Первый понятный шаг

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

Найти причину перегруза

- [ ] **Сохранить исходник.** Есть полный текст инструкции. Не сокращать по памяти.
- [ ] **Уточнить место.** Клиент назвал затруднение. Не оценивать его способности.
- [ ] **Разделить причины.** Смысл, порядок или доступ. Не лечить всё длиной текста.
- [ ] **Показать маршрут.** Есть сейчас и затем. Не скрывать будущий этап.
- [ ] **Назвать границу.** Ясно, что пока не решается. Не расширять маленькое согласие.
- [ ] **Проверить формат.** Он доступен человеку. Не навязывать неудобную форму.

Объяснить ближайший шаг

- [ ] **Выделить действие.** Оно конкретно. Не писать разберитесь со всем.
- [ ] **Назвать назначение.** Понятно зачем отвечать. Не собирать лишнее.
- [ ] **Сохранить условия.** Ограничения не потеряны. Не обещать ложную простоту.
- [ ] **Дать пример.** Он соответствует вопросу. Не подсказывать выдуманный факт.
- [ ] **Разрешить неизвестно.** Есть путь уточнения. Не требовать случайную цифру.
- [ ] **Разместить пояснение.** Оно рядом с задачей. Не прятать в длинной справке.

Проверить и закрепить

- [ ] **Сверить понимание.** Клиент понимает первый шаг. Не проводить экзамен.
- [ ] **Отделить согласие.** Названо конкретное действие. Не считать понял согласием.
- [ ] **Отделить выполнение.** Факт отмечен только после. Не закрывать обещание заранее.
- [ ] **Записать открытое.** Бюджет и другие вопросы видны. Не считать черновик окончательным.
- [ ] **Сохранить срок.** Указано чьё это действие. Не назначать ответ без согласования.
- [ ] **Обновить маршрут.** Изменения объяснены. Не повторять устаревшую инструкцию.

Запишите факты и следующий шаг

Понятное объяснение сохраняет весь нужный смысл. Не путайте понимание шага, согласие на него и выполненное действие.

Этап: _____ Затруднение: _____

Что непонятно / причина	Первый шаг / сохранённые условия	Согласовано / факт / открытые вопросы

Слишком сложно стало отказом. уточните причину.

Коротко стало неполно. верните важное условие.

Понял стало согласен. уточните отдельное действие.

Пришлю стало отправил. проверьте факт.

Форма стала просмотром. верните границу этапа.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент теряется между обращением и следующим шагом?

Проверьте понятность инструкций, переходов и действий в вашем маршруте покупателя или продавца.

Проверить маршрут клиента →

Нужно уменьшить размер ближайшего действия, сохранив важные условия. Понятность не заменяет отдельного согласования будущих решений. Подготовлено 2026-10-17.