Проверьте обещание до начала работы

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

До обещания

- [ ] **Раскрыть пожелание.** Назван конкретный исход. Не оставляйте «быстро».
- [ ] **Уточнить формат.** Клиент выбрал удобный результат. Не угадывайте предпочтение.
- [ ] **Разделить статусы.** Желание и обязательство отличимы. Не обещайте ориентир как факт.
- [ ] **Указать основание.** Известно, на чём стоит оценка. Не подменяйте данными удачу.
- [ ] **Назвать контроль.** Понятно, чей это результат. Не обещайте чужое решение.
- [ ] **Описать свою работу.** Действие можно проверить. Уберите общий лозунг.

В рабочем плане

- [ ] **Определить входные данные.** Известно, что требуется. Не скрывайте недостающее.
- [ ] **Назначить ответственного.** У действия есть исполнитель. Не оставляйте без адресата.
- [ ] **Согласовать сверку.** Момент сообщения понятен. Не исчезайте до результата.
- [ ] **Уточнить участие клиента.** Его ответ связан с планом. Не считайте молчание согласием.
- [ ] **Разделить передачу и принятие.** Статусы отличаются. Не закрывайте до подтверждения.
- [ ] **Показать влияние задержки.** Зависимая задача названа. Не ограничьтесь «ждём».

При изменениях

- [ ] **Сообщить известный факт.** Причина не выдумана. Не обвиняйте без сведений.
- [ ] **Признать свой пропуск.** Ответственность названа прямо. Не переписывайте прошлое.
- [ ] **Предложить реальные варианты.** Их можно выполнить. Не обещайте невозможное.
- [ ] **Получить решение.** Новый план подтверждён. Предложенное пометьте отдельно.
- [ ] **Проверить ожидание.** Клиент назвал расхождение. Не судите по вежливости.
- [ ] **Сохранить историю.** Есть предыдущая и новая запись. Не стирайте договорённость.

Запишите факты и следующий шаг

Срок своего действия и дата чужого решения не являются одним обещанием. Сохраняйте основание, условие начала и историю изменений.

Код клиента: _____ Проверяемое обещание: _____

Ожидание и статус	Зависимость и основание	Сверка / следующий шаг

Все ожидания записаны как обещания. разделите желание, ориентир и действие.

Нет условия начала. определите нужные сведения или доступ.

Обещан чужой ответ. назовите собственный шаг и зависимость.

Старая дата исчезла из истории. восстановите факт изменения.

Вежливость принята за согласие. уточните конкретное ожидание клиента.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент ждёт одного, а рабочий план говорит другое?

Опишите в диагностической карте, как фиксируете ожидания, сообщаете статус и подтверждаете следующие действия. Найдите повторяющийся разрыв в сопровождении.

Проверить свой процесс общения →

Обновление плана не должно стирать прежние обещания. Сохраняйте факт изменения и новую договорённость. Подготовлено 2026-10-16.