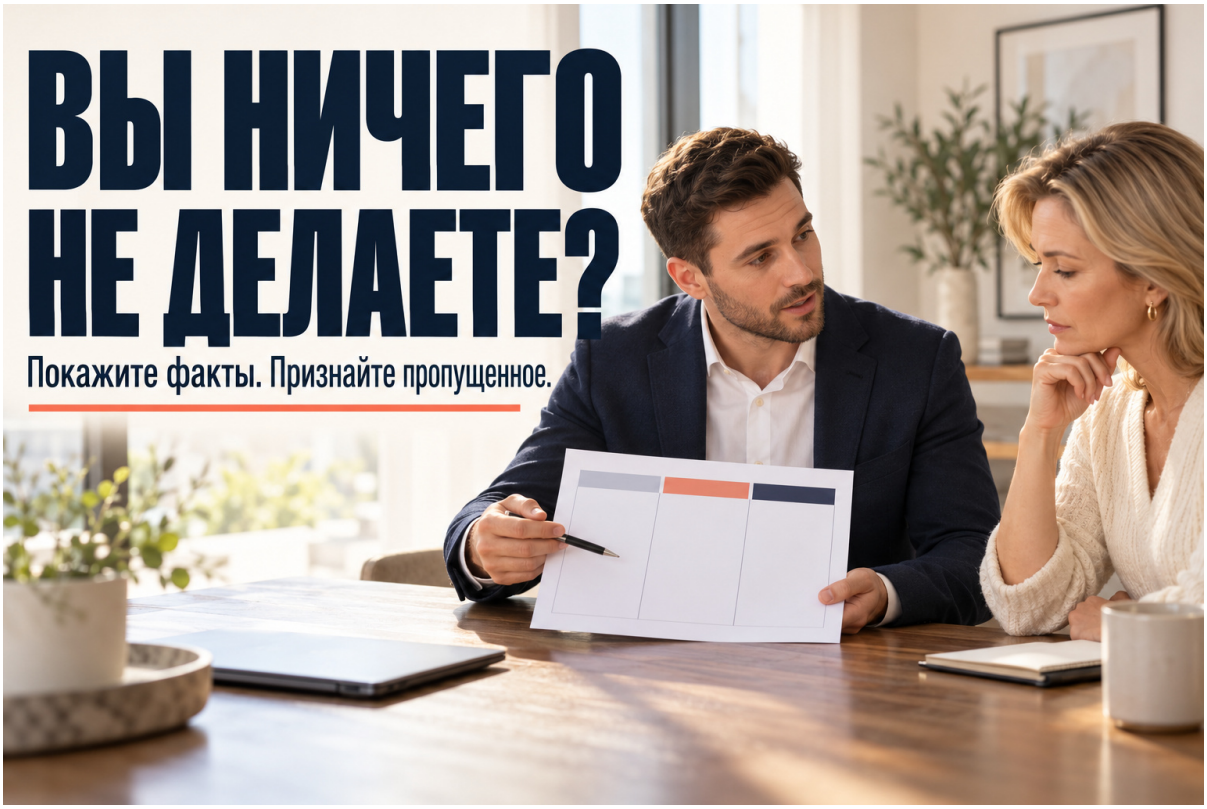
Сделано, подтверждено, впереди: карта ответа клиенту

Разберите, какой работы не видит клиент. Сопоставьте обещания и подтверждённые действия, признайте пропуск и согласуйте прозрачный следующий отчёт.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, разбор ВМ, прозрачный отчёт, лист сверки обещаний и реплики для разных причин недовольства.

Практическая карта ответа и отчёта. Не универсальный способ снять претензию, не подтверждение исполнения договора и не гарантия продажи.

Вместо защиты показать состояние

Покупатель или продавец говорит, что агент ничего не делает, а предмет недовольства ещё не разобран.

Ситуация	Что уточнить	Подходящий ответ
Работа не видна	Что было передано клиенту	Показать понятный результат
Работа частична	Что сделано и чего не хватает	Сохранить остаток и следующий шаг
Срок пропущен	Какое обещание нарушено	Признать и согласовать исправление
Ожидали другое	Какой результат нужен	Сверить объём и форму помощи

Что поднять перед ответом

• Фраза клиента и конкретный предмет ожидания.

• Исходная договорённость и срок.

• Фактически выполненные действия.

• Подтверждения, которые можно показать без лишних данных.

• Частичная работа, пропуски и зависимости.

• Контролируемый следующий шаг и способ отчёта.

Предмет, обещание и действительный пропуск

1. Уточните, что человек не видит

Спросите, ожидал ли клиент действие, результат или информацию к определённому сроку. Дайте описать ситуацию, затем уточните период и канал. Не требуйте доказать обвинение и не перебивайте своей занятостью.

Готово: Есть конкретный предмет разговора.

Не делайте так: Начать спор фразой а что я должен делать.

2. Сверьте обещание и факт

Поднимите план и рабочую запись. Для каждого пункта укажите действие, подтверждение и состояние. Отделите выполненное от намерения и частичной работы. Подготовьте только нужные клиенту доказательства.

Готово: Сводка опирается на проверяемые сведения.

Не делайте так: Назвать просмотр объявления законченным исследованием.

3. Признайте действительный пропуск

Если срок или результат не соблюдён, назовите это прямо. Одновременно сохраните действительно выполненное. Не исправляйте историю задним числом и не создавайте несостоявшиеся контакты.

Готово: Ошибка и сделанная работа видны отдельно.

Не делайте так: Оправдывать отсутствие отчёта тем, что новостей мало.

Где есть подтверждение работы

Значение, следующий отчёт и остаток

4. Объясните назначение выполненного

Покажите, какую задачу решает каждое действие и чего оно не доказывает. Если клиенту неудобна форма результата, уточните нужное представление. Не обещайте влияние, которое ещё не подтверждено.

Готово: Клиент видит смысл работы и её предел.

Не делайте так: Связать обновление фото с заявками без основания.

5. Согласуйте прозрачный следующий отчёт

Выделите выполненное, частичное, просроченное и следующий шаг. Назовите время и канал обновления. Обещайте контролируемое действие, а не чужой ответ или продажу к новой дате.

Готово: Есть конкретный согласованный контакт и состав сводки.

Не делайте так: Обещать закрыть всё ради прекращения неприятного разговора.

6. Проверьте понимание и сохраните остаток

После передачи уточните, понятно ли состояние работы. Сохраните исходное обещание, пропуск и новый шаг. Если вопрос остаётся, продолжите его разбор, не закрывая по факту отправки.

Готово: Карточка отражает реальное состояние обращения.

Не делайте так: Считать согласие получить отчёт снятием претензии.

Что нельзя обещать за других

ВМ: фото обновлены, отчёт опоздал

Учебный пример ВМ. Светлана ожидала сравнение шести аналогов к четвергу, 18:00, и отчёт к пятнице, 18:00. В пятницу, 19:00, пишет Даниилу: вы ничего не делаете.

Пункт	Фактическое состояние	Предел / следующий шаг
Фото	Обновлены в среду, опубликованы	Показать текущую версию
Сравнение	Проверены четыре из шести	Полного результата нет
Два аналога	Недостаточно подтверждённых данных	Не включать как проверенные
Отчёт	К пятнице, 18:00, не отправлен	Пропуск признать отдельно
Обращения	Два, подтверждённых показов нет	Не объявлять их показами
Новый контакт	Завтра до 12:00 сводка и статус	Светлана согласилась получить
Претензия	Снятие не подтверждено	Проверить понимание после сводки

Даниил обещает передать проверенную часть и статус оставшегося. Он не гарантирует получение всех недостающих данных к полудню. Первоначальный пропуск сохраняется в истории. Все числа учебные.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Мы всё сделали, просто вы не видите»	«Фото обновлены, сравнение частично, отчёт опоздал»
«Два обращения означают два показа»	«Обращения есть, подтверждённых показов нет»
«Согласились на завтра, вопрос закрыт»	«Согласован следующий контакт, претензия ещё открыта»

Ответ зависит от найденной причины

Что обнаружено	Ответ и действие	Что проверить дальше
Работа есть, клиент не видел	Передать понятный результат	Доступ и понимание
Работа частичная	Показать готовое и остаток	Зависимость и следующий шаг
Обещанный срок пропущен	Признать факт и исправление	Выполнение нового обещания
Ожидание шире объёма	Обсудить разницу спокойно	Новый объём согласован отдельно
Форма отчёта бесполезна	Уточнить нужное представление	Можно ли принять решение
Нет подтверждений активности	Не выдумывать доказательства	Фактическое состояние и план

Перед разговором с клиентом

1. Что именно было обещано к этому времени?
2. Какие действия подтверждены, а какие только начаты?
3. Какой следующий результат я могу обещать в пределах своей роли?

18 проверок прозрачного ответа

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

Уточнить предмет и собрать факты

- [ ] **Выслушать.** Предмет назван клиентом. Не перебивать защитной речью.
- [ ] **Уточнить период.** Понятен ожидаемый срок. Не спорить об общей занятости.
- [ ] **Найти обещание.** Источник сохранён. Не подменять памятью.
- [ ] **Собрать действия.** Они фактически выполнены. Не включать планы как факт.
- [ ] **Проверить подтверждения.** Есть подходящие доказательства. Не создавать задним числом.
- [ ] **Убрать лишние данные.** Сводка относится к задаче. Не отправлять чужую переписку.

Показать состояние честно

- [ ] **Отделить частичное.** Остаток явно назван. Не писать полностью готово.
- [ ] **Признать пропуск.** Назван факт опоздания. Не оправдывать отсутствием новостей.
- [ ] **Сохранить сделанное.** Оно показано отдельно. Не отрицать реальную работу.
- [ ] **Пояснить назначение.** Есть ограниченный смысл. Не обещать продажу из действия.
- [ ] **Проверить ожидание.** Разница обсуждена. Не обвинять клиента в непонимании.
- [ ] **Выбрать форму.** Результат можно использовать. Не заваливать архивом.

Согласовать исправление и проверить

- [ ] **Назвать следующий шаг.** Он конкретный и контролируемый. Не гарантировать чужой ответ.
- [ ] **Уточнить срок.** Понятно, какого действия. Не обещать всё к одной дате.
- [ ] **Согласовать канал.** Клиент знает, где ждать. Не считать отправку получением.
- [ ] **Сохранить исходную историю.** Пропуск не исчез. Не переписывать срок задним числом.
- [ ] **Проверить понимание.** Состояние работы ясно. Не требовать признания правоты.
- [ ] **Оставить открытое.** Претензия имеет реальный статус. Не закрывать по новому контакту.

Сверка обещаний и выполненного

Указывайте только относящиеся к задаче пункты. Список показывает реальную работу, а не обязательный набор услуги для любого клиента.

Клиент / период / обращение: _____

Обещание / источник / срок	Сделано / подтверждение / состояние	Остаток / причина / следующий шаг
Подача объекта		
Сравнение и аналитика		
Обращения и контакты		
Согласованный отчёт		
Другой обещанный результат		

Исходный ожидаемый результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Пропуск и подтверждение: _____

Карта ответа и следующего отчёта

Отдельно сохраните первоначальный срок и новый контакт. Согласие на обновление не стирает пропуск и не означает снятие претензии.

Предмет недовольства / ожидание	Ответ / действие / срок / канал	Подтверждение / понимание / остаток

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Планы стали выполнением. проверьте фактическое действие.

Четыре аналога стали шестью. верните частичный статус.

Обращения стали показами. разделите этапы.

Пропущенный отчёт исчез. сохраните исходное обещание.

Новое время закрыло претензию. проверьте реальное состояние.

Согласуйте следующий шаг

Сводка Даниила для Светланы

Светлана, отчёт к 18:00 не отправил, это мой пропуск. Фото обновлены, покажу опубликованную версию. Сравнение пока по четырём аналогам, по двум данные не подтверждены. Завтра до 12:00 передам проверенную часть и статус оставшегося, как согласовали. Учебный пример ВМ; полное сравнение и снятие претензии не подтверждены.

Первое действие после чтения

Выберите одно обращение о невидимой работе. Сверьте обещание, фактическое действие и подтверждение. Подготовьте краткий отчёт с честным остатком и согласованным исправлением.

Новый контакт / канал / срок: _____

Что остаётся открытым: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент не видит работу, которую вы ведёте?

Проверьте связь обещания, доказательства выполнения, понятного отчёта и следующего согласованного действия.

Проверить прозрачность работы →

17.10.2026 проверено публичное описание ISO 10002. Оно указывает на учёт ожиданий и понятную работу с обращениями. Наш сценарий является авторским, не копией полного стандарта и не сертификацией.

ISO 10002: открытое описание работы с обращениями

Реплики по разным причинам недовольства

Не используйте одну защитную фразу для всех случаев. Сначала определите, что именно не совпало с ожиданием.

Каждую реплику сверяйте с фактами. Если работа не выполнена, нельзя использовать вариант о непонятной передаче результата.

Результат не передан

«Работа выполнена, но я не показал её вам понятно. Соберу результат и поясню, что он позволяет решить».

Работа частичная

«Готова эта часть. Для оставшейся не хватает таких данных. Обновлю статус в согласованное время».

Срок пропущен

«К обещанному времени результат не передал. Это мой пропуск. Предлагаю конкретный следующий шаг».

Ожидали другой объём

«Вижу, что ожидание отличается от согласованного состава. Давайте уточним нужный результат и условия дальнейшей помощи».

Проверка отчёта с нейросетью

Используйте обезличенную сводку без контактов и переписки клиентов. Модель сортирует известное, но не создаёт доказательства.

Факт ВМ	Неверное улучшение	Точный статус
Четыре из шести аналогов	Сравнение завершено	Частично
Фото опубликованы	Они вызвали два обращения	Причинная связь не подтверждена
Два обращения	Два проведённых показа	Показов не подтверждено
Клиент ждёт завтра	Претензия снята	Согласован следующий контакт

После проверки прочитайте сводку как клиент. Видны ли результат, остаток и следующий шаг без внутреннего языка команды?

Промпт

«Разложи журнал: сделано, подтверждено, частично, пропущено, впереди. Не добавляй контакты, результаты, согласие и причинные связи. Сохрани четыре из шести аналогов, пропущенный отчёт и отсутствие подтверждённых показов».