Держать условия, а не повышать голос

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

Перед сложным контактом

- [ ] **Пакет записан целиком.** Цена и срок рядом. Восстановите условия.
- [ ] **Полномочия подтверждены.** Новая уступка требует ответа. Сверьте роль.
- [ ] **Трудная реплика названа.** Не общий ярлык «сложный клиент». Выберите конкретный эпизод.
- [ ] **Есть предметный вопрос.** Помогает уточнить ограничение. Подготовьте формулировку.
- [ ] **Граница выполнима.** Готовы следовать сказанному. Уберите пустую угрозу.
- [ ] **Есть реальный другой формат.** Пауза, письмо или завершение звонка. Выберите доступное.

Во время разговора

- [ ] **Несогласие не названо нападением.** Цена обсуждается отдельно от личности. Вернитесь к предмету.
- [ ] **Нет ответа личной атакой.** Не доказываете статус оскорблением. Сократите реплику.
- [ ] **Мотив не угадан.** Описано поведение. Задайте вопрос.
- [ ] **Клиенту разрешены оба ограничения.** Не навязан выбор одного. Передайте точный ответ.
- [ ] **Уступка не обещана от давления.** Нет нового согласия за собственника. Сохраните полномочия.
- [ ] **Пауза имеет цель.** Не используется для наказания. Назовите предмет проверки.

Итог и продолжение

- [ ] **Разница цены и дат не слита.** 300 тыс. не цена 15 дней без согласования. Разнесите пункты.
- [ ] **Срок связи реалистичен.** Это ваш статус, не чужое решение. Уточните обещание.
- [ ] **Жалоба выделена отдельно.** Не обмен на уступку клиента. Разберите эпизод обслуживания.
- [ ] **Своя резкость исправлена.** Признана конкретная фраза. Вернитесь к условиям.
- [ ] **Конец звонка не назван концом всех обязательств.** Статусы не смешаны. Разберите рабочее отдельно.
- [ ] **Отсутствие соглашения допустимо.** Не приписана уступка ради итога. Запишите реальное расхождение.

Запишите факты и следующий шаг

Отвечайте на предмет и поведение, не на предполагаемый характер человека. Сохраняйте действующие условия клиента.

Главное расхождение: _____

Трудная реплика / условие	Мой предметный ответ	Предел обещания
Несогласие с ценой		
Требование решить сейчас		
Личная оценка		

Несогласие объявлено личной враждебностью. выделите предмет позиции.

Скидка обещана ради тишины. вернитесь к подтверждённым полномочиям.

Выдуман другой покупатель. уберите непроверенное давление.

Жалобу меняют на уступку собственника. разделите вопросы.

Пауза используется как наказание. определите рабочую цель.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Сложный разговор заканчивается потерянными условиями?

Проверьте, где исчезают точный ответ клиента, предел обещаний и следующий шаг.

Разобрать свои переговоры →

Несогласие с ценой не является само по себе нападением. При личных атаках можно обозначить границу и вернуть разговор к предмету. Подготовлено 2026-10-16.