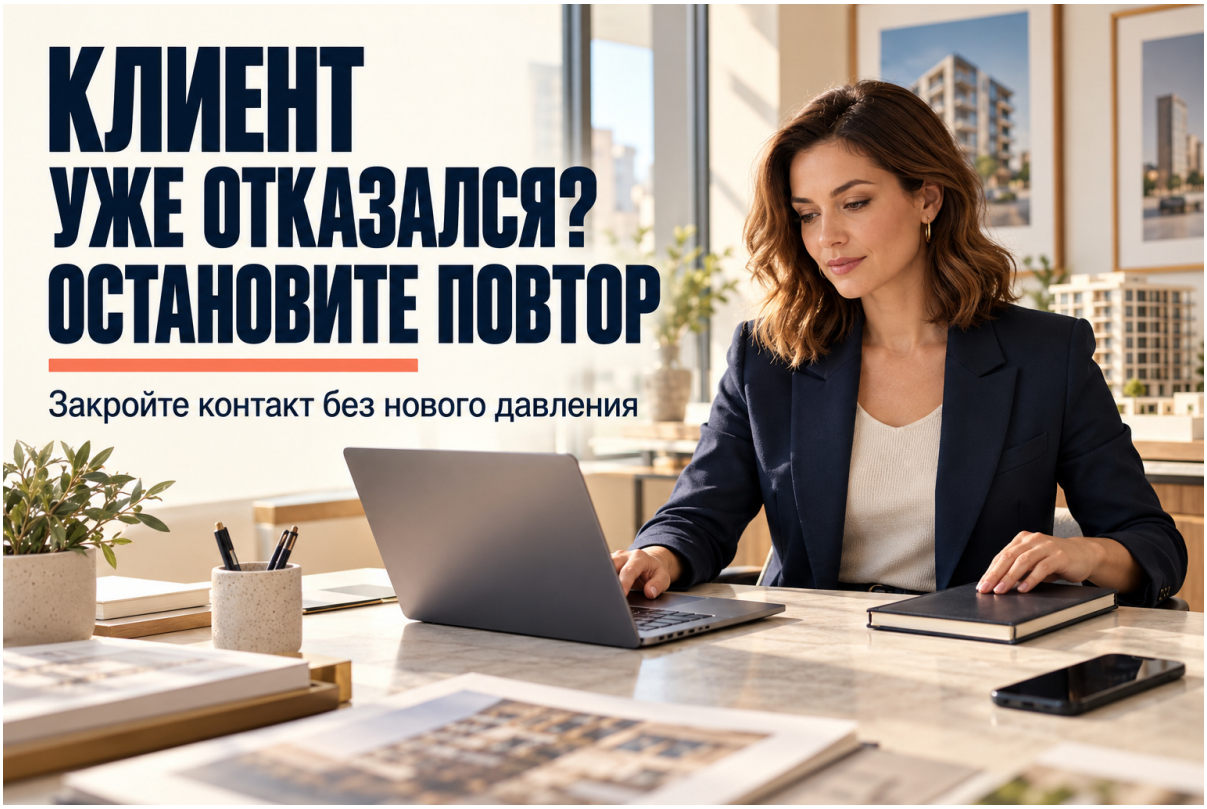
Отказ принят: границы дальнейшего общения

Примите уже заявленный отказ, остановите повторные предложения и проверьте задачи с очередью сообщений. Отделите маркетинг от незавершённых сервисных вопросов.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ВС, фиксация границы общения, лист проверки повторов и корректные реплики завершения.

Завершение контакта и проверка остановки предложений. Не универсальная инструкция удаления данных или прекращения действующих договорных обязанностей.

Бриф корректного завершения

Человек говорит я уже отказался после повторного предложения, звонка или сообщения.

Поле	Что записать	Не подменять
Отказ	Предмет, дата, канал	Статусом холодный
Граница	Что прекращаем	Догадкой о причине
Действие	Задачи и предложения	Одной сменой статуса
Проверка	Система и результат	Заявлением обо всех сервисах

История и действия для проверки

• Текущая реплика человека.

• Предыдущий отказ и его дата.

• Задачи и запланированные предложения.

• Доступные рабочие сценарии.

• Ответственные за другие участки.

• Отдельные незавершённые вопросы, если есть.

Признать отказ и остановить повтор

1. Примите отказ в текущем разговоре

Коротко признайте повторное обращение и остановите предложение. Если ошибка ваша, извинитесь без нового рекламного довода. Не спорьте с памятью человека из-за пустого поля в карточке.

Готово: Граница услышана без продолжения убеждения.

Не делайте так: После извинения снова продавать тот же объект.

2. Запишите точный предмет и границу

Сохраните дату, канал и слова клиента. Разделите отказ от одного объекта и всех предложений, только если это действительно требует уточнения. Не назначайте возврат через месяц самостоятельно.

Готово: Следующий сотрудник поймёт, что прекращено.

Не делайте так: Заменить ясный отказ статусом пока холодный.

3. Остановите доступные повторы

Проверьте старые задачи и отложенные предложения. Остановите их в своей области работы. По другим участкам назначьте ответственного, не называя передачу задачи выполненной остановкой.

Готово: Конкретные повторы отменены или виден остаток проверки.

Не делайте так: Считать смену статуса отменой любой очереди.

Точная граница общения

Проверка, сервисный вопрос и причина

4. Проверьте результат и дубликаты

Убедитесь, что отменённые предложения не стоят в очереди, а повторная карточка не запустит обращение. Запишите, где именно проверяли. Не тестируйте процесс новым контактом с человеком.

Готово: Есть подтверждение в обозначенной системе.

Не делайте так: Объявить все внешние сервисы проверенными без доступа.

5. Выделите отдельные сервисные вопросы

Если есть незавершённая согласованная работа, определите её предмет и основание отдельно. Не добавляйте предложения в необходимый ответ. Вопросы хранения данных не решайте произвольным удалением.

Готово: Сервисная задача не используется для нового маркетинга.

Не делайте так: Назвать рекламу служебным сообщением и продолжить.

6. Исправьте источник повтора

Выясните, почему отказ не остановил задачу. Проверьте связь статуса и очереди на внутреннем примере. Сохраните неподтверждённые участки как открытые, не ставьте новую дату предложения.

Готово: Причина найдена и изменение проверено.

Не делайте так: Закрыть проблему словом исправлено без проверки.

Что ещё не подтверждено

ВС: отказ и повтор по старой задаче

Учебный пример ВС. Виталий 20 октября остановил подбор и попросил больше не присылать предложения. Кира 21 октября позвонила по старой задаче.

Событие	Факт учебного примера	Граница вывода
20 октября	Отказ от всех предложений	Не просто от одной квартиры
21 октября	Лишний повторный звонок	Не новый запрос Виталия
Задача звонка	Закрыта после разговора	Возврат через месяц не назначен
Отложенное предложение	Отменено, очередь проверена	Только указанный сценарий
Дубликат	В проверенной базе не найден	Не проверены все внешние базы
Сервисный вопрос	Отдельных незавершённых нет	Нет повода продолжать переписку
Хранение записей	Произвольного удаления не было	Остановка не равна удалению всех данных

Кира остановила конкретные повторы и записала проверенную область. Новый контакт ради теста не выполнялся. Отказ сохраняется без придуманного срока возвращения к предложениям.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Вы просто не услышали новую выгоду»	«Поняла, повторный звонок был лишним»
«Поставлю вам напоминание через месяц»	«Новые предложения не назначаю»
«Всё везде отключила»	«Задача закрыта, очередь этого сценария проверена»

Действия по ситуации отказа

Ситуация	Действие	Что исключить
Ясный отказ от предложений	Принять и остановить повторы	Новое убеждение
Неясен предмет	Коротко уточнить границу	Длинную анкету вместо завершения
Старая задача активна	Закрыть и проверить очередь	Одну смену статуса
Другой участок системы	Назначить ответственного	Неподтверждённое всё отключено
Остался сервисный вопрос	Разобрать отдельно по основанию	Рекламную вставку
Позже человек сам написал	Разобрать новый запрос отдельно	Автоматическое общее согласие

Перед закрытием внутренней задачи

1. Что именно человек просил прекратить?
2. Какие повторы реально остановлены?
3. Где ещё нужна отдельная проверка?

18 проверок остановки повторов

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

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.

Лист фиксации отказа

Сохраняйте факты без оценок характера и предположений о мотивах. Ясный отказ не требует нового опроса.

Контакт / текущая дата: _____

Отказ / дата / канал / слова	Что прекращаем / что неизвестно	Связанная задача / ответственный
Текущий отказ		
Предыдущее обращение		
Задачи звонка		
Запланированные предложения		
Отдельный сервисный вопрос		

Предмет и граница отказа: _____

Что осталось неизвестным: _____

Ответственный за проверку: _____

Лист проверки оставшихся действий

Требование клиента, поручение сотруднику и подтверждённая остановка являются разными событиями. Записывайте их раздельно.

Система / задача / предложение	Остановлено / проверка / подтверждение	Остаток / ответственный / основание

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Ответ Киры в текущем разговоре

Виталий, поняла, вы уже просили прекратить предложения. Повторный звонок был лишним. Предложения прекращаю. Учебный пример ВС: ответ дан в текущем разговоре, отдельная новая рассылка для подтверждения не нужна.

Первое действие после чтения

Проверьте одну карточку с уже зафиксированным отказом. Найдите связанные задачи, очередь и границы выполненной проверки. Не обращайтесь к человеку повторно ради теста.

Проверенная область: _____

Остаток проверки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Статус клиента не останавливает ненужные обращения?

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

Проверить ведение контактов →

17.10.2026 проверена статья 18 закона о рекламе: согласие на рекламу по сетям электросвязи и прекращение по требованию адресата. Сервисные вопросы рассматриваются по фактам отдельно.

Закон о рекламе, статья 18: реклама по сетям электросвязи

Реплики завершения без новой продажи

Используйте ответ в текущем разговоре. Не создавайте отдельную цепочку сообщений ради подтверждения остановки.

Новый вопрос человека не означает согласие на любые дальнейшие предложения. Обсуждайте его в фактическом объёме и сохраняйте действующие ограничения.

Повтор по ошибке

«Поняла, вы уже сообщали об отказе. Повторное обращение было лишним. Предложение прекращаю».

Неясен предмет

«Уточню только границу: отклоняем эту квартиру или подбор тоже останавливаем?»

Проверка не завершена

«Ваше требование зафиксировано. Внутри команды проверяю остановку оставшихся действий».

Новый запрос от человека

«Разберём ваш новый вопрос. Уточним, какая помощь нужна сейчас».

Проверка карточки отказа с нейросетью

Модели передаётся обезличенная история, а не доступ к реальным рассылкам. Её текст не подтверждает отключение системы.

Факт ВС	Ошибка пересказа	Корректно
Отказ 20 октября	Клиент пока думает	Предложения остановлены по просьбе
Повтор 21 октября	Новое обращение клиента	Старая задача агента
Один сценарий проверен	Все системы проверены	Указана область проверки
Нет новой даты	Перезвонить через месяц	Возврат не согласован

Промпт: «Найди в карточке оставшиеся повторы и неподтверждённые утверждения. Раздели требование, передачу задачи и проверенный результат. Не добавляй согласие на будущий контакт и удаление всех данных».

После ответа проверьте фактические задачи и очередь доступными средствами. Открытые участки оставьте открытыми до подтверждения. Не объявляйте техническое действие выполненным только потому, что модель написала готовую фразу.