Выбор ответа или уточнения

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

Выбор реплики

- [ ] **Сохранить вопрос.** Есть точный предмет. Не выбрать удобный.
- [ ] **Проверить известное.** Факт доступен. Не задержать ответ.
- [ ] **Назвать контекст.** Условие относится к предложению. Не обобщить на всех.
- [ ] **Отделить неудобство.** Ответ может быть неприятным. Не объявить вопрос неясным.
- [ ] **Найти неоднозначность.** Понятно какое слово уточнить. Не устроить анкету.
- [ ] **Объяснить причину.** Уточнение имеет смысл. Не оправдываться долго.

Уточнение и данные

- [ ] **Задать один вопрос.** Он снимает нужный пробел. Не смешать несколько целей.
- [ ] **Дождаться смысла.** Клиент уточнил предмет. Не перебить новой темой.
- [ ] **Назвать неизвестность.** Данных действительно нет. Не угадать цену.
- [ ] **Отделить своё действие.** Список не чужое заключение. Не обещать специалиста.
- [ ] **Назвать границу.** Закрытые сведения не раскрыты. Не придумать историю.
- [ ] **Различить причины.** Не знаю и не сообщаю разделены. Не спутать в карточке.

Возврат и запись

- [ ] **Вернуться к ответу.** Уточнение завершено содержанием. Не уйти в презентацию.
- [ ] **Сохранить открытое.** Цена или срок ещё неизвестны. Не закрыть разговором.
- [ ] **Уважить отказ уточнять.** Объём ответа объяснён. Не оценить серьёзность.
- [ ] **Проверить старую запись.** Вопрос не повторён без причины. Не собрать всё заново.
- [ ] **Записать решение.** Получение списка отдельно. Не заказать работы.
- [ ] **Сверить назначения.** Время просмотра не выбрано. Не создать ложную запись.

Запишите факты и следующий шаг

Встречный вопрос должен устранять конкретный пробел. Известный факт сообщайте прямо, а отсутствие данных не заменяйте проверкой готовности клиента.

Предмет: _____ Причина: _____

Исходный вопрос / причина	Ответ / уточнение / неизвестное	Возврат / действие / срок

Факт заменён квалификацией. ответьте прямо.

Уточнение превратилось в анкету. оставьте нужное.

Готовность платить стала ценой. верните неизвестность.

Список стал заключением. разделите результаты.

Время просмотра появилось само. уберите ложное назначение.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент повторяет вопрос, пока вы уточняете другое?

Проверьте ясность ответов, количество лишних вопросов и сохранение открытых пунктов в сопровождении.

Проверить ответы клиентам →

Известный факт сообщают. Неясный смысл уточняют. Отсутствующие данные называют отсутствующими. После уточнения возвращаются к тому, что хотел узнать клиент. Подготовлено 2026-10-17.