Карта ролей перед покупкой

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

Объяснить полезную работу

- [ ] **Уточнить самостоятельную часть.** Клиент назвал, что делает сам. Не продавайте повтор без причины.
- [ ] **Выбрать трудность.** Есть конкретный открытый вопрос. Не придумывайте тревогу.
- [ ] **Назвать роль.** Понятно, какую задачу выполняете. Не заявляйте лишних полномочий.
- [ ] **Показать результат.** Есть образец или описание. Уберите «поможем со всем».
- [ ] **Объяснить пользу.** Ясно, какой вопрос прояснится. Не обещайте чужое решение.
- [ ] **Оставить выбор.** Решение клиента отделено. Не выдавайте совет за согласие.

Разделить ответственность

- [ ] **Перечислить участников.** Роли установлены фактически. Не угадывайте по присутствию.
- [ ] **Указать исполнителя.** У каждого вопроса есть адресат. Не заполнить все своим именем.
- [ ] **Разделить передачу и ответ.** Статусы отличаются. Запрос не равен заключению.
- [ ] **Определить координацию.** Понятно, кто организует контакт. Не считать её оценкой.
- [ ] **Оставить неизвестное.** Пробелы видны в карте. Не изображайте завершение.
- [ ] **Уточнить границы.** Названо, чего не обещаете. Не гарантируйте все обстоятельства.

Закрепить договорённость

- [ ] **Сверить ожидания.** Клиент назвал недостающие пункты. Не ограничиться «понятно?».
- [ ] **Обсудить новые услуги.** Объём и условия согласованы. Не включайте молча.
- [ ] **Сверить документы.** Карта не противоречит условиям. Исправьте расхождения.
- [ ] **Обозначить связь.** Канал и ближайший контакт ясны. Не оставляйте без следующего шага.
- [ ] **Проверить выполнение.** Есть результат по каждой отметке. Не считайте усилия результатом.
- [ ] **Обновить изменения.** Новая задача обсуждена отдельно. Не расширять объём автоматически.

Запишите факты и следующий шаг

Не ставьте знак завершения только потому, что вопрос передан. Укажите полученный результат и решение покупателя отдельно.

Код клиента: _____ Объём обсуждён: _____

Открытый вопрос	Исполнитель и результат	Что ещё не подтверждено

Один человек отвечает за всё. разделите работу по фактическим исполнителям.

Обещан результат переговоров. замените на действия и пределы обещания.

Координация названа проверкой. укажите, кто даёт содержательный ответ.

Новый пункт появился молча. согласуйте его объём и условия.

Карта расходится с договорённостью. устраните расхождение до продолжения.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Покупатель не понимает, какую помощь выбирает?

Опишите в диагностической карте, как объясняете услугу, согласуете объём и следующий шаг. Найдите место, где ожидания расходятся.

Проверить своё предложение →

Координация вопроса, получение ответа и принятое решение являются разными результатами. Отмечайте их отдельно. Подготовлено 2026-10-16.