

A black cat with bright yellow eyes is peeking over a white rectangular sign. The cat's face is visible above the sign, and its front paws are visible on the sides of the sign. The background is a solid yellow color.

Как сказать клиенту «нет»:

сроки, формат
и неподходящий
запрос

ГОТОВЫЕ ТЕКСТЫ
ДЛЯ САМОЗАНЯТЫХ

Мария Власова

Как сказать клиенту «нет»: сроки, формат и неподходящий запрос

*<https://litres.ru/74232307>
SelfPub; 2026*

Аннотация

Клиент просит невозможный срок, расширяет объём, настаивает на неудобном формате или продолжает торг после отказа. В книге собраны 150 готовых сообщений, с которыми самозанятый специалист может дать ясный ответ и не оставлять случайных обещаний.

Банк охватывает весь путь работы: первичный запрос, запись и перенос, каналы связи, бриф и правки, цену и оплату, безопасность, конфиденциальность, неподходящий тон, отмену и завершение. Каждая формулировка привязана к конкретной ситуации; в тексте остаётся заменить имя, дату, услугу, сумму и другие фактические детали.

Отдельные разделы показывают, как повторить границу без новой дискуссии, отвечать на типичные возражения и вести короткую цепочку сообщений, если клиент продолжает давить. Конструктор письма помогает собрать отказ из решения,

достаточного основания, реальной альтернативы и завершения, а финальная проверка выявляет расплывчатые слова, которые могут снова открыть переговоры.

Содержание

О книге	5
Как пользоваться банком сообщений	6
Рабочая формула отказа	7
Когда предлагать альтернативу	8
Что не нужно доказывать	9
Конец ознакомительного фрагмента.	10

Как сказать клиенту «нет»: сроки, формат и неподходящий запрос

О книге

Отказ — обычная часть профессиональной работы, а не сбой в сервисе. Клиенту нужен понятный ответ, исполнителю — предсказуемый график, возможность отвечать за качество, безопасность и свои рабочие границы. Хорошее «нет» не оставляет человека гадать, не содержит пустых обещаний и не превращается в длинное оправдание.

В книге собраны 150 готовых сообщений для разных этапов работы с клиентом: от первого запроса и обсуждения цены до переноса, отмены, возврата материалов, спора и повторного давления. Банк рассчитан на самозанятых специалистов: дизайнеров, фотографов, мастеров услуг, консультантов, преподавателей, авторов, разработчиков, маркетологов, организаторов, ремонтных специалистов и других исполнителей, которые самостоятельно ведут переговоры с клиентами.

Как пользоваться банком сообщений

Сначала найдите ситуацию, которая ближе всего к вашей. Затем проверьте три вещи:

действительно ли вы отказываете, а не пытаетесь отложить неприятный разговор;

какая граница должна остаться неизменной: срок, формат, объём, цена, безопасность, способ оплаты, содержание работы или стиль взаимодействия;

уместна ли альтернатива и сможете ли вы выполнить её без нового риска.

В готовом тексте заменяйте только фактические детали: имя, название услуги, дату, этап работы, сумму и способ передачи материалов. Фрагменты в квадратных скобках нельзя оставлять без изменений: выберите подходящий вариант, подставьте точные данные или удалите фразу целиком, если она не нужна. Не добавляйте личных подробностей и объяснений, которые можно оспаривать. Чем подробнее оправдание, тем проще превратить разговор в торг: «а если быстрее?», «а если без договора?», «а если только один раз?».

Рабочая формула отказа

В сообщении могут быть четыре элемента:

1. **Ясное решение.** «Я не возьму этот заказ», «На эту дату записи нет», «В таком формате я не работаю».
2. **Короткое основание.** Только то, что помогает понять границу: запрос вне специализации, срок не позволяет сделать работу качественно, формат небезопасен, условия не подходят.
3. **Следующий шаг.** Альтернатива, перенос, другой специалист, самостоятельная проверка или завершение разговора.
4. **Повтор границы.** Нужен только тогда, когда клиент продолжает давить.

Необязательно использовать все четыре элемента. Иногда достаточно короткого ответа без альтернативы.

Когда предлагать альтернативу

Предлагайте альтернативу, только если она реальна, не добавляет вам лишней ответственности и не превращает отказ в условное согласие. Возможные варианты:

- ближайшая доступная дата;
- меньший объём;
- другой формат, который вы действительно используете;
- контакт специалиста, которого вы можете рекомендовать без гарантии доступности и результата;
- перечень критериев для самостоятельного поиска.

Не предлагайте «компромисс», который возвращает вас к той же проблеме: ночной работе, неоплаченным дополнительным задачам, сомнительной просьбе, нарушению конфиденциальности или взаимодействию в оскорбительном тоне.

Что не нужно доказывать

Клиенту не нужен полный отчёт о вашей загрузке, здоровье, семье, других заказчиках, расходах и внутренней кухне. Достаточно факта, который относится к решению. Не доказывайте, что цена «справедливая», вы «действительно заняты», а правило «не придумано специально для этого клиента».

Особенно опасны фразы:

«Наверное, не получится»;

«Пос

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.