Признать и уточнить: конструктор точных реплик

Назовите точный факт, добавьте существенное условие и согласуйте доступное действие. Не превращайте общее да в обещание результата, который ещё не подтверждён.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ВЩ, конструктор ответа, лист открытых условий и примеры ясных формулировок.

Ясное соединение смыслов. Не обязательная замена каждого но, не автоматическое согласие со всей репликой и не скрытое принятие новых условий.

Бриф точного добавления

Нужно подтвердить часть запроса и добавить условие, сохранив точность срока, состава работы и обязательств.

Часть	Пример ВЩ	Что сохраняем
Факт	Фотографии готовы	Точный предмет подтверждения
Условие	Нужна сверка площади	Пробел в сведениях
Действие	Пришлю черновик	Контролируемый результат
Решение	Публикацию подтвердим отдельно	Границу согласия

Что известно до ответа

• Исходный запрос клиента.

• Факты с подтверждённым статусом.

• Существенные недостающие сведения.

• Доступное действие до уточнения.

• Реально согласованный срок.

• Открытое решение и его участники.

Предмет, дополнение и честное начало

1. Выделите предмет подтверждения

Разделите факт, пожелание и требование действия в реплике клиента. Подтвердите только известную часть. Если она не проверена, сначала уточните.

Готово: Понятно, к чему относится согласие.

Не делайте так: Ответить да на весь запрос с неизвестным сроком.

2. Назовите существенное дополнение

Покажите конкретно, чего не хватает и зачем это нужно. Отделите необходимое для точности от полезного дополнения или личного предпочтения.

Готово: Условие понятно по содержанию и назначению.

Не делайте так: Сказать есть нюансы без объяснения.

3. Проверьте честность начала

Уберите общее да, если оно звучит как принятие неподходящего предложения. Назовите отказ или ограничение прямо. Не используйте союз и для маскировки противоположного смысла.

Готово: Первая часть не обещает лишнего.

Не делайте так: Сначала согласиться, затем незаметно отменить.

Что моё да не означает

Доступный результат и открытые решения

4. Предложите доступный результат

Опишите, что можно выполнить по имеющимся сведениям. Для черновика явно обозначьте пробелы. Не называйте проект окончательным материалом.

Готово: Своё действие соответствует готовности данных.

Не делайте так: Подставить непроверенную площадь ради готовности.

5. Согласуйте открытые решения

Отдельно обсудите новый срок, условие или выпуск результата. Не считайте их принятыми из-за вежливого начала. Сверьте, что клиент понял текущий объём согласия.

Готово: Нет выдуманного одобрения публикации или новой цены.

Не делайте так: Принять молчание за подтверждение всего.

6. Запишите разные статусы

Зафиксируйте подтверждённый факт, недостающие данные, своё обещание и открытое решение. Проверьте сообщение и карточку, чтобы коллега не расширил действие.

Готово: Следующий шаг выполним без догадки о согласии.

Не делайте так: Написать всё обсудили вместо отдельных статусов.

Что ещё требует согласования

ВЩ: черновик и публикация

Учебный пример ВЩ. Алла хочет обновить объявление к 27 октября. Роман готовит черновик, но площадь и окончательный текст ещё не согласованы.

Пункт	Что известно в ВЩ	Статус
Фотографии	Получены Романом	Готовая часть исходных данных
Цена	11,4 млн со слов Аллы	Не оценка рынка
Площадь	Не сверена для текста	Пробел без подстановки
26 октября, 16:00	Роман пришлёт черновик	Срок согласован
27 октября	Желаемая публикация	Не гарантирована Романом
Данные от Аллы	Срок предоставления не назван	Нельзя считать полученными
Публикация	Нужны сверка и одобрение текста	Разрешения пока нет

Алла согласилась получить черновик. Публикация не согласована, площадь не подтверждена. Если данных не будет к сроку, Роман пришлёт проект с явно отмеченным пробелом.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Да, завтра публикуем, есть нюансы»	«Фото готовы. Площадь и текст нужно сверить до публикации»
«Да, и цену услуги уже увеличили»	«Это новое условие, его нужно обсудить отдельно»
«Не ответили, значит согласны»	«Подтверждения нет, решение остаётся открытым»

Ответ по реальному статусу

Что происходит	Как ответить	Что не приписать
Факт подтверждён	Назвать его точно	Выполнение всего запроса
Факт не проверен	Уточнить источник и статус	Уверенное да
Условие необходимо	Объяснить содержание	Туманное есть нюансы
Предложение не принимается	Прямо назвать ограничение	Притворное согласие
Есть новое условие	Предложить обсуждение	Его принятие клиентом
Срок зависит от данных	Разделить своё действие и зависимость	Гарантию полного результата

До общего да

1. С чем именно я согласился?
2. Что добавленное условие меняет в задаче?
3. Какой результат действительно подтверждён?

18 проверок точной реплики

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

Предмет и дополнение

- [ ] **Разделить запрос.** Факт и пожелание различны. Не согласиться со всем.
- [ ] **Подтвердить известное.** Есть основание. Не принять догадку.
- [ ] **Назвать предмет да.** Он понятен клиенту. Не оставить общее согласие.
- [ ] **Раскрыть условие.** Есть конкретные сведения. Не прятаться за нюансами.
- [ ] **Объяснить назначение.** Ясно зачем нужно. Не требовать без причины.
- [ ] **Отделить предпочтение.** Оно не названо обязательным. Не выдавать удобство за правило.

Действие и согласие

- [ ] **Проверить начало.** Оно не обещает лишнего. Не отменять согласие в конце.
- [ ] **Назвать ограничение прямо.** Смысл не двоится. Не скрыть отказ союзом.
- [ ] **Предложить доступное.** Результат соответствует данным. Не изготовить факт.
- [ ] **Отметить пробелы проекта.** Они видны читателю. Не назвать черновик финалом.
- [ ] **Согласовать новое условие.** Есть отдельное решение. Не объявить принятие самому.
- [ ] **Разделить сроки.** Желаемый и обещанный различны. Не гарантировать чужой вклад.

Сверка и передача

- [ ] **Проверить понимание.** Клиент видит текущий объём. Не считать кивок всем согласием.
- [ ] **Не принять молчание.** Статус остаётся открытым. Не разрешить публикацию самому.
- [ ] **Указать свой срок.** Он относится к своему действию. Не объединить все события.
- [ ] **Сохранить источник.** Цена и площадь имеют основания. Не взять похожий объект.
- [ ] **Разнести поля.** Факт, условие, действие различны. Не писать всё согласовано.
- [ ] **Проверить итоговый текст.** Обещания не расширены. Не дописать подтверждение нейросетью.

Конструктор ответа из четырёх частей

Прочитайте первую часть отдельно. Если она уже обещает больше, чем вы можете выполнить, замените общее да точным фактом.

Клиент / запрос: _____

Запрос / подтверждённый факт	Существенное дополнение / зачем	Своё действие / открытое решение
Исходная реплика		
Что подтверждаю		
Что добавляю		
Что могу сделать		
Что согласовать		

Подтверждаю именно: _____

Что осталось неизвестным: _____

Своё действие / срок: _____

Лист открытых условий

Черновик, проверка сведений и выпуск материала требуют разных записей. Сохраняйте желаемую дату отдельно от принятого обязательства.

Условие / источник / чего не хватает	Свой результат / согласованный срок	Зависимость / пожелание / отдельное согласие

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Общее да стало обещанием. назовите предмет.

Нюанс скрыл условие. раскройте недостающее.

Черновик стал публикацией. разделите события.

Молчание стало одобрением. верните открытый статус.

Пожелание стало сроком агента. проверьте договорённость.

Согласуйте следующий шаг

Ответ Романа Алле

Алла, фотографии готовы. Для точного текста ещё нужно сверить площадь. 26 октября до 16:00 пришлю черновик с отмеченными пробелами, как согласовали. Учебный пример ВЩ: 27 октября остаётся желаемой датой публикации. Финальный текст и разрешение выпустить его согласуем отдельно.

Первое действие после чтения

Возьмите одно сообщение с общим да. Перепишите его через точный факт, существенное дополнение, своё действие и решение, которое ещё открыто. Не добавляйте несуществующее согласие.

Согласованный результат: _____

Открытое решение: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент услышал больше, чем вы обещали?

Проверьте, как вы обозначаете условия, сроки и объём согласия в разговорах о работе с объектом.

Проверить точность договорённостей →

17.10.2026 прочитан материал Program on Negotiation о Yes, and в рабочих переговорах. Перенос на диалоги риелтора и конструктор ниже авторские.

Program on Negotiation: Job Negotiation Advice to Help You Succeed

Три варианта точного добавления

Выбирайте слова по известному статусу. Формула работает как конструктор смысла, а не обязательная фраза в каждом ответе.

Если предложение не принимаете, не маскируйте это словом да. Прямое обозначение границы с доступным вариантом продолжения понятнее искусственного согласия.

Материал об объекте

«Фото готовы. Для текста нужна сверка площади. Пришлю черновик, публикацию подтвердим отдельно».

Время просмотра

«Вы можете в субботу. Доступ собственник не подтвердил. Уточню его, пока встреча не назначена».

Состав услуги

«Документ получили. Режим связи ещё обсуждаем. Предложу варианты, затем отдельно согласуем».

Сверка смысла с нейросетью

Попросите модель сохранить различия между фактом, условием, своим обещанием и открытым решением.

Факт ВЩ	Неверное расширение	Что оставить
Фото готовы	Объявление готово	Один готовый ресурс
Черновик до 26 октября	Публикация гарантирована	Срок только проекта
Площадь не сверена	Подставлена соседняя	Явный пробел
Алла не одобрила текст	Молчание принято за да	Ожидание решения

Промпт: «Перепиши ответ по схеме факт, добавление, действие, открытое решение. В ВЩ черновик согласован на 26 октября до 16:00, площадь неизвестна, публикация 27 октября желательна. Не обещай её и не считай молчание одобрением».

Проверьте каждое согласовано и готово. Укажите конкретный предмет и источник. Если модель сделала фразу короче, но объединила разные статусы, верните различия перед отправкой.