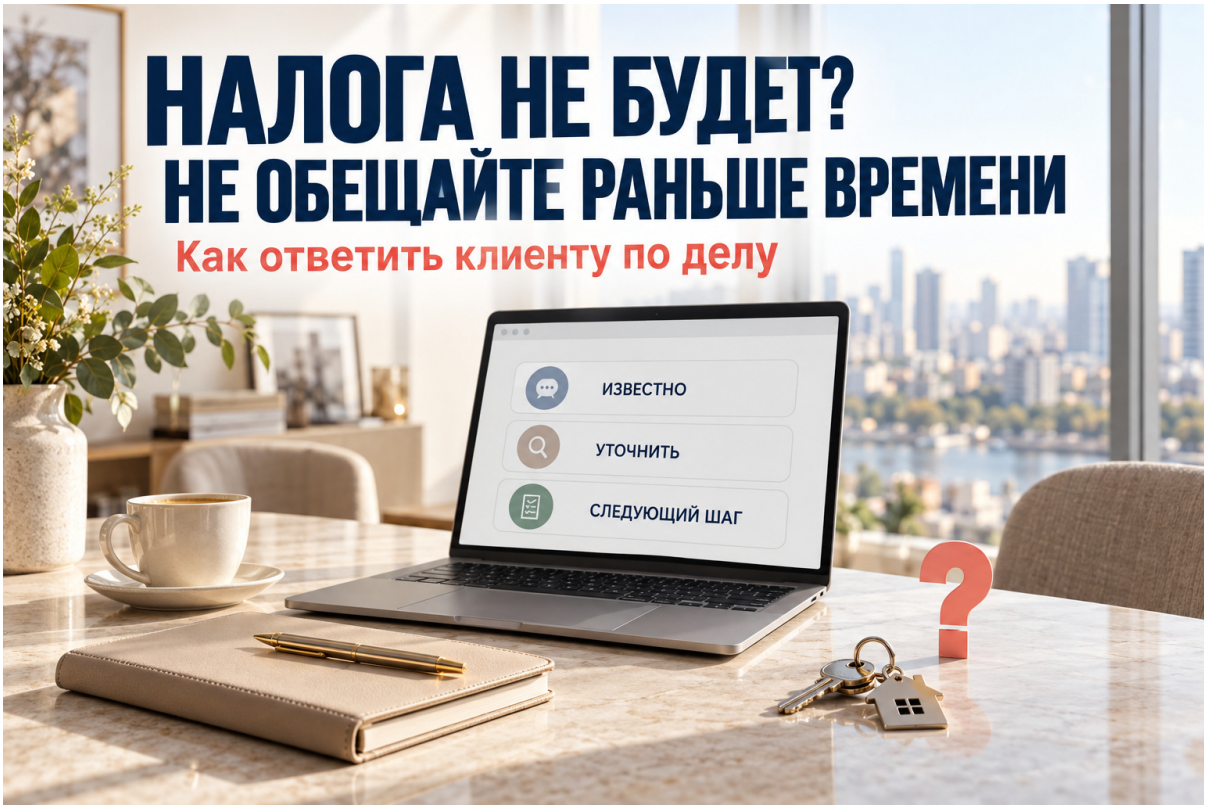
Налоги без догадок: лист входных данных и передачи консультанту

Перепишите ответ клиенту так, чтобы он понимал текущий статус проверки и не принимал предварительное сообщение за окончательное освобождение.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Письмо Марины до и после правки, пять деталей ответа, четыре готовых сценария общения, карточка консультанту и журнал будущих условий.

Новый инструмент Нейросистемы риелтора. Марина и Денис вымышлены. Формулировки созданы нами; это не тексты занятий Татьяны Макуровой.

Клиент просит подтвердить освобождение

Клиент ждёт короткого подтверждения налога или освобождения, но сведения ещё неполные либо вывод зависит от будущих событий.

Сообщение Марины	Текущий статус	Что нельзя обещать
Двое детей	Со слов клиента	Льготу только по этому факту
Хотим купить больше	Намерение	Выполненное условие покупки
Нужен бюджет	Цель обращения	Всю выручку после налогов

Подготовьте исходные данные

- Сохраните точный вопрос клиента и решение, которое зависит от ответа.
- Отделите сообщения от проверенных сведений, намерения от состоявшихся событий.
- Согласуйте с консультантом перечень недостающего и ожидаемый формат результата.
- До отправки прочитайте сообщение с позиции клиента: какой вывод он из него сделает?

Предмет, известное и недостающее

1. Определите предмет

Разделите освобождение, сумму, декларацию и последствия выбора даты.

Готово: Понятно, на какой вопрос отвечаем.

Не делайте так: Свести разные обязанности к фразе «налогов нет».

2. Обозначьте известное

Коротко назовите имеющиеся сведения и их статус.

Готово: Слова клиента не стали проверенным фактом.

Не делайте так: Добавить подтверждение, которого нет.

3. Покажите недостающее

Укажите блоки сведений по задаче консультанта и зачем они нужны.

Готово: Клиент понимает назначение запроса.

Не делайте так: Просить все документы без объяснения.

Что нужно получить перед продолжением

Следующий контакт, условия и контроль

4. Назначьте следующий контакт

Укажите исполнителя и собственное ближайшее действие.

Готово: Срок специалиста согласован либо не обещан.

Не делайте так: Гарантировать чужой ответ сегодня.

5. Сохраните предел вывода

Передайте условия без сокращения и отделите будущие действия.

Готово: Возможность не стала окончательным решением.

Не делайте так: Убрать условие ради короткого письма.

6. Проверьте понимание и контроль

Уточните, что клиент понял; запишите открытые условия и версию ситуации.

Готово: Новые сведения возвращаются на проверку.

Не делайте так: Закрыть задачу после пересылки файла.

Что проверить после выполнения

Как одно письмо создаёт лишнее обещание

Марина планирует продажу в 2026 году и покупку другого жилья. Документов для индивидуального вывода нет. Право на освобождение не определяется.

Черновик	Проблема	Рабочая замена
Раз двое детей — налога нет	Одного факта недостаточно	Проверим совокупность условий
Покупаете больше — всё выполнено	Намерение стало событием	Покупка пока планируется
Планируйте всю сумму	Бюджет основан на обещании	Окончательный результат не подтверждён

Хорошее письмо даёт маршрут решения: что известно, что уточняем и кто отвечает. Оно не отказывается помогать и не создаёт выдуманную определённость.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Скорее всего, точно ничего не платить	До проверки окончательное освобождение не подтверждаем.
Консультант сказал, можно	Сохранены предмет ответа и ещё не выполненные условия.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Что написать	Что зафиксировать
Данных мало	Объяснить пробел и маршрут	Перечень и исполнитель
Нужен ответ сегодня	Назвать доступное действие	Реальный следующий контакт
Ранее обещали	Явно исправить сообщение	Что отменено и почему
Ответ условный	Передать условие полностью	Контроль будущего события

Уточните перед решением

1. Какое решение клиент примет, прочитав это письмо?
2. Не превратилось ли будущее событие в уже выполненное?
3. Какая часть ответа условна и кто контролирует подтверждение?

18 проверок ответа о налогах

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

До подготовки ответа

- [ ] **Вопрос.** Разделён по предметам. Если нет: уточните задачу.
- [ ] **Решение клиента.** Понятно. Если нет: спросите цель.
- [ ] **Известное.** Имеет статус. Если нет: отметьте со слов.
- [ ] **Намерение.** Не стало фактом. Если нет: верните будущее.
- [ ] **Пробелы.** Перечислены. Если нет: не додумывайте.
- [ ] **Перечень.** Согласован по задаче. Если нет: уточните у эксперта.

Текст сообщения

- [ ] **Обещание.** Подтверждено либо удалено. Если нет: не гарантируйте.
- [ ] **Условия.** Сохранены. Если нет: не сокращайте смысл.
- [ ] **Обязанности.** Не смешаны. Если нет: разделите вопросы.
- [ ] **Действие.** Конкретное. Если нет: уберите «разберёмся».
- [ ] **Срок.** Реалистичен. Если нет: не обещайте за другого.
- [ ] **Исправление.** Явное. Если нет: назовите прежнюю ошибку.

После ответа

- [ ] **Версия.** Обозначена. Если нет: укажите исходные данные.
- [ ] **Понимание.** Уточнено. Если нет: спросите о следующем шаге.
- [ ] **Будущее условие.** На контроле. Если нет: назначьте проверку.
- [ ] **Новая информация.** Передана. Если нет: обновите сценарий.
- [ ] **Личные сведения.** У нужных участников. Если нет: уберите общий доступ.
- [ ] **Завершение.** По результату. Если нет: не по отправке письма.

Редактор ответа клиенту

Запишите цель клиента: бюджет, срок или другое решение. Ответ должен помогать именно с ней, сохраняя пределы известного.

Код задачи: _____ Дата: _____

Вопрос клиента	Известное / статус	Неизвестное	Кому / действие

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Журнал условий консультации

Будущее действие пока не выполнено. Не закрывайте строку только потому, что клиент намерен его совершить.

Условие ответа	Сейчас / будущее	Подтверждение	Исполнитель / контроль

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Одного факта хватило для льготы. Проверьте условия..

Будущее стало прошлым. Верните статус..

Условие пропало. Восстановите смысл..

Чужой срок обещан. Согласуйте контакт..

Ошибка спрятана. Исправьте явно..

Согласуйте следующий шаг

Как дать понятный маршрут решения

«Вопрос влияет на ваше решение. Уточним недостающее и передадим специалисту; пока окончательный результат не подтверждаем».

Первое действие после чтения

Перепишите учебное письмо Дениса и проверьте по пяти деталям: предмет, известное, неизвестное, исполнитель и предел результата.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Условия ответа теряются при пересказе?

Пройдите диагностическую карту для риелторов и проверьте передачу вопросов экспертам, общение с клиентом и контроль последующих действий. Налоговое заключение готовится отдельно.

Проверить работу с вопросами клиентов →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

М 2: программа встречи Клуба риелторов с Татьяной Макуровой 28.11.2023

ФНС: освобождение семей с детьми при одновременном выполнении условий, разъяснение 13.02.2026

Письмо Марины: правка по смыслу

Учебная переписка К-01. Ни один вариант не является индивидуальным налоговым заключением.

Запрос

«Продаём в 2026 году, двое детей, хотим купить побольше. Подтвердите, что налога не будет, тогда весь бюджет направим на покупку».

Опасный черновик

«Раз двое детей и покупаете больше, налог не нужен. Можете рассчитывать на всю сумму».

Ошибка 1

Из одного сообщения о семье получено освобождение без проверки всей совокупности условий. ФНС описывает одновременное выполнение установленных условий.

Ошибка 2

Намерение купить выдано за уже состоявшееся событие.

Ошибка 3

Неустановленный налоговый результат превратился в обещание доступного бюджета.

Рабочий ответ

«Марина, вопрос влияет на бюджет. Пока знаем предполагаемый год продажи, состав семьи со слов и намерение купить. Согласуем недостающие сведения с консультантом; до проверки окончательное освобождение не подтверждаем».

Проверка понимания

«Какой следующий шаг по сбору сведений мы сейчас согласовали?» Не требуйте от клиента принять неподтверждённый результат.

Четыре сценария ответа клиенту

Используйте только подходящий сценарий и подставьте реально согласованные действия.

Не хватает сведений

«Для ответа по вашей ситуации ещё нужны обстоятельства продажи и приобретения. Уточним перечень с консультантом и поясним назначение каждого запроса».

Нужен ответ сегодня

«Понимаю, что выбираете бюджет. Сегодня могу подготовить вопрос и проверить приём задачи. Сейчас данных недостаточно, чтобы подтвердить освобождение».

Агент уже пообещал лишнее

«Исправлю предыдущий ответ: я преждевременно подтвердил освобождение. Необходимые условия ещё не проверены. До результата прошу не считать первую фразу окончательным выводом».

Пришёл условный ответ

«Ответ относится к переданному сценарию и содержит условия. Отдельно перечислим, какие уже подтверждены, а какие требуют действий и последующей проверки».

Контроль формулировки

В каждом сообщении есть предмет, статус, действие и предел ответа. «Возможно» не исправляет противоречащее ему «точно».

Чего не добавлять

Не выдумывайте дату консультации, состав принятых документов или благоприятный результат. Сначала подтвердите их у исполнителя.

Карточка консультанту и журнал возврата

Сохраняйте вопрос клиента и границы исходных данных при каждой передаче.

Поле	Учебная запись К-01
Решение клиента	Бюджет нового приобретения
Вопрос	Применимость освобождения и необходимые действия
Известное	План продажи 2026, двое детей со слов
Будущее	Покупка другого жилья только предполагается
Запрос эксперту	Условия, подтверждения, зависимость от будущих событий
Ответ	Проверенное / условное / пробелы / действия

Текст передачи

«Просим оценить сценарий по переданным сведениям и отдельно назвать условия, которые пока не подтверждены или зависят от будущих событий».

После ответа

Сохраните автора, дату, версию сценария, пределы, условия и исполнителя следующего действия. Декларацию и уплату уточняйте отдельно.

При изменении объекта или сроков

Создайте новую версию и уточните применимость прежнего ответа. Старую не переписывайте задним числом.

Редактор на учебных данных

Попросите ИИ найти обещания без подтверждения и намерения, выданные за факты. Не поручайте определять налог или право на льготу.

Финальная проверка

Сравните текст до и после: сохранён ли вопрос клиента, не выдуманы ли документы и не исчезло ли условие?