

# ChatGPT

для малого  
бизнеса:

сообщения  
клиентам,  
контент и  
регламенты



Практические  
решения  
для ежедневной  
работы  
вашего бизнеса



ГОТОВЫЕ  
СООБЩЕНИЯ  
ДЛЯ КЛИЕНТОВ



КОНТЕНТ  
ДЛЯ СОЦСЕТЕЙ  
И РАССЫЛОК



РЕГЛАМЕНТЫ  
И ИНСТРУКЦИИ  
ДЛЯ КОМАНДЫ



ЭКОНОМИЯ  
ВРЕМЕНИ  
И РОСТ ПРОДАЖ

Агния Ратникова

**ChatGPT для малого бизнеса:  
сообщения клиентам,  
контент и регламенты**

«Автор»

2026

**Ратникова А.**

ChatGPT для малого бизнеса: сообщения клиентам, контент и регламенты / А. Ратникова — «Автор», 2026

Нужно ответить клиенту, объяснить цену, подготовить публикацию или превратить устную договорённость в регламент, но времени на формулировки мало. Этот промптбук предлагает 100 прикладных запросов к ChatGPT для повторяющихся задач малого бизнеса и задаёт основу для проверяемого рабочего черновика без выдуманных фактов. Карточки охватывают сообщения клиентам, продажи и предложения, контент, описания услуг и FAQ, внутренние инструкции, управленческую коммуникацию и рабочую аналитику. В каждой указаны ситуация, необходимые исходные данные, готовый копируемый промпт, формат результата, риски, мини-кейс и критерии ручной проверки. Книгу можно читать по порядку или использовать как справочник. Общая карта компании и режимы «Продажи», «Сервис» и «Операционная система» помогают адаптировать запросы под нишу и превращать удачные тексты в утверждённые шаблоны. Цены, сроки, обещания, персональные данные и профессионально значимые выводы остаются под контролем человека.

© Ратникова А., 2026

© Автор, 2026

# Содержание

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Введение. Что именно даёт эта книга                                  | 5  |
| Что ChatGPT делает хорошо                                            | 6  |
| Чего нельзя передавать ChatGPT без контроля                          | 7  |
| Как пользоваться промптбуком                                         | 8  |
| Шаг 1. Составьте карту контекста компании                            | 8  |
| Шаг 2. Подставьте исходные данные конкретной задачи                  | 9  |
| Шаг 3. Получите черновик, а не окончательное решение                 | 10 |
| Шаг 4. Проведите ручную проверку                                     | 11 |
| Шаг 5. Зафиксируйте удачную версию в операционной системе<br>бизнеса | 12 |
| Универсальные режимы адаптации                                       | 13 |
| Режим «Продажи»                                                      | 14 |
| Режим «Сервис»                                                       | 15 |
| Режим «Операционная система»                                         | 16 |
| Как проверять юридические и финансовые риски                         | 17 |
| Как адаптировать промпт к нише                                       | 18 |
| Как читать карточки                                                  | 19 |
| Указатель по рабочим ситуациям                                       | 20 |
| Когда нужно ответить клиенту                                         | 20 |
| Когда нужно подготовить предложение                                  | 21 |
| Когда нужен контент                                                  | 22 |
| Когда нужно описать сервис                                           | 23 |
| Когда нужен регламент                                                | 24 |
| Когда владельцу нужно принять рабочее решение                        | 25 |
| Часть I. Сообщения клиентам                                          | 26 |
| 1. Первый ответ на новый запрос                                      | 27 |
| 2. Уточнение расплывчатого запроса                                   | 28 |
| Конец ознакомительного фрагмента.                                    | 29 |

# **ChatGPT для малого бизнеса: сообщения клиентам, контент и регламенты**

## **Введение. Что именно даёт эта книга**

Малому бизнесу обычно хватает идей. Не хватает времени, точных формулировок и понятного процесса, который превращает рабочую ситуацию в готовый текст. Нужно ответить клиенту, объяснить цену, подготовить предложение, написать пост, описать услугу, зафиксировать порядок работы, передать задачу сотруднику или разобрать повторяющуюся проблему. ChatGPT ускоряет эту работу, когда получает контекст, ограничения и чёткий формат результата.

Эта книга — не сборник «волшебных команд» и не обещание роста выручки. Это рабочий промптбук для повседневных задач малого бизнеса. В нём собраны 100 прикладных промптов: от коротких клиентских сообщений до регламентов и управленческих разборов. Каждый промпт описывает конкретную рабочую ситуацию, содержит поля для исходных данных, запрещает додумывать недостающие сведения и предусматривает ручную проверку.

Книга помогает быстрее получить рабочий черновик, увидеть пробелы во входных данных и привести тексты к единому стандарту. Ответственность за факты, обещания, цены, сроки, договорённости, публикацию и решения остаётся у владельца бизнеса или назначенного сотрудника.

## Что ChatGPT делает хорошо

В типичных задачах малого бизнеса ChatGPT полезен как:

редактор: упрощает, сокращает, перестраивает и выравнивает тон;

помощник по черновикам: создаёт первую версию сообщения, описания, инструкции или публикации;

помощник по структуре: превращает заметки, переписку и устные объяснения в пункты, этапы и чек-листы;

генератор вариантов: предлагает несколько стратегий ответа или подачи;

помощник по проверке: ищет двусмысленности, неподтверждённые утверждения, пропущенные шаги и неясные формулировки;

помощник в подготовке обсуждений: формулирует вопросы для встречи, разбора, интервью или ретроспективы.

## **Чего нельзя передавать ChatGPT без контроля**

Не поручайте модели окончательно решать юридические, налоговые, бухгалтерские, медицинские, кадровые и другие вопросы, требующие профильной квалификации. Она поможет составить список вопросов, упорядочить исходные данные или подготовить нейтральный черновик, но выводы и формулировки с правовыми или финансовыми последствиями проверяет специалист.

Не загружайте в публичный ИИ-сервис сведения, которые нельзя раскрывать: полные персональные данные, платёжные реквизиты, пароли, коммерческие тайны, медицинскую информацию, содержание закрытых договоров и внутренние данные клиентов. Передавайте обезличенные фрагменты или заменяйте значения метками.

Не публикуйте сгенерированный текст без ручной проверки. Модель способна уверенно добавить правдоподобную, но неверную деталь. Особенно внимательно проверяйте цифры, даты, цены, сроки, характеристики, правила площадок, условия гарантии, ссылки, имена, должности, сертификаты и любые утверждения «лучший», «единственный», «гарантированно», «без риска».

# Как пользоваться промптбуком

## Шаг 1. Составьте карту контекста компании

Большинство промптов используют блок [КОНТЕКСТ КОМПАНИИ]. Подготовьте его один раз и обновляйте, когда меняются продукты, аудитория или правила общения.

Скопируйте шаблон и заполните только проверенными сведениями:

### **КОНТЕКСТ КОМПАНИИ**

Компания: [название или нейтральное обозначение]

Ниша: [что продаем или какую услугу оказываем]

Клиенты: [основные сегменты и ситуации покупки]

География и язык: [где работаем и на каком языке общаемся]

Каналы: [сайт, мессенджеры, телефон, соцсети, офлайн]

Продукты или услуги: [краткий список]

Цены: [только актуальные подтверждённые данные или «не указывать»]

Сроки: [что можно обещать, а что зависит от условий]

Тон: [например: спокойный, уважительный, без канцелярита]

Обращение: [на «вы» или на «ты»]

Слова, которые используем: [термины бренда]

Слова, которых избегаем: [запрещённые формулировки]

Подтверждённые преимущества: [факты, которые можно доказать]

Ограничения: [что не делаем, не гарантируем, не публикуем]

Порядок эскалации: [кому передать спорный или рискованный случай]

Не превращайте карту контекста в рекламный манифест. Чем точнее факты и ограничения, тем надёжнее результат.

## **Шаг 2. Подставьте исходные данные конкретной задачи**

В каждом промпте есть метки в квадратных скобках. Замените их фактическими данными. Если сведений нет, не просите модель «додумать». Напишите: неизвестно, нужно уточнить или не использовать.

Хорошие исходные данные отвечают на пять вопросов:

1. Что произошло?
2. Кто участники и каковы отношения между ними?
3. Какой результат нужен после текста?
4. Какие факты и ограничения обязательны?
5. Что нельзя обещать или раскрывать?

### **Шаг 3. Получите черновик, а не окончательное решение**

Первый ответ модели рассматривайте как материал для редактирования. Если он слишком общий, добавьте один из уточняющих запросов:

Сделай текст конкретнее, но не добавляй новых фактов. Покажи, какие места остаются неясными.

Сократи текст на треть. Сохрани решение, обязательные факты и следующий шаг.

Проверь, нет ли в тексте обещаний, которые не подтверждены исходными данными. Выведи их отдельным списком.

Предложи три версии: нейтральную, более тёплую и более прямую. Они должны различаться стратегией, а не только словами приветствия.

## Шаг 4. Проведите ручную проверку

Перед отправкой или публикацией проверьте текст по семи пунктам.

1. **Факты.** Все имена, даты, цены, сроки, характеристики и события совпадают с источником.
2. **Обещания.** Компания может выполнить всё заявленное.
3. **Право и правила.** Нет ли формулировок, которые требуют проверки юристом, бухгалтером, кадровым специалистом или актуальными правилами площадки.
4. **Конфиденциальность.** Нет лишних персональных или закрытых данных.
5. **Тон.** Текст соответствует отношениям с получателем и не звучит унижительно, агрессивно или манипулятивно.
6. **Действие.** Получателю понятно, что делать дальше.
7. **Канал.** Длина, формат и детали подходят для письма, мессенджера, сайта, соцсети или внутреннего документа.

## **Шаг 5. Зафиксируйте удачную версию в операционной системе бизнеса**

Под «операционной системой» в этой книге понимается набор повторяемых правил, а не компьютерная ОС: шаблоны, база знаний, роли, маршруты согласования и стандарты качества. Удачный текст стоит превратить в рабочий инструмент:

- сохраните утверждённую версию;
- укажите владельца шаблона;
- зафиксируйте, когда его применять;
- перечислите данные, которые нужно подставить;
- установите дату пересмотра;
- добавьте случаи, когда шаблон нельзя использовать без руководителя или специалиста.

## **Универсальные режимы адаптации**

В каждом прикладном промпте предусмотрены три режима. Они не являются тремя обязательными версиями одного текста; это разные способы применения результата.

## **Режим «Продажи»**

Подходит, когда текст помогает человеку выбрать следующий шаг. Здесь важны соответствие его задаче, понятная польза, открытые ограничения и отсутствие давления. Продажный текст не должен создавать ложную срочность, скрывать условия или обещать результат, который бизнес не контролирует.

## **Режим «Сервис»**

Подходит, когда нужно сделать ситуацию клиента понятнее, признать проблему, объяснить порядок действий и сохранить уважительный контакт. Сервисный текст не обязан «продавать»: иногда его задача — честно отказать, исправить ошибку или передать вопрос ответственному сотруднику.

## **Режим «Операционная система»**

Подходит, когда разовый текст нужно превратить в повторяемый стандарт: шаблон, инструкцию, чек-лист, карточку базы знаний или правило эскалации. В этом режиме особенно важны условия применения, обязательные поля, ответственный и критерии качества.

## Как проверять юридические и финансовые риски

Эта книга не заменяет профессиональную консультацию. Рискованные материалы проверяйте в четыре этапа.

**1. Отделите факты от формулировок.** Сначала соберите подтверждённые данные и документы, затем просите модель редактировать текст.

**2. Попросите отметить зоны риска.** Модель может указать, где есть обещание, ответственность, персональные данные, срок, цена, гарантия, возврат, реклама или трудовые отношения. Это сигнал для проверки, а не юридический вывод.

**3. Сверьтесь с актуальным официальным источником.** Законы, налоги, правила платформ, обязательные реквизиты и сроки могут меняться.

**4. Передайте специалисту окончательную версию.** Юрист, бухгалтер, кадровик или другой профильный специалист должен проверить то, что влияет на права, деньги и обязанности.

Безопасная формулировка запроса к модели:

Не давай юридического или финансового заключения. Найди в тексте места, которые могут создавать обязательства, обещания или риски для персональных данных, а также места, где нужно свериться с актуальными требованиями. Составь список вопросов для профильного специалиста.

## Как адаптировать промпт к нише

Чтобы адаптировать промпт к нише, недостаточно заменить название профессии. Уточните как минимум пять параметров:

результат для клиента: товар, услуга, встреча, доставка, проект, подписка, ремонт, занятие;

цикл сделки: мгновенное решение, консультация, согласование, предоплата, повторная покупка;

риски: здоровье, безопасность, сроки, совместимость, персональные данные, репутация;

доказательства: портфолио, характеристики, фото, документы, отзывы, тестовый этап;

ограничения: зона доставки, график, возможности и загрузка команды, сезонность, зависимость от клиента.

Например, «срок» в мастерской может означать готовность изделия, в агентстве — этап проекта, в обучении — расписание, а в доставке — интервал. Один и тот же промпт должен получать разные входные данные и разные критерии проверки.

## Как читать карточки

Каждая карточка содержит:

**задачу малого бизнеса**— когда применять промпт;

**исходные данные**— что подготовить вместе с картой компании;

**готовый промпт**— самостоятельный копируемый запрос с ожидаемым форматом результата;

**адаптацию, риски и границы**— что изменить для ниши и какие обещания недопустимы;

**мини-кейс**— пример практического использования без вымышленных коммерческих результатов;

**ручную проверку**— конкретные критерии перед отправкой, публикацией или утверждением.

Общие режимы «Продажи», «Сервис» и «Операционная система» описаны выше и не повторяются в каждой карточке. Внутри готовых промптов сохранены обязательные ограничения: использовать только переданные данные, отмечать пробелы и выводить сведения для проверки человеком.

Далее идут указатель по рабочим ситуациям и 100 промптов. Работайте с ними по порядку или используйте книгу как справочник.

## **Указатель по рабочим ситуациям**

### **Когда нужно ответить клиенту**

Используйте промпты 1–21: первый контакт, уточнение, цена, срок, запись, задержка, ошибка, претензия, возврат, негативный отзыв, граница общения, напоминание, контакт после завершения заказа и реактивация.

## **Когда нужно подготовить предложение**

Используйте промпты 22–35: диагностические вопросы, короткие и развёрнутые предложения, пакеты, дополнительные услуги, возражения, сравнение, скидка, доступность, пилот и партнёрство.

## **Когда нужен контент**

Используйте промпты 36–55: контент-матрица, идеи из вопросов, обучающий материал, кейс, формат «до и после», запуск, объяснение услуги, история основателя, ценности, FAQ, видео, рассылка, посты, статья, календарь, переработка, сезонность, пользовательский контент и аудит обещаний.

## **Когда нужно описать сервис**

Используйте промпты 56–70: ценностное предложение, карточки услуги и товара, пакеты, процесс, границы, сроки, старт работы, стандарт сервиса, FAQ, цена, гарантия, персонализация, эскалация и восстановление после сбоя.

## **Когда нужен регламент**

Используйте промпты 71–90: извлечение процесса из интервью, открытие и закрытие смены, передача заказа, лиды, данные, согласование контента, претензии, возвраты, контроль качества, адаптация, роли, встречи, решения, брифы, повторяющиеся задачи, инциденты и база знаний.

## **Когда владельцу нужно принять рабочее решение**

Используйте промпты 91–100: недельная сводка, обратная связь, потерянные сделки, узкие места, приоритеты, эксперимент, разбор проекта, объявление, обратная связь сотруднику и план улучшения.

## Часть I. Сообщения клиентам

Этот раздел охватывает путь от первого обращения до завершения и восстановления отношений. Основной принцип: сообщение должно отражать факты, прояснять ситуацию и давать реальный следующий шаг. Чем выше риск — претензия, возврат, персональные данные, угроза или ущерб, — тем раньше случай передаётся уполномоченному сотруднику или специалисту.

**Режимы раздела.** В режиме продаж связывайте следующий шаг с реальной потребностью клиента без давления и искусственной срочности. В режиме сервиса ставьте на первое место ясность, признание ситуации и порядок действий. В режиме операционной системы превращайте утверждённый текст в шаблон с обязательными полями, владельцем и условиями эскалации.

## 1. Первый ответ на новый запрос

**Задача малого бизнеса.** Новый клиент написал коротко и не сообщил данных, достаточных для точного ответа.

**Исходные данные.** Добавьте к [КОНТЕКСТУ КОМПАНИИ]:

текст обращения клиента

что уже известно о задаче

какие данные нужны для расчёта или записи

доступные следующие шаги

**Готовый промт.**

Ты — редактор клиентской коммуникации малого бизнеса.

**Контекст компании:**

[КОНТЕКСТ КОМПАНИИ]

**Рабочая ситуация:**

Новый клиент написал коротко и не сообщил данных, достаточных для точного ответа.

**Исходные данные:**

- текст обращения клиента: [вставьте данные]

- что уже известно о задаче: [вставьте данные]

- какие данные нужны для расчёта или записи: [вставьте данные]

- доступные следующие шаги: [вставьте данные]

**Задача:**

Подготовь первый ответ: подтверди получение обращения, кратко покажи понимание задачи, задай только необходимые уточняющие вопросы и предложи следующий шаг.

**Требования:**

- Используй только подтверждённые данные. Если их не хватает, сначала перечисли уточняющие вопросы; не добавляй неподтверждённые преимущества, цифры, сроки, гарантии или ссылки.

- Сохрани спокойный и уважительный тон, не скрывай существенные условия и не дави на клиента.

- После черновика перечисли факты и формулировки, которые нужно проверить вручную.

**Формат результата:**

Дай две версии: сообщение для мессенджера до 600 знаков и письмо до 1200 знаков. После текста перечисли недостающие данные.

**Адаптация, риски и границы.** Не называйте цену или срок, если они зависят от параметров, которых клиент не сообщил. Для адаптации к нише замените общие вопросы на параметры выбора именно вашей услуги: размер, объём, адрес, дата, комплектация, формат или цель. Не обещайте точную стоимость, доступность или результат до проверки исходных данных.

**Мини-кейс.** В мастерскую приходит сообщение: «Сколько стоит сделать шкаф?» Промпт помогает ответить без выдуманной цены: уточнить размеры, материал, место установки и желаемый срок, затем предложить замер или предварительный расчёт.

**Ручная проверка.**

Каждый вопрос нужен для следующего шага.

В ответе нет скрытого обещания цены или срока.

Клиент понимает, как и где передать данные.

## 2. Уточнение расплывчатого запроса

**Задача малого бизнеса.** Клиент описал проблему общими словами, и сотрудник рискует предложить неподходящее решение.

**Исходные данные.** Добавить

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.