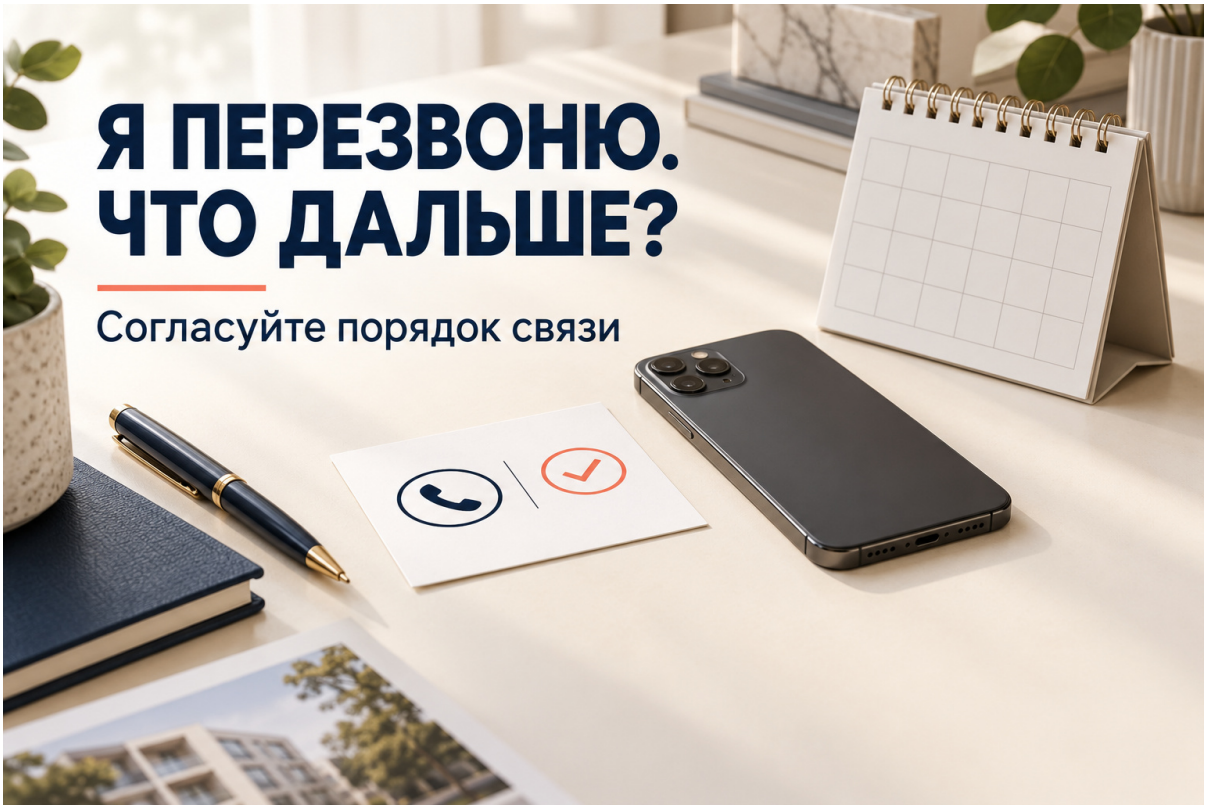
Договорённость о связи без преследования

Зафиксируйте, кто и по какому поводу продолжает разговор. Согласуйте уместное напоминание или оставьте инициативу клиенту без придуманной даты.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карточка пяти полей, учебная временная линия, три статуса контакта, форма отмены напоминания и 18 проверок перед сообщением.

Авторский инструмент организации общения. Учебное одно напоминание не является универсальной нормой частоты контактов. Учитывайте конкретные отношения и правила.

Сохраните выбор клиента точно

Клиент обещает вернуться сам, а вам нужно точно сохранить порядок продолжения и не создать лишние сообщения.

Ответ	Фактический статус	Что не добавлять
Сам позвоню	Инициатива у клиента	Свою дату звонка
Напишите в четверг	Согласованный контакт	Другие каналы и серию
Как-нибудь потом	Точного шага нет	Назначенную встречу

Пять полей перед новой задачей

- Точная фраза клиента.
- Незакрытый предмет разговора.
- Инициатор следующей связи.
- Событие или согласованное время.
- Канал и допустимый объём напоминания.
- Последние ответы и условия отмены.

Фраза, инициатор и разрешённый порядок

1. Сохраните сказанное без дополнений

Запишите, обещал ли человек сам вернуться, назвал ли время и предмет. Не подставляйте удобную вам дату.

Готово: В карточке факт, а не прогноз.

Не делайте так: Перевести «перезвоню» в задачу набрать завтра.

2. Уточните порядок, если разговор уместен

Предложите оставить инициативу клиенту или согласовать напоминание. Если человек уже просит закончить, не удерживайте вопросами.

Готово: Выбор подтверждён, а не навязан.

Не делайте так: Несколько раз требовать точный срок.

3. Опишите разрешённое действие

Для напоминания уточните предмет, канал, момент и объём. Если инициатива остаётся человеку, зафиксируйте отсутствие даты и исходящего напоминания.

Готово: Внутренняя задача не подменяет разрешение.

Не делайте так: Расширить одно сообщение до серии звонков.

Что действительно согласовано

Актуальность, сообщение и статус

4. Проверьте актуальность перед контактом

Посмотрите, не получен ли ответ через другой канал или коллегу. Проверьте, сохраняется ли задача. Отмените запасное действие, если оно больше не нужно.

Готово: Нет сообщения о уже решённом вопросе.

Не делайте так: Отправить напоминание после состоявшегося разговора.

5. Передайте короткий контекст без упрёка

Напомните о согласованной задаче и спросите нужное. Не добавляйте выдуманную срочность и не обвиняйте человека в нарушении обещания.

Готово: Можно ответить по существу или изменить решение.

Не делайте так: Давить фразой «вы же обещали».

6. Обновите фактический статус

Отметьте отправку, ответ или его отсутствие. Новый порядок согласуйте отдельно. Молчание не превращается в разрешение на следующие сообщения.

Готово: Следующий шаг соответствует последней договорённости.

Не делайте так: Автоматически продлевать старое разрешение.

Когда напоминание уже не нужно

Среда и одно сообщение в четверг

Учебный понедельник: владелец обещает получить график в среду и позвонить сам. Разрешает одно сообщение в том же чате в четверг после 16:00, если раньше не вернётся. Предмет только будние показы.

Момент	Что происходит	Действие агента	Статус
Понедельник	Порядок согласован	Записать пять полей	Ожидаем график
Среда, звонок есть	Клиент вышел на связь	Обсудить и отменить запасное	Старое напоминание не нужно
Среда, звонка нет	Новых сведений нет	Не добавлять звонок от себя	График неизвестен
Четверг после 16:00	Ответа всё ещё нет	Одно согласованное сообщение	Напоминание отправлено
После сообщения	Ответ не получен	Сохранить открытый статус	Новые касания не согласованы

Один разрешённый контакт не превращается в неограниченную серию. Если клиент вернулся раньше, запасное напоминание отменяется.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Обещал, значит завтра наберу	Инициатива у клиента, исходящий звонок не согласован
Встреча почти назначена	Точное время и предмет ещё не выбраны
Не ответил, напишу ещё везде	Одно сообщение отправлено, нового порядка нет

Порядок связи зависит от договорённости

Договорённость	Как сохранить	Что сделать дальше
Клиент вернётся сам	Инициатива у клиента	Не придумывать дату
Напоминание разрешено	Предмет, канал, время, объём	Проверить актуальность
Срок неизвестен	Следующий контакт не назначен	Оставить честный статус
Ответ уже пришёл	Вопрос обновлён	Отменить устаревшее
Порядок изменился	Новая договорённость	Заменить активную задачу

Три вопроса перед отправкой

1. Что реально согласовано с человеком?
2. Не решён ли вопрос уже в другом канале?
3. Какое условие отменяет моё напоминание?

18 проверок перед напоминанием

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

Договорённость

- [ ] **Фраза сохранена.** Нет собственного дополнения. Запишите точный смысл.
- [ ] **Предмет понятен.** Связь нужна по одному вопросу. Уточните задачу.
- [ ] **Инициатор назван.** Клиент и агент не перепутаны. Сверьте выбор.
- [ ] **Время реально согласовано.** Потом не стало датой. Сохраните неизвестность.
- [ ] **Канал выбран.** Нет перехода по догадке. Уточните способ.
- [ ] **Объём ограничен.** Одно сообщение не серия. Запишите границу.

Перед напоминанием

- [ ] **Ответ ещё не получен.** Проверены последние сообщения. Прочитайте актуальное.
- [ ] **Коллега не связался уже.** Нет дублирования. Сверьте ответственного.
- [ ] **Задача сохраняется.** Объект и вопрос актуальны. Отмените устаревшее.
- [ ] **Время наступило.** Нет преждевременного контакта. Сверьте договорённость.
- [ ] **Нет ложного дедлайна.** Причина срока подтверждена. Уберите давление.
- [ ] **Текст по делу.** Можно ответить кратко. Назовите нужный вопрос.

После контакта

- [ ] **Отправка отмечена.** Не планируется повтор случайно. Обновите запись.
- [ ] **Молчание не стало согласием.** Нет придуманного решения. Сохраните открытое.
- [ ] **Новый ответ учтён.** Старый план не активен вслепую. Пересогласуйте шаг.
- [ ] **Запасное отменено при ответе.** Нет лишнего сообщения. Закройте задачу.
- [ ] **Статус не преувеличен.** Контакт не назван встречей. Разделите события.
- [ ] **Предпочтение клиента сохранено.** Нет навязчивой серии. Соблюдайте выбранный порядок.

Карточка договорённости о связи

Последняя строка может означать отсутствие согласованного исходящего напоминания. Не заполняйте её желательным для вас сценарием.

Клиент: _____ Дата разговора: _____

Поле договорённости	Что сказал клиент	Что делаем / не делаем
Предмет		
Инициатор		
Время / событие		
Канал		
Если ответа нет		

Цель продолжения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Условие отмены напоминания: _____

Обновление и отмена старого контакта

Проверяйте ответы из согласованных каналов и действия коллег. Возврат клиента раньше срока отменяет ненужное запасное напоминание.

Новая информация	Как меняет старую задачу	Актуальный разрешённый шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Чужая инициатива заменена вашим звонком. восстановите выбор.

Потом превратилось в точную дату. исправьте карточку.

Сообщение дублирует коллегу. сверьте общий факт отправки.

Молчание разрешает новую серию. не расширяйте договорённость.

Реальный срок стал выдуманной угрозой. назовите только подтверждённое.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение без упрёка

Возвращаюсь к вопросу о будних показах, как договорились. Удалось уточнить график? Если пока нет, можно оставить вопрос открытым. Напишите, пожалуйста, какой порядок продолжения сейчас вам подходит.

Первое действие после чтения

Разберите одну карточку с фразой «перезвоню». Если таких записей много без ясного статуса, проверьте следующий шаг по обращениям в диагностической карте.

Ответственный за контакт: _____

Текущий статус и следующий шаг: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обещания перезвонить копятся без понятного итога?

Проверьте инициатора, предмет контакта и фактический следующий шаг по обращению.

Разобрать продолжение контактов →

Проверено 16.10.2026. Huthwaite различает содержательное действие клиента и неопределённое продолжение. Здесь используется краткий принцип точного следующего шага.

Huthwaite International: Are you making progress in your complex sales?

Что отменяет запасное напоминание

Отмена тоже часть нормального процесса, а не забытая задача.

Событие	Что изменилось	Действие
Клиент позвонил раньше	Контакт уже состоялся	Отменить старое напоминание
Ответ пришёл коллеге	Нужные сведения получены	Сверить общий итог
Задача больше неактуальна	Прежний предмет исчез	Обновить статус и план
Клиент изменил предпочтение	Старый порядок не подходит	Сохранить новое решение

В команде один согласованный контакт не выделяется каждому сотруднику отдельно. Назначьте ответственного и фиксируйте фактическую отправку.

Внутренняя задача «проверить карточку» может оставаться полезной. Но она не означает, что после проверки обязательно нужно написать человеку.

Проверка актуальности занимает меньше усилий, чем объяснение клиенту, почему он получил сообщение о вопросе, который уже решил.

Статусы, которые не стоит объединять

Точные слова помогают анализировать реальные результаты.

Инициатива у клиента: он планирует вернуться, конкретный исходящий контакт агента не согласован. Это не назначенная встреча.

Контакт согласован: понятны предмет, участник и время или событие. Даже такой план ещё не означает состоявшийся разговор.

Напоминание отправлено: выполнено конкретное действие агента. Пока ответа нет, нельзя считать нужные сведения полученными.

Следующий шаг подтверждён: есть новая содержательная договорённость. Её фиксируют отдельно, не перенося автоматически прежний канал, срок и объём сообщения.