Проверка тона без потери смысла

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

Факты и ситуация

- [ ] **Выписать событие.** Оно проверяемо. Не оценить человека.
- [ ] **Сохранить дату.** Она совпадает с записью. Не перепутать старое и новое.
- [ ] **Назвать статус.** Известное и открытое разделены. Не написать всё решено.
- [ ] **Выбрать форму.** Она уместна задаче. Не добавить шутку автоматически.
- [ ] **Не читать эмоции.** Есть только явные обстоятельства. Не судить по смайлику.
- [ ] **Сохранить обращение.** Дистанция привычна. Не перейти к фамильярности.

Точность тона

- [ ] **Убрать обвинение.** Осталось описание изменения. Не убрать сам факт.
- [ ] **Уточнить просьбу.** Понятен предмет. Не требовать общую серьёзность.
- [ ] **Проверить срочность.** Есть настоящий срок. Не придумать последний шанс.
- [ ] **Сохранить неизвестное.** Ответ ещё ожидается. Не успокоить ложью.
- [ ] **Разделить исполнителей.** Свой статус не чужое решение. Не обещать за покупателя.
- [ ] **Сохранить границу.** Она названа прямо. Не растворить в извинениях.

Редактура и отправка

- [ ] **Сравнить версии.** Факты одинаковы. Не изменить договорённость.
- [ ] **Перечитать без интонации.** Смысл понятен письменно. Не оставить как скажете.
- [ ] **Оставить реакцию.** В разговоре есть место ответу. Не задавить цепочкой требований.
- [ ] **Проверить прежние ответы.** Нет лишнего повторного запроса. Не просить уже названное.
- [ ] **Назвать действие.** Понятен следующий результат. Не заменить его теплотой.
- [ ] **Сохранить пример.** Команда видит принцип. Не навязать одно клише.

Запишите факты и следующий шаг

Сохраняйте факты при изменении тона. Обвинение заменяйте событием, размытость действием, а успокоение без основания честным статусом.

Сообщение: _____ Ситуация: _____

Факт / статус / срок	Что убрать из тона	Новая реплика / проверка смысла

Оценка заменила событие. верните факт.

Мягкость скрыла неизвестность. назовите открытое.

Срочность появилась без основания. уберите нажим.

Статус стал чужим подтверждением. разделите результаты.

Новый запрос повторяет полученное. прочитайте запись.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После ваших сообщений клиент уточняет, что произошло и что делать?

Проверьте ясность сообщений, сохранение договорённостей и последовательность общения в команде.

Проверить общение с клиентами →

Сначала факты, затем форма. После правки проверьте, не потерялись ли даты, условия и неизвестность и не появилось ли новое обещание. Подготовлено 2026-10-17.