Принятый отказ и остановка повторов

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

Принять и зафиксировать

- [ ] **Признать отказ.** Ответ короткий и предметный. Не продолжать продажу.
- [ ] **Сохранить историю.** Исходная дата не потеряна. Не стирать прежнее обращение.
- [ ] **Указать границу.** Предмет отказа понятен. Не заменять холодным статусом.
- [ ] **Уточнять по необходимости.** Неясность реальная. Не допрашивать при ясном отказе.
- [ ] **Не выдумывать причину.** Записаны слова клиента. Не приписывать отсутствие денег.
- [ ] **Не назначать возврат.** Нет самовольной даты предложения. Не считать время новым согласием.

Остановить и проверить

- [ ] **Найти задачи.** Старые повторы просмотрены. Не ограничиться новым статусом.
- [ ] **Отменить предложение.** Конкретное действие остановлено. Не оставить очередь активной.
- [ ] **Проверить результат.** Отменённое не стоит в очереди. Не путать передачу с выполнением.
- [ ] **Проверить дубликат.** Область проверки названа. Не заявлять обо всех базах.
- [ ] **Назначить ответственного.** Чужой участок не потерян. Не обещать за коллегу.
- [ ] **Не тестировать клиентом.** Используется внутренний пример. Не делать новый лишний звонок.

Закрыть корректно

- [ ] **Отделить сервисное.** Предмет и основание ясны. Не вставлять рекламу.
- [ ] **Сохранить предел проверки.** Указана система и результат. Не писать всё везде.
- [ ] **Не удалять произвольно.** Хранение рассматривается отдельно. Не путать со стопом предложений.
- [ ] **Найти причину сбоя.** Она относится к конкретному этапу. Не обвинять клиента.
- [ ] **Проверить исправление.** Статус влияет на нужное действие. Не довольствоваться обещанием.
- [ ] **Обновить карточку.** Граница видна следующему сотруднику. Не запускать убеждение заново.

Запишите факты и следующий шаг

Ясный отказ нужно принять. Отмена предложений не равна удалению всех записей, а передача задачи не равна проверенной остановке.

Отказ: _____ Что прекращаем: _____

Граница / дата / источник	Действие остановлено / подтверждение	Область проверки / остаток / ответственный

Отказ стал пока холодным. верните точную границу.

Статус сменился, очередь осталась. проверьте повтор.

Задача передана, остановка заявлена. дождитесь подтверждения.

Сервисное содержит предложение. уберите маркетинговую вставку.

Прошёл месяц, значит можно звонить. не придумывайте согласие.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Статус клиента не останавливает ненужные обращения?

Проверьте связь договорённостей, карточки, задач и следующих сообщений в вашем процессе работы.

Проверить ведение контактов →

После ясного отказа нужно привести дальнейшие действия в соответствие с ним. Не превращайте просьбу остановиться в новый этап убеждения. Подготовлено 2026-10-17.