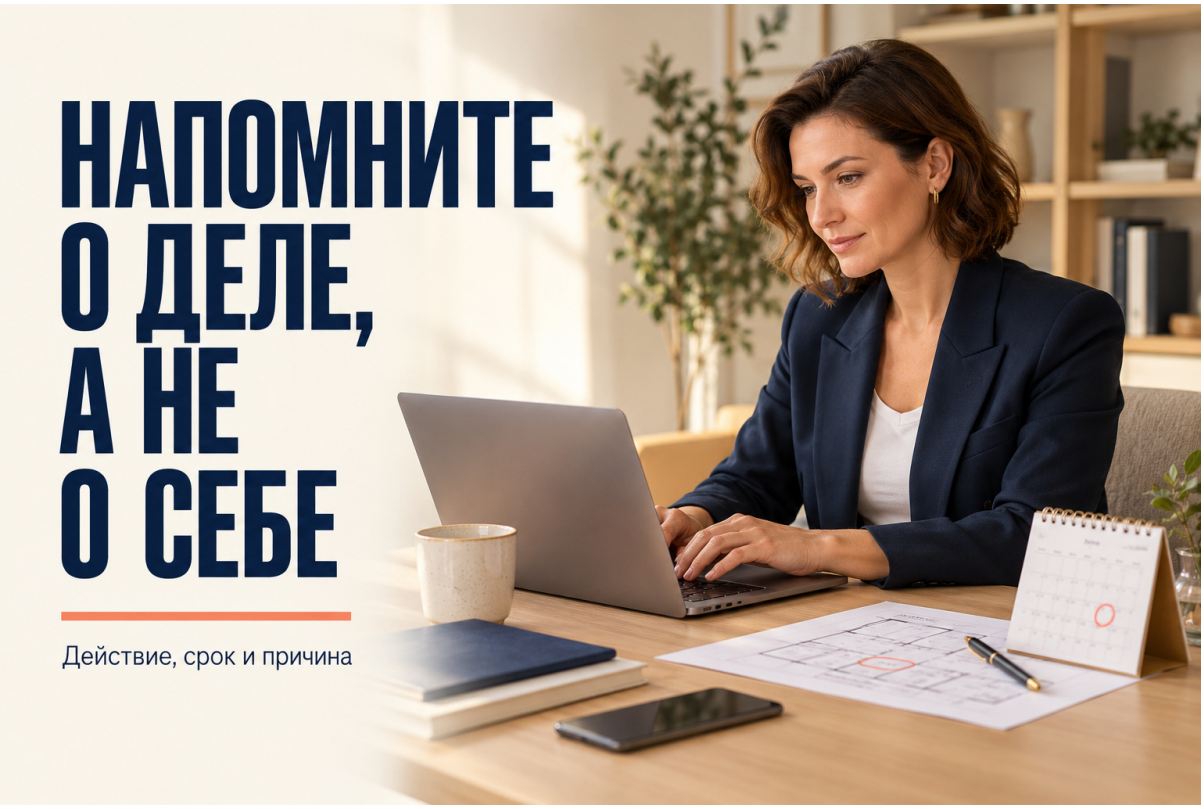
Напоминание по договорённости: готовые каркасы сообщений

Составьте напоминание об одном согласованном действии. Проверьте срок, причину и статус выполнения, чтобы клиент понимал задачу, а лишние сообщения прекращались вовремя.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, заполненная карта ГН, формы обязательства и остановки сообщений, каркасы до и после срока.

Рабочая переписка по текущей задаче. Не сценарий рекламной рассылки и не универсальная частота повторных контактов.

Бриф рабочего напоминания

Когда нужно напомнить покупателю или продавцу о ранее принятой рабочей договорённости: размере, выборе времени или проверке сведений.

Состояние	Что известно	Что написать
До срока	Есть принятая задача	Предмет, срок и причина
После срока	Результата в канале не видно	Проверить отправку и препятствие
Выполнено	Данные получены	Подтвердить, остановить повтор
Срок не принят	Было предложение	Уточнить возможность

Что найти до написания текста

• Последняя подтверждённая договорённость.

• Один ожидаемый результат и его состав.

• Принятый срок, дата и при необходимости часовой пояс.

• Согласованный канал выполнения.

• Зависимое действие агента или клиента.

• Факт выполнения и условия остановки повторов.

Основание, действие и срок

1. Найдите основание

Сверьте последнее соглашение. Кто принял действие и срок? Если согласия нет, подготовьте вопрос о возможности вместо утверждения об обещании.

Готово: Напоминание опирается на принятую договорённость.

Не делайте так: Считать дату из своей задачи сроком клиента.

2. Назовите одно действие

Укажите, что нужно получить: выбор, проверку, конкретные значения. Связанные элементы перечислите. Уберите новые предложения, не относящиеся к задаче.

Готово: Клиент понимает, что будет считаться выполнением.

Не делайте так: Написать напоминаю о себе без предмета.

3. Проверьте срок и причину

Отделите срок исполнения от следующего разговора. Объясните реальную зависимость. Если срок только предлагается, сохраните вопросительную форму.

Готово: Срочность основана на фактах и действующей дате.

Не делайте так: Придумать потерю квартиры ради быстрого ответа.

Что действительно согласовано

Выполнение, повтор и остановка

4. Упростите выполнение

Укажите согласованный канал, приложите нужную рабочую ссылку, если она требуется. Дайте возможность сообщить о затруднении. Не назначайте перенос без ответа.

Готово: Действие и способ сообщения о препятствии понятны.

Не делайте так: Заставить искать исходную просьбу в переписке.

5. Проверьте факт после срока

До повторного сообщения просмотрите нужный канал. Различайте отправлено, получено, достаточно данных и задача выполнена. Уточните неполный результат без обвинения.

Готово: Текст соответствует текущему состоянию.

Не делайте так: Напомнить о том, что клиент уже прислал.

6. Закройте или обновите напоминание

После выполнения остановите повтор. При переносе обновите связанные уведомления. Запишите открытое препятствие и согласованный следующий контакт, если он есть.

Готово: Старый срок не продолжает жить в очереди сообщений.

Не делайте так: Продолжать цепочку после отмены задачи.

Когда сообщение больше не нужно

ГН: размеры для схемы спальни

Учебный пример ГН. Вера ждёт от Ирины два размера спальни для схемы покупателю Денису. В 14:00 20 ноября срок ещё не наступил.

Пункт	Условие ГН	Не подменять
Действие	Ширина стены и расстояние до двери	Любым фото комнаты
Срок размеров	20 ноября до 16:00 согласован	Датой разговора
Разговор	21 ноября в 12:00	Готовой схемой
Причина	Схема расстановки шкафа	Гарантией, что шкаф поместится
Канал	Этот рабочий чат	Любым неизвестным способом
Перенос	Пока не согласован	Самостоятельно выбранным часом

Два размера относятся к одной задаче. Ответ увидела не означает её выполнения. Схема остаётся неполной, пока необходимых данных нет.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Напоминаю о себе»	«Напомню о двух размерах, которые ждём сегодня до 16:00»
«Вы опять не прислали»	«В согласованном чате пока не вижу размеров; отправляли?»
«Жду вечером в 19:00»	«Какое время вы сможете подтвердить?»

Ответ по состоянию задачи

Состояние	Проверить	Действие
Срок впереди	Принятая дата	Коротко напомнить при необходимости
Срок прошёл	Канал и последние сообщения	Уточнить отправку и препятствие
Есть только один размер	Состав запроса	Запросить недостающий пункт
Получены оба значения	Подписано где какое	Подтвердить и проверить применимость
Клиент написал вечером	Точность времени	Уточнить, если это нужно для работы
Задача отменена	Связанные уведомления	Остановить повторы

Перед очередным сообщением

1. Есть ли подтверждение исходной договорённости?
2. Какой конкретный результат я жду?
3. При каком событии это напоминание нужно остановить?

18 проверок точного напоминания

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

Основание и предмет

- [ ] **Найти соглашение.** Оно подтверждено. Не ссылаться на догадку.
- [ ] **Определить участника.** Понятно кто делает. Не писать всем сразу.
- [ ] **Назвать действие.** Есть конкретный глагол. Не напоминать о себе.
- [ ] **Перечислить состав.** Нужные значения указаны. Не запросить лишнее.
- [ ] **Проверить статус.** Задача ещё открыта. Не повторить выполненное.
- [ ] **Отделить новое.** Новых предложений нет. Не смешать с рекламой.

Срок и выполнение

- [ ] **Сверить дату.** Она принята клиентом. Не назначить задним числом.
- [ ] **Разделить времена.** Действие и встреча различны. Не перенести срок молча.
- [ ] **Назвать причину.** Зависимость реальна. Не выдумать угрозу.
- [ ] **Указать канал.** Известно куда отвечать. Не отправлять искать.
- [ ] **Проверить вложение.** Ссылка открывается. Не усложнить выполнение.
- [ ] **Допустить препятствие.** Есть способ сообщить. Не требовать оправданий.

Повтор и завершение

- [ ] **Проверить получение.** Канал просмотрен. Не обвинить до проверки.
- [ ] **Оценить полноту.** Состав совпадает. Не принять пустой ответ.
- [ ] **Уточнить перенос.** Новая дата согласована. Не придумать час.
- [ ] **Остановить повтор.** Задача выполнена или отменена. Не оставить старую очередь.
- [ ] **Обновить зависимости.** Следующие действия видны. Не обещать готовое без данных.
- [ ] **Записать статус.** Факт отдельно от плана. Не закрыть по отправке.

Карточка обязательства

Заполните карточку перед текстом. Если согласованного срока нет, сформулируйте предложение, а не напоминание о нарушении.

Исходная договорённость: _____

Договорённость / кто / действие	Срок / канал / причина	Что нужно получить / препятствие
Основание		
Состав результата		
Принятый срок		
Зависимое действие		
Возможная трудность		

Ожидаемый результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Принятый срок: _____

Журнал остановки и переноса

Выполнение, отмена и перенос меняют очередь сообщений. Ответ клиента и фактическое завершение задачи фиксируйте отдельно.

Событие / полученный ответ	Текущий статус / чего не хватает	Повтор остановлен / новый шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Нет согласия на исходную дату. сначала уточните срок.

Данные уже пришли. остановите напоминание.

Угроза не подтверждена. замените реальной причиной.

Вечером записано как 19:00. верните неопределённость.

Фотография принята за два размера. проверьте состав.

Согласуйте следующий шаг

Напоминание Веры для Ирины

Ирина, напомню о двух размерах спальни, которые договорились получить сегодня, 20 ноября, до 16:00: свободная стена и расстояние от угла до двери. Они нужны для схемы к завтрашнему разговору. Пришлите в этот чат с подписями. Если измерить не получится, сообщите, чтобы я обозначила Денису недостающие данные. Учебный пример ГН.

Первое действие после чтения

Возьмите одну действующую задачу. Сначала заполните карточку обязательства, затем напишите короткое сообщение и определите событие остановки повторов.

Канал выполнения: _____

Условие остановки повторов: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Напоминаний много, а договорённости теряются?

Проверьте, как фиксируются действия, сроки и ответственные, прежде чем увеличивать количество сообщений.

Проверить следующий шаг →

17.10.2026 прочитан материал Mailchimp о структуре напоминания: причина, сведения для ответа и ясное действие. Каркасы и учебная ситуация ГН разработаны самостоятельно.

Mailchimp: How to Boost Response Rates with Friendly Reminder Emails

ГН: каркасы для разных состояний

Меняется не только тон, но и фактическое основание сообщения. Не переносите текст до срока в ситуацию просрочки автоматически.

Состояние	Каркас	Проверка перед отправкой
До срока	Напомню о [действии] до [срока], нужно для [причины]	Действие и дата приняты
После срока	В [канале] пока не вижу [результата]; отправляли?	Канал действительно проверен
Неполно	Получила [часть], осталось [конкретный пункт]	Не запросить повторно всё
Готово	Получила [состав], проверю [следующий шаг]	Не обещать вывод до проверки
Перенос	Согласовали [новую дату], прежнее напоминание отменено	Новое время подтверждено

В ГН при отсутствии размеров в 16:20 Вера сначала проверяет чат. Она не объявляет причину задержки и не назначает новое время за Ирину.

Разговор с Денисом 21 ноября в 12:00 пока сохраняется. Неполная схема обозначается прямо; отсутствующие размеры не заменяются предположениями.

Редактор напоминания с нейросетью

Передайте обезличенные факты и запретите добавлять обязательства. Получившийся текст всё равно требует проверки человеком.

Для варианта после срока измените исходные факты, включая проверку канала. Не просите модель угадать, получено ли вложение или почему человек молчит.

Промпт

«ГН: два размера спальни согласованы на 20 ноября до 16:00 в рабочем чате. Сейчас 14:00. Схема нужна к разговору 21 ноября в 12:00. Напиши одно короткое напоминание с причиной и возможностью сообщить о затруднении. Не обещай пригодность шкафа и не придумывай новый срок».

Проверка основания

В тексте нет обвинения до наступления срока.

Проверка дат

16:00 относится к размерам, 12:00 к разговору.

Проверка результата

Сообщение не утверждает, что схема уже готова.