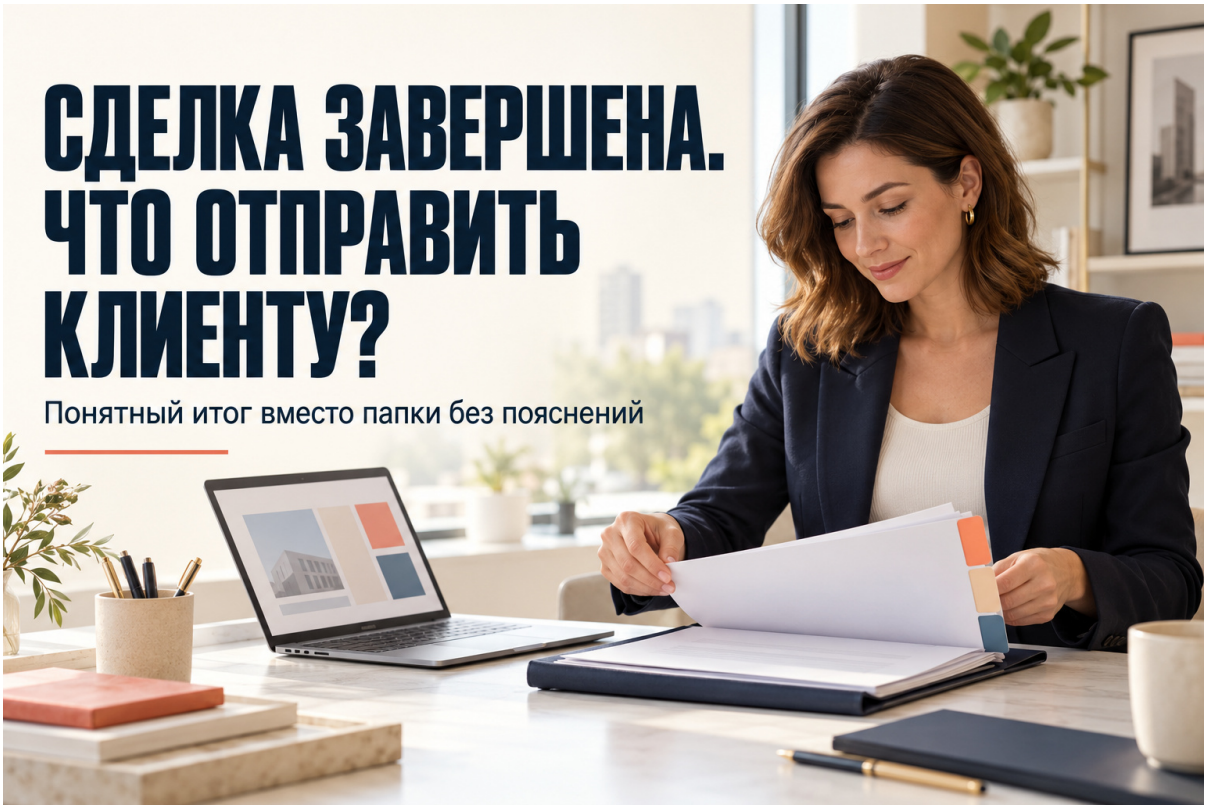
Финальное письмо: документы, контакты и открытые вопросы

Соберите финальное письмо с понятной описью материалов и отдельным остатком задач. Проверьте получателя, ссылки, версии и обещания до отправки.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Письмо В3, опись трёх файлов, шесть шагов, 18 проверок, два рабочих листа и сценарии исправления доступа или неверной версии.

Практический порядок составления итогового сообщения. Письмо не подменяет документы сделки, согласование новых услуг или отказ от претензий.

Итог, который легко использовать

Нужно передать результат завершённого этапа и сохранить маршрут оставшихся вопросов покупателя или продавца.

Блок	Что положить	Что проверить
Вступление	Подтверждённое завершённое событие	Не заявлено, что всё закрыто
Материалы	Опись с назначением и ссылками	Версии и доступ нужного адресата
Открытое	Действие, исполнитель, срок	Чужой результат не обещан агентом
Контакты	Канал по конкретной задаче	Роль и актуальность адресата

Что собрать до письма

- Подтверждённый итог этапа.
- Согласованный набор передаваемых файлов.
- Актуальные версии и назначения документов.
- Открытые обещания с исполнителями.
- Выбранный клиентом канал связи.
- Проверенные контакты по назначению.

Этап, опись и доступ

1. Зафиксируйте предел итогового письма

Назовите завершённое событие и проверьте его по карточке. Отдельно выпишите остаток. Не подменяйте получение ключей завершением всех обязательств и не вставляйте оценку удовлетворённости от себя.

Готово: Вступление описывает подтверждённое событие.

Не делайте так: Написать всё закрыто при двух нерешённых вопросах.

2. Соберите опись нужных материалов

Для каждого файла укажите понятное название, назначение и актуальную версию. Передавайте согласованный набор. Не прикладывайте весь внутренний архив и документы других клиентов.

Готово: По описи можно найти нужный результат.

Не делайте так: Назвать черновик подписанным документом или перепутать версии.

3. Проверьте ссылки и адресата

Проверьте, что ссылка ведёт на описанный материал и доступ предоставлен нужному получателю. Используйте согласованный способ передачи. Не запрашивайте пароль клиента и не делайте закрытую папку публичной ради удобства.

Готово: Назначение ссылки понятно, маршрут доступа проверен.

Не делайте так: Отправить общую папку команды или одинаковые ссылки здесь.

Какие версии нужно проверить

Открытое, понятность и результат

4. Запишите открытые вопросы отдельным блоком

Укажите предмет, исполнителя, следующее действие и срок либо условие. Отделите сообщение о статусе от получения результата другой стороны. Не добавляйте новые услуги без обсуждения.

Готово: Каждое обещание соответствует роли и договорённости.

Не делайте так: Превратить уточнение продавца в гарантированную доставку.

5. Прочитайте письмо без истории чата

Проверьте контекст, понятность названий и контактов. Уберите внутренние сокращения, саморекламу и просьбу об отзыве из передачи результата. При необходимости предложите доступную альтернативу формату.

Готово: Клиент понимает, что искать и куда обратиться.

Не делайте так: Оставить набор телефонов без назначения.

6. Сохраните текст и проверяйте нужный результат

Сохраните отправленную версию, опись и открытые задачи. Различайте отправку, доступ и понимание. Если ссылка не работает, исправьте причину и уточните результат, а не отправляйте её повторно без изменений.

Готово: Карточка отражает подтверждённое и открытое.

Не делайте так: Считать ответ спасибо выполнением всех оставшихся задач.

Какое обещание остаётся

B3: папка доступна, два вопроса открыты

Учебный пример B3. Олег получил ключи 29 октября. Ирина подготовила три согласованных файла. Олег подтвердил доступ к папке, но ещё не просмотрел всё.

Предмет	Подтверждено / обещано	Чего не заключаем
Ключи	Олег получил 29 октября	Не все вопросы закрыты
Папка	Три файла, доступ подтверждён	Понимание всех файлов ещё не подтверждено
Состав	Сводка, памятка, контакты	Это не полный внутренний архив
Сводка	Ирина пояснит пункт до 30 октября, 18:00	Пояснение ещё не дано
Инструкция	Продавец уточняет наличие	Дата передачи не согласована
Статус	Ирина сообщит 31 октября до 12:00	Это не срок доставки инструкции

В письме сохраняются два открытых вопроса. Доступ к папке подтверждён отдельно. Получение инструкции не обещано к сроку, когда Ирина должна сообщить статус.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Все вопросы закрыты»	«Ключи получены, ниже два открытых пункта»
«Инструкция будет 31 октября»	«31 октября до 12:00 сообщу статус уточнения»
«Спасибо означает, что всё принято»	«Благодарность не подтверждает выполнение открытых задач»

Если получателю что-то мешает

Ситуация	Ответ агента	Что зафиксировать
Файл не открывается	Исправить доступ и уточнить результат	Какой файл и подтверждение открытия
Непонятен пункт	Назначить конкретное пояснение	Предмет, исполнитель и срок
Попала старая версия	Передать исправленную с пояснением	Однозначное название и изменение
Ждём другого участника	Сообщить известное и следующий шаг	Без гарантии чужого результата
Клиент отвечает спасибо	Принять ответ, сохранить остаток	Не закрывать задачи автоматически
Просит дополнительную услугу	Обсудить объём отдельно	Не считать уже заказанной

Перед отправкой

1. Что получатель сможет найти без истории переписки?
2. Какое обещание относится к действию агента, а какое к другому участнику?
3. Что именно подтверждает ответ клиента?

18 проверок финального письма

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

Собрать корректное содержание

- [ ] **Назвать этап.** Событие подтверждено. Не объявлять всё закрытым.
- [ ] **Проверить остаток.** Открытые вопросы сохранены. Не прятать за поздравлением.
- [ ] **Собрать опись.** Каждый файл имеет назначение. Не отправлять общий архив.
- [ ] **Проверить версии.** Выбран актуальный материал. Не путать черновик и итог.
- [ ] **Проверить названия.** Название соответствует содержанию. Не писать три одинаковых финала.
- [ ] **Подписать контакты.** Роль каждого понятна. Не давать список без пояснения.

Проверить доступ и обещания

- [ ] **Сверить адресата.** Выбран нужный получатель. Не пересылать чужие документы.
- [ ] **Проверить ссылки.** Ведут к заявленному материалу. Не использовать неоднозначное здесь.
- [ ] **Проверить границы доступа.** Открыт нужный набор. Не публиковать закрытую папку.
- [ ] **Назначить исполнителя.** У каждой задачи есть участник. Не оставлять просто ждём.
- [ ] **Уточнить срок.** Понятно, какого действия. Не обещать чужую доставку.
- [ ] **Отделить новое.** Дополнительный объём обсуждается. Не считать его заказанным.

Отправить и сохранить результат

- [ ] **Прочитать без чата.** Контекст понятен. Не оставлять внутренний жаргон.
- [ ] **Выбрать формат.** Получателю доступен канал. Не навязывать неудобную папку.
- [ ] **Убрать лишние просьбы.** Письмо передаёт результат. Не требовать оценку в ответ.
- [ ] **Сохранить версию.** Текст и опись в карточке. Не хранить только в памяти.
- [ ] **Уточнить доступ.** Есть отдельное подтверждение. Не приравнивать отправку к получению.
- [ ] **Проверить открытое.** Результат отмечается отдельно. Не закрывать по слову спасибо.

Опись передаваемых материалов

Необязательные строки оставьте пустыми. Опись строится по фактически согласованным материалам, а не по желанию заполнить весь шаблон.

Клиент / завершённый этап: _____

Материал / назначение / версия	Адресат / канал / доступ	Проверено / ответ / исправление
Итог выполненной работы		
Согласованные документы		
Памятка по следующим действиям		
Контакты по назначению		
Другой согласованный материал		

Подтверждённый итог: _____

Что осталось неизвестным: _____

Версия письма / дата: _____

Карта оставшихся вопросов

Срок сообщения статуса и дата получения предмета записываются отдельно. Неизвестную дату так и обозначьте.

Открытый вопрос / источник	Участник / действие / срок	Подтверждение / остаток / дальше

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Общий архив вместо описи. выберите нужные материалы.

Старая версия подписана финалом. сверьте содержимое.

Открытая задача исчезла. верните предмет и исполнителя.

Статус стал доставкой. уточните предел обещания.

Спасибо закрыло всё. проверьте фактический результат.

Согласуйте следующий шаг

Учебное письмо Ирины Олегу

Олег, спасибо за совместную работу. Ключи получены 29 октября. В папке сводка, памятка и контакты; доступ вы подтвердили. Пункт сводки поясню до 30 октября, 18:00. По инструкции к шкафу ждём уточнение продавца; сообщу статус 31 октября до 12:00. Если файл не находится, напишите его название. В учебном тексте живых ссылок нет.

Первое действие после чтения

Перед завершением ближайшего этапа составьте письмо по четырём блокам. Проверьте опись, доступ и два наиболее вероятных разночтения в обещаниях.

Способ подтверждения доступа: _____

Следующий контакт / предмет: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После сделки обещания остаются в разных чатах?

Проверьте, как передача материалов, открытые вопросы и подтверждение результата связаны с карточкой клиента.

Проверить завершение работы →

17.10.2026 проверена официальная рекомендация W3C о понятном назначении ссылок. Формат письма и учебный пример являются авторскими инструментами.

W3C WAI: понятное назначение ссылок

Реплики при проблеме с итоговым письмом

Сначала уточните предмет проблемы. Повторная отправка неработающей ссылки сама по себе не помогает.

Не просите пароль клиента и не открывайте весь архив для всех. Способ передачи должен сохранять нужный получателю доступ без лишнего раскрытия.

Нет доступа

«Уточните, какой файл не открывается и что показывает экран без личных данных. Исправлю доступ и попрошу проверить ещё раз».

Несколько версий

«Актуальная версия называется так. В ней исправлен этот пункт. Предыдущую не используйте как текущую».

Неясный срок

«К этой дате я сообщу статус запроса. Дата передачи самой инструкции пока не согласована».

Неудобный формат

«Как удобнее получить согласованный набор: письмом, бумажной описью или с пояснением по звонку?»

Проверка черновика с нейросетью

Дайте модели обезличенный текст без ссылок на личные документы. Проверяйте структуру, а не просите придумать счастливый итог.

Факт ВЗ	Недопустимая подмена	Правильный предел
Папка открывается	Всё изучено и принято	Подтверждён только доступ
Пояснение до 30 октября	Пояснение уже дано	Открытое обещание Ирины
Статус 31 октября	Инструкция получена к дате	Обновление информации
Клиент поблагодарил	Все вопросы закрыты	Остаток проверяется отдельно

Сверьте каждое исправление с карточкой дела. Модель не видит реальное содержимое файлов, доступ получателя и действия другого участника.

Промпт

«Выдели в письме: завершённое событие, материалы, открытые вопросы, исполнителей и сроки. Найди неоднозначные ссылки и обещания за других. Не добавляй получение, согласие, удовлетворённость и новые сроки. Сохрани неизвестное».