Уважить отказ и сохранить ясность

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

Понимание контекста

- [ ] **Источник известен.** Контекст не придуман. Сверьте запись.
- [ ] **Исходный запрос отделён.** Файл не равен консультации. Назовите предмет.
- [ ] **Фраза сохранена точно.** Нет добавленного «пока». Уберите интерпретацию.
- [ ] **Ясная граница признана.** Нет ненужного уточнения. Завершите разговор.
- [ ] **Неоднозначность реальна.** Вопрос нужен для точности. Не удерживайте человека.
- [ ] **Молчание отдельно.** Причина не назначена. Оставьте неизвестность.

Действие после ответа

- [ ] **Оставшийся запрос понятен.** Человек сам его подтвердил. Не придумывайте пользу.
- [ ] **Отмена учтена.** Старое обещание не сильнее нового решения. Обновите план.
- [ ] **Выдача без новых условий.** Нет внезапной обязательной консультации. Выполните обещанное.
- [ ] **Канал соответствует выбору.** Нет обходного контакта. Сверьте договорённость.
- [ ] **Сообщение не расширено.** Только разрешённый предмет. Уберите допродажу.
- [ ] **Факт проверен.** Намерение не названо выполнением. Проверьте результат.

Командная передача

- [ ] **Звонки пересмотрены.** Нет устаревшего напоминания. Отмените лишнее.
- [ ] **Сценарии проверены.** Автоматизация учитывает новый статус. Исправьте маршрут.
- [ ] **Коллеги видят просьбу.** Ограничение не спрятано. Обновите общую запись.
- [ ] **Нет лишнего подтверждения клиенту.** Внутреннюю проверку делаем сами. Не создавайте новый контакт.
- [ ] **Итог конкретен.** Не только «холодный». Опишите событие.
- [ ] **Ошибка не скрыта.** Лишняя отправка отмечена. Исправьте процесс.

Запишите факты и следующий шаг

Если разрешённого действия нет, запишите это явно. Не оставляйте пустую строку, из которой автоматически возникает задача позвонить.

Контакт: _____ Версия: _____

Поле карточки	Фактическое содержание	Что меняется
Исходный запрос		
Слова отказа		
Закрытый предмет		

Любое «нет» трактуется как «пока». вернитесь к точной фразе.

Отказ от связи обходится другим каналом. сохраните границу.

Материал стал заложником консультации. верните исходное обещание.

Просьба не передана коллеге. обновите общую карточку.

Выдача отмечена до отправки. сверьте фактическое событие.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Запросы и отказы смешиваются в карточках?

Проверьте, как сохраняется смысл обращения и назначается следующее действие.

Разобрать порядок контактов →

Отказ от услуги, оставшийся запрос и просьба прекратить связь имеют разные последствия. Молчание не сообщает причину и не превращается в согласие. Подготовлено 2026-10-16.