Карточка консультации клиента с основанием ответа

Пустой бланк — поля для заполнения обозначены в квадратных скобках.

Авторский проект образца. Адаптируйте условия и проверьте применимость перед использованием.

Сведения о консультации

Карточка сохраняет фактическое содержание одного разговора для продолжения работы. Указывайте минимальный внутренний идентификатор и канал; личные сведения добавляйте только при необходимости задачи. Не переносите секреты и содержимое чужого кабинета.

[Номер, дата, участники и канал]

Что требовалось выяснить

Сохраните исходный вопрос и последующее уточнение раздельно. Формулировка консультанта не должна незаметно заменять запрос клиента. Если цель осталась неясной, прямо отметьте это до подготовки окончательного ответа.

[Вопрос клиента и уточнение]

На чём основан ответ

Основание ответа должно быть доступно и проверено в обозначенных пределах. Назовите материал, редакцию, раздел и время сверки либо фактическую учебную проверку. Сведения со слов клиента не отмечают как независимо установленные.

[Проверенное основание ответа]

Что было сообщено

Запишите то, что действительно сообщили, сохранив существенные ограничения. Предложенный способ не является действием, выполненным за клиента. Новую формулировку после дополнительной проверки датируют отдельно, не переписывая историческую реплику.

[Фактически сообщённый ответ]

Границы известного

Неизвестное оставляют неизвестным. Отдельно укажите версии и обстоятельства, которые не проверялись, а также вопросы вне компетенции консультанта. Уверенный тон сам по себе не подтверждает достоверность ответа.

[Неизвестное и границы консультации]

Итог разговора

Отделите завершение разговора от решения задачи. Сохраните фактическую реакцию клиента, открытый вопрос и согласованный следующий шаг. Молчание, благодарность или намерение попробовать позже не доказывают успешного результата.

[Следующий шаг и состояние на конец разговора]