

Памятка: Не хотим переучивать команду: как обсудить переход без пустых обещаний

Короткая памятка для подготовки разговора.

Неудачно	Лучше	Почему
Не переживайте, мы вас быстро научим, все останутся довольны.	Понимаю, что текущий режим для вас ценен. Разрешите уточнить, что именно вызывает опасение?	Менеджер заменяет пустое обещание скорости и комфорта на признание ценности текущего процесса и запрос конкретики.
Внедрение системы будет легким, никто не пострадает.	Кто из сотрудников будет выполнять новое действие ежедневно, кто только при необходимости, а кто остаётся читателем отчётов?	Вместо абстрактного обещания легкости менеджер сужает тревогу до конкретных ролей и объема нагрузки.
Все сразу привыкнут к новой кнопке, это же просто.	Как мы поймём, что группа действительно освоила новое действие? Привыкнут к чему именно, в каких действиях это будет видно?	Менеджер переводит разговор от размытого состояния 'привыкли' к наблюдаемым операциям и критериям успеха.
Мы бесплатно обучим всех ваших менеджеров за два дня.	Точных данных по обработке входящих у меня сейчас нет, я не хочу их придумывать. Предлагаю подключить специалиста по внедрению и обсудить это отдельно.	При отсутствии подтвержденных условий или примеров менеджер честно признает дефицит данных вместо выдумывания сроков.
Уверяю, ваша команда никогда не будет сопротивляться изменениям.	С какими переходами у вас был опыт и что в них сработало плохо?	Менеджер избегает гарантий отсутствия сопротивления и вместо этого исследует прошлый негативный опыт клиента.
Ваши внутренние помощники будут решать любые технические проблемы мгновенно.	Помощник отвечает на вопросы о работе в процессе, а технические сбои идут в поддержку.	Четкое разграничение границ ответственности внутренних помощников и команды технической поддержки.
Гарантирую рост конверсии на 20% после того, как вы перестанете бояться учиться.	С чем мы будем сравнивать результат пилота? Давайте зафиксируем исходный уровень и метрики ошибок.	Отказ от необоснованных финансовых гарантий в пользу создания измеримой базы для сравнения результатов.
Просто скажите своим людям, что всё будет хорошо, они успокоятся.	Что вам важно не потерять в этом процессе?	Вместо директивного совета игнорировать чувства, менеджер использует открытый вопрос для выявления реальных страхов.

Ссылки: [Статья](#) · [Тренировка 1](#) · [Тренировка 2](#)