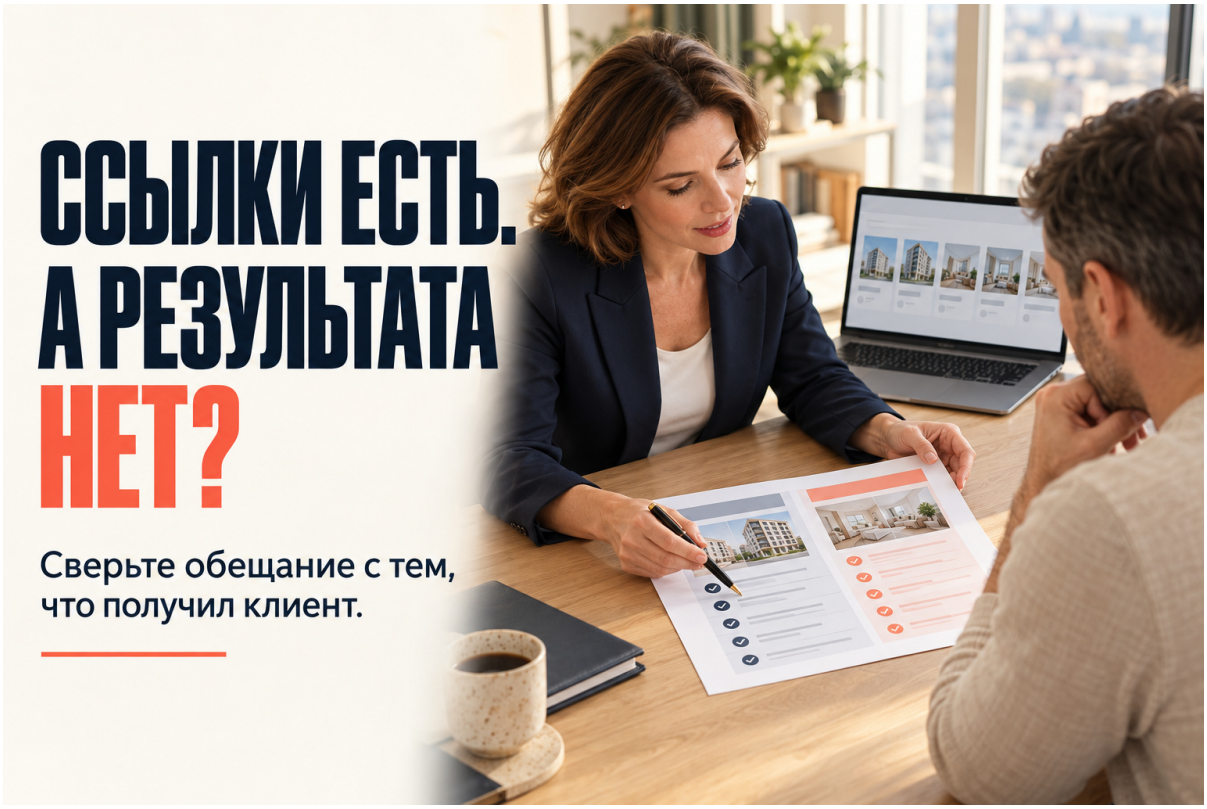
Обещание и фактический результат: карта разбора

Сверьте обещанный результат с переданным. Найдите недостающий критерий, отделите активность от полезного итога и согласуйте проверяемое исправление.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ВО, лист критериев готовности, сравнение обещания и факта, сценарии исправления результата.

Практическая сверка результата конкретного этапа. Не гарантия покупки или продажи и не автоматическое признание любого нового ожидания частью прежней услуги.

Результат, который можно проверить

Клиент говорит нет результата, хотя агент выполнял действия или уже отправил материал.

Вопрос	Что записать	Проверка
Что обещано	Конкретный состав результата	Источник и срок
Зачем клиенту	Какое решение поможет принять	Не общая конечная цель
Что передано	Фактический материал	Не список намерений
Что осталось	Неизвестное и исправление	Следующий контролируемый шаг

Что положить рядом для сверки

- Ожидаемый клиентом результат и решение.
- Исходная договорённость с датой.
- Фактически переданный материал.
- Подтверждённые данные и источники.
- Неизвестное, частичное и пропущенное.
- Состав исправления и способ проверки.

Ожидание, критерий и полезный итог

1. Уточните, чего не хватает

Спросите, что клиент ожидал получить к этому моменту и какое решение хотел принять. Разделите общую цель покупки и конкретный результат текущего этапа.

Готово: Предмет недовольства описан точно.

Не делайте так: Сразу объяснять рынок, не поняв, что не передано.

2. Восстановите обещание и готовность

Сверьте переписку и согласованный объём. Назовите состав, формат и срок. Если критерии были расплывчатыми, признайте неоднозначность и запишите новую версию отдельно.

Готово: Результат можно проверить по понятным признакам.

Не делайте так: Переписать прошлое обещание под уже сделанное.

3. Отделите активность от полезного итога

Сопоставьте действия, переданный материал и вопрос клиента. Проверьте критерии, источники и неизвестное. Не увеличивайте объём отчёта вместо исправления содержания.

Готово: Понятно, чего материал позволяет достичь сейчас.

Не делайте так: Считать пять ссылок сравнением двух квартир.

Какое решение нужно клиенту

Исправление, срок и проверка пригодности

4. Выберите точное исправление

Для отсутствующего подготовьте результат, для частичного назовите остаток, для непонятного измените представление. Новый объём обсуждайте отдельно. Не заполняйте пробелы выдуманными проверками.

Готово: Исправление относится к найденному разрыву.

Не делайте так: Отправить ещё ссылки вместо нужной сводки.

5. Согласуйте состав и срок своего действия

Назовите, что именно передадите, когда и каким способом. Сохраните ограничения данных. Не обещайте внешний ответ или окончательную сделку ради завершения спора.

Готово: Следующий шаг контролируем и понятен.

Не делайте так: Гарантировать отсутствие неизвестного без проверки.

6. Проверьте пригодность и сохраните историю

После передачи уточните, видит ли клиент различия и открытые вопросы. Сохраните исходный срок, замечание и исправление. Если материал всё ещё непонятен, разберите конкретное затруднение.

Готово: Результат проверен по согласованному назначению.

Не делайте так: Закрыть этап только по факту отправки файла.

Что остаётся неизвестным

ВО: ожидали сравнение, получили ссылки

Учебный пример ВО. Пётр ждал сравнение А и Б по планировке, дороге до офиса и вопросам для показа к 22 октября, 18:00. Мария прислала пять ссылок без сравнения.

Пункт	Фактическое состояние	Предел / исправление
Обещано	Сравнить А и Б по трём разделам	Срок 22 октября, 18:00
Передано	Пять ссылок	Сводку не заменяют
Планировки	Сохранены	Сравнительный комментарий не готов
Маршрут А	Оценка из сервиса	Не гарантированное время дороги
Маршрут Б	Не уточнён	Открытый вопрос
На месте	Проверки не проводились	Нельзя назвать объекты проверенными
23 октября, 12:00	Согласован срок передачи исправленной сводки	Не завершённая покупка и не снятая претензия

Мария должна передать сравнение с источниками и открытыми вопросами. Согласие Петра на исправление не подтверждает соблюдение прежнего срока или пригодность объектов. Предварительный маршрут остаётся оценкой.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Пять ссылок, работа выполнена»	«Ссылки отправлены, сравнение А и Б ещё не передано»
«Объекты полностью проверены»	«На месте не проверяли, вопросы для показа остаются»
«Файл отправлен, претензия снята»	«Нужно проверить, понятны ли различия и остаток»

Исправление по виду разрыва

Разрыв	Что исправить	Как проверить
Результата нет	Подготовить обещанный состав	Сверить каждый критерий
Готово частично	Назвать готовое и остаток	Не скрыто неизвестное
Непонятная форма	Переработать представление	Клиент может использовать материал
Ожидали иной объём	Обсудить разницу и условия	Новая работа согласована отдельно
Нет данных	Указать невозможный пока вывод	Есть следующий вопрос проверки
Исход сделки не наступил	Сверить обещанный этап	Не подменять итогом всей сделки

Перед обещанием исправления

1. Что клиент должен получить на этом этапе?
2. Какое решение позволяет принять материал?
3. Какие выводы пока невозможны из-за неизвестных данных?

18 проверок результата этапа

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

Определить обещанный результат

- [ ] **Уточнить предмет.** Назван конкретный результат. Не отвечать про рынок автоматически.
- [ ] **Назвать решение.** Понятно, зачем материал. Не ограничиться общей целью.
- [ ] **Найти договорённость.** Источник и срок сохранены. Не восстанавливать выгодно себе.
- [ ] **Уточнить состав.** Есть проверяемые признаки. Не писать просто анализ.
- [ ] **Разделить новое.** Дополнительное ожидание обсуждается. Не включать молча в прежнее.
- [ ] **Сохранить неоднозначность.** Уточнение записано отдельно. Не переписывать историю.

Сопоставить с переданным

- [ ] **Назвать материал.** Он фактически передан. Не учитывать планы как итог.
- [ ] **Проверить критерии.** Все разделы сверены. Не заменять количеством ссылок.
- [ ] **Проверить источники.** Данные имеют основание. Не придумывать проверку.
- [ ] **Показать неизвестное.** Открытые вопросы видны. Не писать всё нормально.
- [ ] **Разделить оценку и факт.** Предел данных указан. Не гарантировать время маршрута.
- [ ] **Проверить понятность.** Материал отвечает задаче. Не наращивать страницы ради объёма.

Исправить и проверить назначение

- [ ] **Выбрать исправление.** Оно закрывает найденный разрыв. Не повторять прежнюю ошибку.
- [ ] **Согласовать состав.** Понятно, что будет передано. Не обещать расплывчатое продолжим.
- [ ] **Назвать срок действия.** Он в пределах роли агента. Не гарантировать чужой ответ.
- [ ] **Сохранить ограничения.** Неизвестное остаётся честным. Не обещать полный исход сделки.
- [ ] **Проверить использование.** Клиент видит различия и вопросы. Не требовать похвалы.
- [ ] **Обновить карточку.** Замечание и исправление видны. Не закрывать только по отправке.

Лист критериев готовности

Формулируйте результат конкретного этапа. Не обещайте окончательный исход сделки, если он не является контролируемым действием агента.

Клиент / этап: _____

Обещанный результат / источник / срок	Критерий готовности / решение клиента	Ограничения / новое ожидание / вопрос
Состав материала		
Нужные критерии		
Источники и подтверждение		
Понятность представления		
Открытые вопросы и дальнейший шаг		

Исходное обещание: _____

Что осталось неизвестным: _____

Первоначальный срок: _____

Сравнение обещания и факта

Сохраните первоначальный срок отдельно от нового. Отправка исправления ещё не доказывает, что оно отвечает исходной задаче.

Обещано / фактически передано	Разрыв / исправление / исполнитель	Срок / проверка пригодности / остаток

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Активность стала результатом. проверьте обещанный выход.

Ссылки стали сравнением. сверьте нужные критерии.

Оценка маршрута стала гарантией. укажите предел источника.

Неизвестное стало проверено. верните открытый вопрос.

Файл закрыл претензию. проверьте пригодность материала.

Согласуйте следующий шаг

Ответ Марии Петру

Пётр, вы ждали сравнение А и Б для выбора просмотра, а получили ссылки. Нужный результат не передала. До 23 октября, 12:00, соберу сводку по трём разделам, как согласовали. Непроверенное отмечу отдельно, включая маршрут Б и вопросы для показа. Учебный пример ВО: прежний срок 22 октября не соблюдён.

Первое действие после чтения

Возьмите один обещанный результат и переданный материал. Сверьте состав по пунктам. Назовите конкретное исправление и способ проверить, что им можно пользоваться.

Исправление / срок / канал: _____

Проверка пригодности / остаток: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Работы много, а клиент не понимает, что получает?

Проверьте состав услуги, критерии готовности этапов и передачу понятных результатов покупателю или продавцу.

Проверить результат этапа →

17.10.2026 проверена статья 309 ГК РФ: исполнение соотносится с условиями и применимыми требованиями. Карты результата и учебный пример являются авторскими инструментами.

ГК РФ, статья 309: общие положения об исполнении обязательств

Реплики для точного исправления

Выбирайте ответ по фактическому разрыву. Признание должно относиться к конкретной ошибке, а не быть пустой формулой.

Не обещайте завершить внешнюю проверку к сроку, который относится только к вашему отчёту. Разделите подготовку сводки и получение недостающих данных.

Результат не передан

«Вы ожидали такую сводку к этому сроку. Я её не передал. Назову конкретный состав исправления и срок своего действия».

Не хватает части

«Эти разделы готовы, здесь данных пока нет. Отдельно покажу, какой вывод невозможен и что нужно уточнить».

Материал непонятен

«Покажите, на каком вопросе сводка не помогает. Переработаю представление по согласованной задаче».

Новый объём

«Этот результат раньше отдельно не обсуждали. Давайте согласуем, какая помощь нужна теперь и на каких условиях».

Сверка обещания с материалом через нейросеть

Передайте обезличенные формулировки и структуру результата. Модель сравнивает состав, но не подтверждает реальные проверки.

Факт ВО	Ошибочное дополнение	Что сохранить
Пять ссылок отправлено	Сравнение завершено	Нужной сводки нет
Маршрут А из сервиса	Дорога всегда такая	Предварительная оценка
Маршрут Б неизвестен	Проверен по аналогии	Открытый вопрос
Исправление согласовано	Претензия снята	Нужно передать и проверить результат

Сверьте ответ с исходным материалом. Не позволяйте редактуре превращать неизвестное в достоверное или менять первоначальный срок так, будто пропуска не было.

Промпт

«Сравни обещанный состав и переданное. Отдели активность от результата. Найди пропущенные критерии и неизвестное. Не добавляй проверку объектов, согласие клиента или успешный исход. По ВО ссылки не заменяют сравнение А и Б».