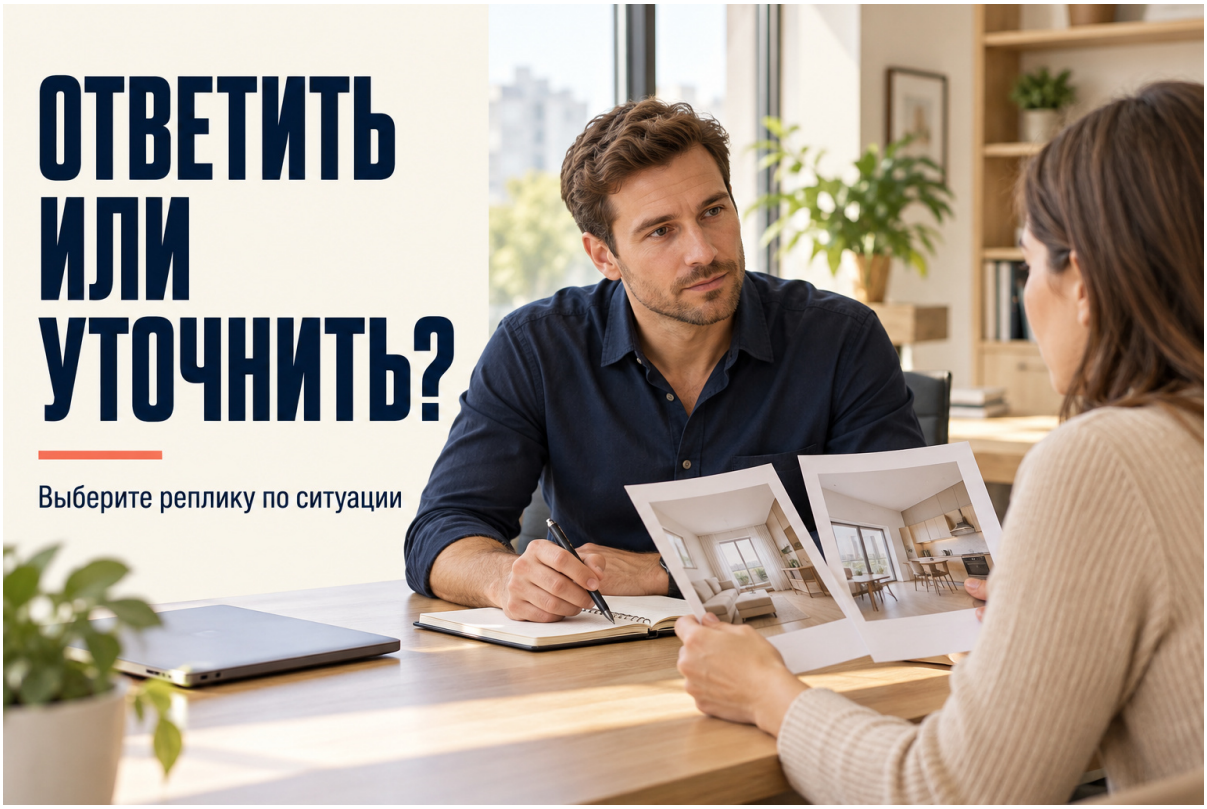
Ответ или уточнение: дерево выбора реплики

Выберите реплику по причине неопределённости: прямой ответ, короткое уточнение, честное отсутствие данных или граница раскрытия. Вернитесь к вопросу клиента после уточнения.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ГГ, дерево выбора реплики, лист возврата к вопросу и сценарии тренировки.

Выбор реплики и сохранение предмета. Не квалификация ради простого факта, не уход от цены и не техническое заключение о квартире.

Бриф выбора реплики

В звонке или переписке, когда хочется ответить вопросом на вопрос и нужно понять, поможет ли это точности.

Причина	Первая реплика	Ошибка
Ответ известен	Назвать факт и контекст	Спросить о готовности покупать
Предмет неясен	Уточнить одну неоднозначность	Выбрать удобный смысл
Факта нет	Признать пробел	Угадать цену
Раскрытие ограничено	Назвать границу	Придумать заменяющую историю

Что знать до встречного вопроса

• Исходный вопрос клиента.

• Известные сведения и их контекст.

• Слово или предмет, который требует уточнения.

• Отсутствующие данные и путь их получения.

• Границы допустимого раскрытия.

• Полученный ответ и отдельно согласованный шаг.

Причина, факт и уточнение

1. Определите причину неопределённости

Отнесите вопрос к известному факту, неясному смыслу, отсутствующим данным или границе раскрытия. Не называйте вопрос неясным только потому, что ответ неудобен.

Готово: Понятно, почему выбран этот тип реплики.

Не делайте так: Автоматически отвечать вопросом на всё.

2. Сообщите известное прямо

Назовите факт в текущем контексте предложения. Не требуйте доказательств серьёзности ради простого условия. Дополнительные обстоятельства можно обсудить после ответа.

Готово: Клиент получил запрошенное сведение.

Не делайте так: Спросить бюджет вместо ответа о платности просмотра.

3. Уточните только нужный смысл

Выберите одно слово или действие, без которого ответ неточен. Кратко объясните причину уточнения при необходимости. Получив нужный ответ, не добавляйте лишнюю анкету.

Готово: Предмет определён минимальным числом вопросов.

Не делайте так: Смешать цену, доход и срок покупки в одной цепочке.

Какую неопределённость снимаем

Пробел, возврат и запись

4. Обозначьте пробел или границу

Если данных нет, скажите об этом и выберите своё действие для уточнения. Если нельзя сообщить чужие личные сведения, обозначьте границу без выдуманной версии. Различайте эти причины.

Готово: Неизвестное и недоступное не смешаны.

Не делайте так: Заменить отсутствие цены готовностью клиента платить.

5. Вернитесь к исходному вопросу

После уточнения назовите выбранный предмет, содержательный ответ и оставшееся открытое. Если человек не уточняет, объясните доступный объём ответа без оценки его намерений.

Готово: Вопрос не исчез после сбора информации.

Не делайте так: Переключиться на презентацию другой услуги.

6. Запишите итог без расширения

Сохраните факт, уточнённый смысл, пробел и согласованный результат. Перечитайте прежние ответы перед новым вопросом. Не объявляйте список вопросов заказом работ.

Готово: Коллега видит известное и реальное следующее действие.

Не делайте так: Повторять анкету или создавать несуществующее согласие.

Что получит клиент после вопроса

ГГ: просмотр и обследование

Учебный пример ГГ. Рената спрашивает о платности просмотра, затем о проверке электрики. Виктор выбирает разные ответы по причине вопроса.

Пункт	Что известно в ГГ	Что не означает
Просмотр	Бесплатный в текущем предложении	Не правило всех агентств
Слово проверка	Рената имеет в виду электрику	Не просмотр документов
Обследование	Профильный специалист, отдельно	Не часть бесплатного просмотра
Цена и состав	Пока неизвестны	Не обещана примерная сумма
1 ноября, 12:00	Виктор отправит список вопросов	Не заключение специалиста
Согласие	Получить список	Не заказать обследование
Время просмотра	Ещё не выбрано	Нет подтверждённой записи

Прямой ответ о просмотре не требует квалификации. Уточнение определяет предмет проверки, но не создаёт отсутствующую цену. Согласие на список не разрешает заказывать обследование.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«А вы готовы покупать?» на вопрос о просмотре	«Этот просмотр бесплатный по текущему предложению»
«Все проверки входят» при неясном смысле	«Какую проверку вы имеете в виду?»
«К 12:00 получите заключение»	«К 12:00 отправлю согласованный список вопросов»

Дерево выбора ответа

Ветка	Ответ или действие	Сохранить
Факт известен	Ответить до дополнительного вопроса	Контекст предложения
Смысл неясен	Уточнить предмет, затем ответить	Выбранное значение
Данных нет	Назвать неизвестность и своё действие	Открытый статус
Есть граница	Объяснить доступный объём	Причину без чужих данных
Клиент не уточняет	Дать возможный общий ответ	Ограничение точности
Ответ уже получен	Прочитать запись и не повторять	Актуальную версию

Перед встречным вопросом

1. Какого сведения мне не хватает для ответа?
2. Снимает ли встречный вопрос именно этот пробел?
3. Вернулся ли я к первоначальному предмету?

18 проверок ответа и уточнения

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

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.

Лист выбора реплики

Перед встречным вопросом назовите себе конкретный пробел. Если пробела нет, сначала ответьте на то, что человек спросил.

Вопрос клиента: _____

Вопрос / доступный факт	Причина / нужное уточнение	Ответ / неизвестное / граница
Исходный вопрос		
Что уже известно		
Что неоднозначно		
Что отсутствует		
Что можно ответить		

Причина уточнения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Своё действие / срок: _____

Лист возврата к вопросу

Полученный ответ клиента должен вернуться в содержательную реплику агента. Не оставляйте исходный вопрос потерянным после сбора сведений.

Уточнённый предмет	Ответ после уточнения / открытое	Следующее действие / согласие / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Итог Виктора для Ренаты

Рената, просмотр бесплатный по текущему предложению. Проверка электрики со специалистом обсуждается отдельно, состав и цена пока неизвестны. Как согласовали, 1 ноября до 12:00 отправлю список вопросов для уточнения. Учебный пример ГГ: обследование не заказано, время просмотра не выбрано.

Первое действие после чтения

Разберите пять последних вопросов клиентов по четырём веткам. Найдите встречные вопросы, которые не снимают неопределённость, и замените их прямым ответом или честным статусом данных.

Подтверждённый шаг: _____

Неизвестное / граница: _____

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 →

17.10.2026 прочитан официальный модуль Salesforce Trailhead об уточнении возражений и недопущении перегрузки вопросами. Четыре ветки и учебный пример разработаны отдельно.

Salesforce Trailhead: Learn How to Discover Objections

Четыре коротких сценария тренировки

Попросите коллегу задавать вопросы, а затем оценивать, получил ли он нужную информацию. Не тренируйте захват инициативы ради самого приёма.

После каждой ветки коллега повторяет известный факт, оставшийся пробел и следующее действие. Если исходный вопрос не получил статуса, вернитесь к нему.

Известная стоимость

Клиент спрашивает, оплачивается ли просмотр. Назовите известное условие до вопросов о покупке.

Неясный состав

Клиент спрашивает, входит ли проверка. Уточните действие и ответьте о нём.

Неизвестный срок

Клиент спрашивает, когда ответит специалист. Разделите чужой ответ и свой согласованный статус.

Закрытые сведения

Клиент спрашивает о чужих личных обстоятельствах. Назовите границу и предложите доступные сведения по объекту.

Проверка ветки с нейросетью

Дайте модели вопрос и доступные сведения. Пусть она выберет основание реплики, не добавляя цену, согласие или результат специалиста.

Факт ГГ	Подмена	Вернуть
Просмотр бесплатный	Ответ только после бюджета	Прямой факт
Проверка электрики	Все проверки включены	Уточнённый предмет
Цена неизвестна	Можно обещать недорого	Пробел
Список к 12:00	Заключение к 12:00	Собственное действие

Промпт: «Разбери ГГ. Просмотр бесплатный по текущему предложению. Под проверкой понимается электрика со специалистом, отдельно, состав и цена неизвестны. Согласован список вопросов 1 ноября до 12:00. Выбери прямой ответ или уточнение, не добавляя заказ обследования и время просмотра».

Проверьте, не продолжает ли модель задавать вопросы после получения достаточного смысла. Верните содержательный ответ, открытые данные и настоящий объём следующего действия.