Когда у клиента уже есть специалист

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

Роль и уместность

- [ ] **Цель названа честно.** Нет выдуманного покупателя. Уточните реальную задачу.
- [ ] **Сторона понятна.** Известно кого представляете. Представьтесь.
- [ ] **Отказ принят.** Нет продолжения без повода. Закончите контакт.
- [ ] **Консультация ограничена.** Общее не выдано за проверку. Назовите предмет.
- [ ] **Коллега не оценён по слуху.** Обсуждается наблюдаемый факт. Уберите ярлык.
- [ ] **Новая услуга не начата.** Есть отдельное согласование. Сохраните границу роли.

Передача сведений

- [ ] **Канал согласован.** Понятен получатель. Уточните порядок.
- [ ] **Объект обозначен.** Нет путаницы квартир. Добавьте точное указание.
- [ ] **Вопросы разделены.** Каждый имеет свой статус. Разнесите пункты.
- [ ] **Данные необходимы.** Личное не добавлено для давления. Уберите лишнее.
- [ ] **Материалы используются согласованно.** Нет самовольной перепубликации. Проверьте разрешение.
- [ ] **Чужое решение не обещано.** Нет гарантии от имени владельца. Запросите подтверждение.

Итог и продолжение

- [ ] **Время не стало сделкой.** Подтверждение ограничено пунктом. Уточните формулировку.
- [ ] **Открытое передано открытым.** Гипотеза не названа ответом. Сохраните неизвестность.
- [ ] **Ответственный назван.** Ясно кто уточняет. Согласуйте следующий шаг.
- [ ] **Прямое сообщение не меняет всё.** Порядок не пересмотрен молча. Уточните маршрут связи.
- [ ] **Смена отношений проверяется.** Нет шаблонного обещания расторгнуть. Разберите конкретные условия.
- [ ] **Карточка точна.** Зафиксирован факт, не надежда. Обновите статус.

Запишите факты и следующий шаг

Если полномочие неизвестно, укажите вопрос для уточнения. Наличие контакта не заменяет подтверждение права принимать решение.

Участник: _____ Версия: _____

Участник / роль	Что вправе подтвердить	Канал / границы передачи
Покупатель		
Его агент		
Собственник		

Контакт продолжается после отказа. завершите разговор.

Жалоба превращена в обвинение. вернитесь к проверяемому факту.

Есть ложное обещание покупателя. укажите реальный статус.

Два открытых вопроса исчезли. восстановите их в сообщении.

Смена агента обещана без проверки. уточните отношения и условия.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Условия теряются между участниками и чатами?

Проверьте роли, передачу подтверждений и ответственного за каждый открытый вопрос.

Разобрать передачу условий →

Наличие специалиста требует уточнения роли, а не автоматической презентации замены. Подтверждения по каждому вопросу сохраняются отдельно. Подготовлено 2026-10-16.