

РАЗОБРАННЫЙ ПРИМЕР

Из обещания в проверяемое действие

Сохраните предмет обещания, ответственного и реальный срок. Затем определите, по какому результату будет видно выполнение.

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР / ВСЕ ДАННЫЕ ВЫМЫШЛЕНЫ

Менеджер: «Как только инженер подтвердит комплектацию, пришлю вам обновлённый расчёт».

Что выделяем	Что записываем
Действие и предмет	Отправить клиенту обновлённый расчёт по подтверждённой комплектации.
Ответственный	Менеджер, давший обещание. Перед отправкой задачи проверить исполнителя и сделку.
Срок	После подтверждения инженером. Конкретная дата не названа.
Следующий шаг	Уточнить у инженера срок подтверждения и согласовать дату отправки с клиентом.
Проверка исполнения	Найти факт отправки нужного расчёта. Закрытый статус задачи сам по себе недостаточен.

Условие не равно дате

Не назначайте «завтра» за клиента. Отметьте, что срок требует уточнения. Если создаёте задачу в CRM, сначала проверьте черновик, исполнителя и срок, затем подтвердите отправку.

Хотите пройти этот сценарий в сервисе?

20 минут на демонстрации с учебным примером.

revopslab.ru/academy/dogovorennosti

ВАША ПРОВЕРКА

Зафиксируйте договорённость

Один лист - одно обещание. Разделите то, что прозвучало в разговоре, и действие, которое руководитель предлагает отдельно.

Сделка / запись / дата разговора

Реплика обещания дословно и время фрагмента

Действие и предмет: что именно должно быть сделано

Кто пообещал / кто должен выполнить

Названный срок или условие / если нет - «не уточнён»

Что и с кем уточнить перед постановкой задачи

По какому факту проверить исполнение / когда вернуться

Проверка: смысл обещания сохранён? Дата не придумана? Исполнитель и сделка подтверждены? Подготовка поручения не выдана за отправку задачи или исполнение.

Хотите пройти этот сценарий в сервисе?

20 минут на демонстрации с учебным примером.

revopslab.ru/academy/dogovorennosti