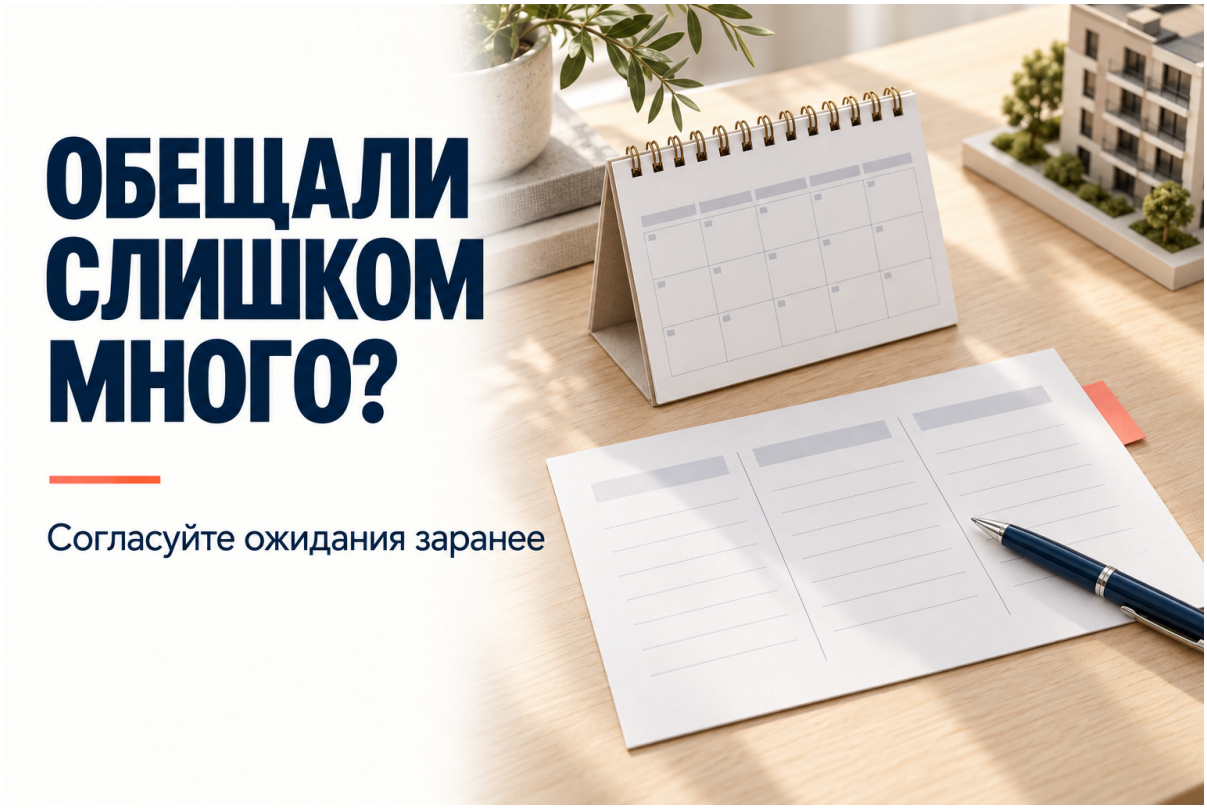
Реестр ожиданий: что подтверждено, что зависит от других

Согласуйте, что клиент ждёт от результата, срока и общения. Разделите желание, ориентир и подтверждённое действие, затем сделайте зависимости видимыми.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Реестр ожиданий, учебный план Светланы, сообщения об изменениях, лист сверки обещаний и отдельный чек-лист. Инструмент подходит для работы с покупателем и продавцом.

Авторские рабочие формы и учебный пример. Материал не обещает сроки продажи, отклики, решение банка или действия других участников.

Желание, ориентир или обещание

Перед первым обещанием, при изменении сроков или когда клиент ожидает иного результата. Особенно полезно для общих слов «быстро», «регулярно» и «всё организуем».

Формулировка	Статус	Что нужно уточнить
«Хочу к праздникам»	Желание	Какой исход нужен?
«Планируем к пятнице»	Ориентир	На каких условиях?
«Отправлю отчёт»	Согласованное действие	Что, кто и когда?

Что нужно для реестра ожиданий

- Слова клиента о результате, сроке, составе помощи и удобном общении.
- Реальные действия, которые вы можете выполнить и подтвердить.
- Исходные сведения, доступ и ответы, необходимые для каждого результата.
- Оформленные договорённости и история ранее данных обещаний.
- Порядок сообщения о задержке, изменении или отсутствии новых данных.
- Реестр ожиданий на странице 8 и лист изменения плана на странице 9.

Понять ожидание и описать результат

1. Выясните критерии хорошей работы

Спросите, чего человек ждёт в первую очередь. Раскройте слова «быстро» и «удобно»: какой результат, к какому моменту и в каком виде нужен. Отдельно обсудите порядок общения и участие клиента. Не угадывайте предпочтения по личным признакам.

Готово: Есть конкретные ожидания, а не только общее пожелание.

Не делайте так: Считать собственный план совпадающим с представлением клиента.

2. Разделите статусы ожиданий

Пометьте желание, ориентир и согласованное действие отдельно. Укажите основание и того, кто контролирует результат. Если срок зависит от чужого ответа, назовите свой шаг и момент сообщения о состоянии. Не превращайте удобную дату в подтверждённую.

Готово: Понятно, что обещано, а что пока требуется оценить.

Не делайте так: Выдавать желаемую дату продажи за обязательство агента.

3. Опишите наблюдаемый результат

Для обещания укажите действие, выход, исходное условие, ответственного и момент сверки. Например, отчёт содержит выполненное, полученные ответы, неизвестное и следующий шаг. Отправленное на согласование не помечайте как согласованное.

Готово: По записи можно проверить выполнение, не угадывая смысл.

Не делайте так: Оставлять «регулярно отчитываться» без формата и момента.

Какое обещание в моём тексте пока слишком общее

Зависимости и изменение плана

4. Сделайте зависимости понятными

Покажите, какие сведения или решения нужны до выполнения. Объясните, что затрагивает задержка и что можно делать независимо. Если данных пока мало, назовите способ их получить вместо уверенного прогноза по отдельному прошлому случаю.

Готово: Клиент понимает влияние неизвестного на план.

Не делайте так: Обещать чужую реакцию или выдавать единичный опыт за норму.

5. Сообщайте об изменениях своевременно

Когда стало известно о проблеме, сообщите факт, последствие, доступные варианты и требуемое решение. При собственном пропуске признайте его прямо. Сохраните старую запись, добавьте новую договорённость. Не редактируйте историю так, будто обещания не было.

Готово: Изменение объяснено, новый план подтверждён или помечен предложенным.

Не делайте так: Ждать претензии и затем оправдываться общими словами.

6. Сверяйте ожидания в ходе работы

Спросите, какое действие клиент ожидал к текущему моменту, но не получил. Уточните, где возникло понимание, и сверяйте условия. Определите выполнение, исправление или обсуждение нового пункта. Не объявляйте неудобное ожидание автоматически лишним.

Готово: Расхождение переведено в конкретный вопрос и дальнейшее действие.

Не делайте так: Считать вежливый тон доказательством совпадения ожиданий.

Что нужно сообщить клиенту до его вопроса

Учебный реестр ожиданий Светланы

Учебная собственница Светлана хочет объявление к пятнице. Доступ для съёмки и исходные сведения ещё не подтверждены. Даты служат примером разговора, а не прогнозом размещения или продажи.

Ожидание / действие	Текущий статус	Зависимость	Ближайший шаг
Объявление к пятнице	Желаемый ориентир	Готовность материалов	Уточнить план после ответов
Запросить доступ	Действие агента	Контакт с участниками	Отправить запрос
Подготовить сведения	Требуется сверка	Ответ собственницы	Выделить недостающее
Согласовать текст	Будущее действие	Готовый текст и ответ	Выбрать момент проверки
Первые обращения	Не обещаны	Реакция аудитории	Наблюдать реальные данные

Агент сохраняет ответственность за свои действия и делает остальные зависимости видимыми. После получения данных статус обновляется; отправка текста и его согласование остаются разными событиями.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Всё сделаем быстро»	«Назовём результат, условия начала и момент сверки»
«Клиент должен понимать»	«Проверим, как он понял конкретную договорённость»
«Это была примерная дата»	«Сохраним исходное обещание и объясним изменение»

Что обсуждать в разных ситуациях

Ситуация	Рабочая реплика	Зафиксировать
Общее пожелание	«Как поймёте, что получили нужное?»	Критерий результата
Неизвестная зависимость	«Какой ответ нужен до срока?»	Условие и ответственный
Нет новых данных	«Вот статус и следующий шаг»	Факт ожидания
Своё действие сорвано	«Я не сделал обещанное вовремя»	Исправление и новый статус
Ожидание расходится	«Когда возникло такое понимание?»	Историю и уточнение

Перед отправкой клиенту

1. Я обещаю своё действие или результат, который контролируют другие?
2. По записи понятно, как проверить выполнение и какие сведения нужны до начала?
3. Новая версия сохраняет историю изменения или скрывает прежнее обещание?

18 проверок управляемых обещаний

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

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.

Реестр ожиданий клиента

Разделите желание, ориентир и согласованное действие. Не требуется угадывать дату неизвестного ответа: сначала укажите способ уточнения.

Код клиента: _____ Версия / дата: _____

Ожидание / статус	Основание / кто контролирует	Результат / момент сверки
Результат		
Срок		
Состав помощи		
Порядок связи		
Участие клиента		

Что подтверждено обеими сторонами: _____

Что осталось неизвестным: _____

Открытый вопрос / ответственный / сверка: _____

Лист изменения рабочего плана

Не стирайте первоначальную договорённость. Если новый срок только предложен, не помечайте его подтверждённым.

Что изменилось / прежняя запись	Что это затрагивает	Новый шаг / решение / статус

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Резюме ожиданий и зависимостей

Светлана, желаемый ориентир зафиксировали. Для подтверждения плана нужны доступ для съёмки и недостающие сведения. Я отправлю запросы и сообщу их статус в согласованный момент. После ответов уточним подготовку материалов и ваше согласование. Если вы ожидали иное действие, пожалуйста, отметьте его.

Первое действие после чтения

До следующего обещания заполните пять строк реестра для одного клиента. Найдите ожидание без основания или действие без исходного условия. Уточните его до того, как оно станет причиной разочарования.

Когда и как сообщаем статус: _____

Прежняя запись: _____ Новая договорённость: _____

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 →

Проверено 16.10.2026. PON описывает сравнение итогов переговоров с предварительными ожиданиями. Здесь используется только этот принцип, реестр и сценарии являются авторскими.

Program on Negotiation: результат сравнивают с предварительными ожиданиями

Сообщение, когда план меняется

Используйте четыре части: факт, последствие, доступные варианты и вопрос о решении. Не заменяйте неизвестную причину удобным объяснением.

Не отправляйте шаблон с «такое-то». Подставьте реальное действие и подтверждённый момент связи. Если вы не можете назвать вариант, сначала уточните доступные возможности.

Зависимость не подтверждена

«Доступ на выбранное время не подтверждён. Это затрагивает подготовку фотоматериалов. Можем согласовать другой интервал; после подтверждения обновлю план. Какой вариант подходит?»

Собственное действие пропущено

«Я не отправил обещанный отчёт в согласованное время. Сейчас передам готовую часть и отдельно отмечу, что осталось. Предлагаю новый момент для полного результата; подтвердите, подходит ли он».

Новых ответов нет

«С момента прошлого сообщения ответ не получен. Открытым остаётся этот вопрос. Следующее действие с моей стороны такое-то; сообщу статус в согласованный момент».

Ожидание оказалось иным

«Понял, вы ожидали это действие уже сейчас. Давайте сверим, как оно было сформулировано, и определим, что нужно выполнить или дополнительно согласовать».

Пять вопросов к собственному обещанию

Прочитайте предложение перед отправкой клиенту. Если на вопрос нет ответа, уточните формулировку или оставьте соответствующий статус открытым.

Проверка	Ищем в тексте	Если отсутствует
Что получит клиент?	Наблюдаемый результат	Расшифровать действие
Кто контролирует?	Свой или чужой результат	Обозначить зависимость
Что нужно сначала?	Данные, доступ, решение	Назвать условие начала
Когда сверяем?	Момент или событие связи	Обсудить с клиентом
Как изменяем?	История и новая запись	Сохранить обе версии

Нейросети можно поручить: «В обезличенном тексте выдели обещания, ориентиры и желания. Для каждого укажи явное основание и зависимость. Если их нет, задай вопрос. Не добавляй даты, гарантии или согласие клиента».

Проверьте выводы по исходной переписке. Модель может сделать формулировку увереннее, чем позволяют данные. Верните неопределённость там, где подтверждения ещё нет.