Внутренний сценарий ответа на входящее обращение

Пустой бланк — поля для заполнения обозначены в квадратных скобках.

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

Назначение сценария

Это внутренняя помощь консультанту для одной области вопросов. Выбирайте ветку по проверенным обстоятельствам; весь сценарий клиенту не отправляют. Назначение владельца редакции не подтверждает актуальность источников без фактической сверки.

[Область и владелец сценария]

Уточнить задачу

Сначала прочитайте уже сообщённое. Уточняйте только то, чего не хватает для выбора пути. Для общего вопроса не собирайте идентификаторы заказа и личные контакты. Пароль, одноразовый код и удалённый доступ не используются для обычного уточнения.

[Начало разговора и минимальное уточнение]

Подтверждённое знание

Выбирайте эту ветку, когда источник доступен, версия совпадает и вопрос находится в его пределах. Ответ включает применимый шаг и проверку результата. Проверенный способ ещё не означает, что клиент выполнил его или получил нужный итог.

[Ветка А — ответ подтверждён]

Неизвестные сведения

Если существенного факта нет, сохраните неопределённость и запросите минимальное уточнение. При отсутствии источника прямо сообщите, что ответ пока не проверен. Не придумывайте статус, срок, разрешение, скидку или результат ради завершения реплики.

[Ветка Б — данных недостаточно]

Передача вопроса

При выходе за пределы компетенции предложите передачу с контекстом. Сообщение о намерении передать, факт отправки и принятие получателем различаются. Чужую работу и время ответа подтверждают только по реально полученному основанию.

[Ветка В — вопрос вне компетенции]

Завершение разговора

Назовите следующий шаг и оставшийся вопрос. Реакцию клиента фиксируют без домысливания; молчание не подтверждает согласие или решение. Повторный контакт требует понятного канала и действительно принятой задачи, а не общего обещания помочь.

[Завершение и фиксация результата]

Пример применения

В прогоне укажите факты и причину смены ветки. Проверка логики сценария не подтверждает наличие функции или решение обращения.

[Учебный прогон ветвления]