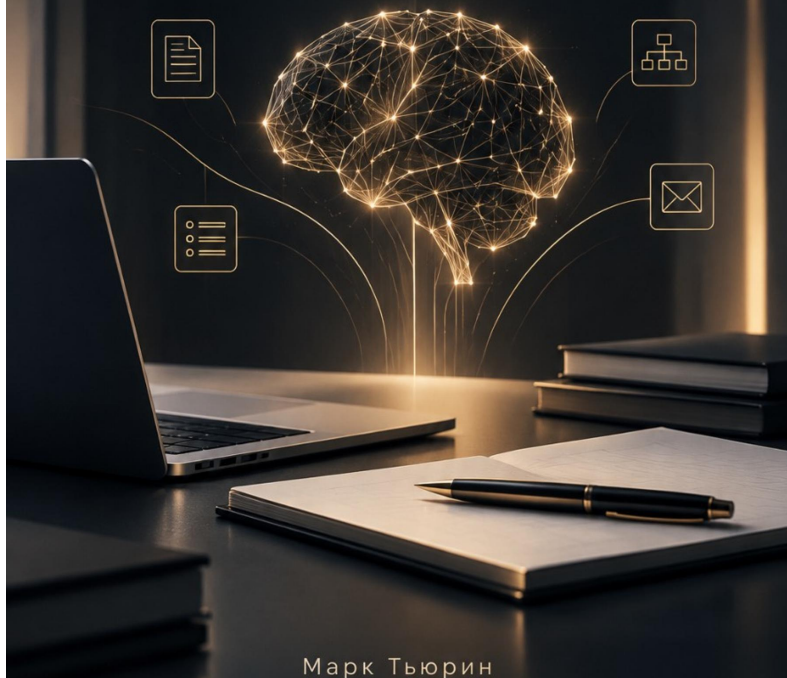


Нейросеть^{ИИ} для текста:

Как готовить черновики,
планы и деловые письма



Марк Тьюрин

Марк Тьюрин

Нейросеть для текста:

Как готовить черновики, планы и деловые письма

<https://litres.ru/74594907>

SelfPub; 2026

Аннотация

Нейросеть за минуту выдаёт гладкий текст — но можно ли доверять цифрам и уверенным выводам в нём? Один выдуманный факт способен испортить письмо, план или репутацию автора. Книга «Нейросеть для текста: Как готовить черновики, планы и деловые письма» показывает, как использовать ИИ быстро, но не на автопилоте.

Вы научитесь выбирать инструмент с учётом задачи и данных, формулировать запросы, собирать и проверять материал, превращать идею в логичный план и писать черновик по частям. Разберётесь, как готовить деловые письма, настраивать тон, редактировать текст, проверять факты, цифры и ссылки, вести диалог с нейросетью и создавать шаблоны для повторяющихся задач. Отдельное внимание уделено защите данных и ответственности автора.

Книга для тех, кто регулярно пишет по работе или учёбе и хочет сократить рутину, не теряя точности и собственного голоса. Она поможет выстроить надёжный путь от идеи до готового текста — с нейросетью в роли помощника, а не автора решения.

Содержание

Что нейросеть умеет делать с текстом — и чего от неё не ждать	6
Выбираем инструмент: доступ, настройки и первые безопасные шаги	18
Формулируем задачу: как объяснить нейросети, какой результат вам нужен	29
Пишем первый запрос: цель, контекст, формат и ограничения	41
Конец ознакомительного фрагмента.	51

Марк Тьюрин

Нейросеть для текста:

Как готовить черновики, планы и деловые письма

**Нейросеть для текста: Как готовить черновики,
планы и деловые письма**

Марк Тьюрин

Что нейросеть умеет делать с текстом — и чего от неё не ждать

Во вторник утром Ирина написала в чат нейросети: «Подготовь хороший обзор метода “тихих часов” для руководителя. Коротко, убедительно и с аргументами».

Через минуту на экране появился аккуратный текст. В нём объяснялось, что тихие часы помогают сосредоточиться, сокращают число переключений между задачами и повышают эффективность команды. В середине абзаца стояла впечатляющая цифра: «Согласно исследованию Массачусетского технологического института, такая практика повышает продуктивность на 37%». В конце — уверенный вывод и предложение внедрить метод уже со следующей недели.

Текст выглядел так, будто его написал человек, который провёл полдня в библиотеке, а потом ещё раз всё вычитал. Ирина убрала пару лишних слов, добавила логотип компании и отправила документ руководителю.

Тот спросил:

— А можно ссылку на исследование?

Ирина открыла чат и попросила источник. Нейросеть предложила название статьи, год публикации и ссылку. Но ссылка не открылась, а поиск по названию ничего не дал. Цифра выглядела убедительно. Исследование — тоже. Толь-

ко проверить их не удалось.

Это была не история о глупом сотруднике или злонамеренной машине. Ирина сделала обычное предположение: если ответ звучит уверенно и оформлен как готовый обзор, значит, за ним стоят надёжные сведения. Нейросеть не предупредила её, что в безупречно гладком тексте может прятаться выдумка. И не потому, что решила обмануть. Просто гладкость текста и достоверность фактов — разные вещи.

Быстрый помощник, а не всезнающий автор

Представьте стажёра, который прочитал очень много текстов, быстро пишет и не боится ни одной темы. Он может за минуту набросать план, предложить пять заголовков, переписать письмо тактичнее и сократить длинный документ до одной страницы. Но он не всегда помнит, откуда взял конкретный факт, не знает всех обстоятельств вашей работы и порой с таким же спокойствием сообщит верную дату, как и убедительно выдуманную.

С нейросетью полезно держать в голове примерно такую картину.

Современные языковые модели обучаются на больших массивах текста. В упрощённом виде их задача — предсказывать, какое продолжение подходит к уже написанному. Это не значит, что они просто механически повторяют готовые фразы: модель способна обобщать языковые закономерности, связывать идеи и строить новые формулировки. Но сам по себе красивый ответ ещё не доказывает, что каждое

утверждение в нём проверено. Модель подбирает продолжение, которое выглядит подходящим в данном контексте, а не обязательно сверяется с надёжным первоисточником.

Поэтому главное умение пользователя — не только задавать вопросы, но и понимать, какой работе можно доверить первый черновик, где требуется направлять помощника, а где нельзя обойтись без проверки.

Три версии одного ответа

Вернёмся к Ирине. Чтобы увидеть, как меняется результат, сравним три шага. В этом примере цифра и ссылка из первого ответа намеренно вымышлены: так проще заметить типичную ошибку, но в реальном тексте вы не всегда знаете, где именно она спряталась.

Вариант первый: общий запрос.

«Подготовь хороший обзор метода “тихих часов” для руководителя. Коротко, убедительно и с аргументами».

Ответ получается энергичным и универсальным: что такое тихие часы, почему они нужны, как их внедрить. Там же появляется «рост продуктивности на 37%» и ссылка на исследование, которой, как выясняется, не существует.

Что пошло не так? Ирина попросила убедительность, а не осторожность. Не объяснила, что именно известно её команде, какой нужен вывод и можно ли использовать внешние факты. Нейросеть заполнила пробелы правдоподобным материалом — как стажёр, которому поручили выступить, но забыли выдать документы.

Вариант второй: запрос с контекстом.

Ирина уточняет задачу:

«Подготовь обзор тихих часов для руководителя, примерно на 180 слов. Тихие часы — период, когда команда старается не назначать встречи и отключает необязательные уведомления, чтобы сосредоточиться. В нашей команде 12 человек; двухнедельный пилот прошли все, и в опросе 8 человек отметили, что им стало меньше мешать переключение между задачами. Объективных данных об изменении продуктивности у нас нет. Раздели, что мы знаем о своём пилоте, и что пока только предполагаем. Не придумывай цифры и источники. Если нужна внешняя информация, отметь, что её следует проверить. Тон — деловой и нейтральный».

Теперь у модели есть ограждения: факты, аудитория, объём, желаемый тон и запрет достраивать доказательства. Ответ, скорее всего, будет сдержаннее. Он сможет сказать, что 8 из 12 участников отметили меньше отвлечений, но не должен превращать этот результат в доказательство роста производительности.

Вариант третий: редакторская проверка.

Ирина сверяется с рабочими заметками: действительно ли опрос прошли 12 человек, правильно ли подсчитаны ответы, что именно спрашивали сотрудники. Затем читает текст не как создатель запроса, а как адресат руководителя: какие выводы этот человек сделает? Не звучит ли «стало меньше мешать переключение» как обещание измеримого эффекта?

После такой проверки в обзоре может остаться следующий абзац:

«Во время двухнедельного пилота 8 из 12 сотрудников отметили в опросе, что их меньше отвлекали переключения между задачами. Это полезный сигнал о восприятии режима командой, но не измерение роста производительности. Чтобы оценить эффект, можно продолжить пилот и заранее договориться, какие наблюдаемые показатели сравнивать».

Нейросеть помогла быстро собрать основу. Контекст сделал основу точнее. Человек сверил сведения и отвечал за вывод. Это не три разных технологии, а три уровня сотрудничества.

Где нейросеть особенно полезна

Лучше всего модели справляются с задачами, в которых важны скорость, язык и структура, а не безошибочное знание вашей ситуации.

Черновик с нуля. Если нужно начать письмо, объявление или заметку, самый трудный шаг — часто не написать хорошо, а написать хоть что-нибудь. Черновик снимает пустую страницу с пьедестала: теперь у вас есть материал, который можно принять, переделать или выбросить.

План и структура. Модель может предложить порядок разделов, разбить большую тему на блоки, составить повестку встречи или превратить разрозненные пункты в логичную последовательность. План особенно полезен как объект обсуждения: «Вот три части, но вторую перенеси в начало» —

работать с этим проще, чем строить документ с нуля.

Варианты формулировок и тона. Можно попросить сделать письмо короче, теплее, нейтральнее или увереннее; подготовить три версии заголовка; смягчить отказ, не превращая его в уклончивое «мы обязательно вернёмся к этому вопросу». Модель предложит варианты — вам останется понять, какой звучит по-человечески и подходит именно вашим отношениям с адресатом.

Сокращение и переформулирование. Тяжёлый абзац можно упростить, длинную инструкцию — превратить в список, текст — адаптировать для читателей, которым не нужны профессиональные термины. Если вы просите пересказать именно предоставленный материал, это удобная помощь. Но пересказ тоже стоит сверить: важная оговорка иногда исчезает, а смысл может немного сдвинуться.

Работа с формой. Из заметок можно получить письмо, из длинного списка — таблицу, из наброска — план презентации. Нейросеть не обязана быть главным автором, чтобы экономить время: иногда её лучший вклад — навести порядок.

Во всех этих задачах человек сохраняет важную роль: оценивает, подходит ли результат. Но ему не обязательно изобретать каждое предложение самостоятельно.

Где начинаются ограничения

Факты могут быть неверными или вымышленными. Модель способна назвать несуществующее исследование,

перепутать дату, приписать человеку чужую цитату или уверенно сообщить старые сведения о быстро меняющейся теме. Сам факт, что в ответе есть цифра, ссылка и научно звучащая формулировка, не превращает их в доказательство.

Пример: «По данным исследования 2024 года, короткие совещания повышают эффективность на 22%». *Проверка:* найдите первоисточник, проверьте название, авторов, дату и то, что именно измерялось. Если источник не находится, уберите утверждение или замените его на осторожное: «Есть основания проверить эту гипотезу на нашей команде». Если модель подключена к поиску, это полезно, но найденный результат всё равно нужно открыть и проверить.

Модель не знает вашей ситуации, пока вы её не описали. «Напиши письмо клиенту» не говорит, кто клиент, что произошло, какие обещания уже давались и какого результата вы хотите добиться. Помощник заполнит пробелы типичным сценарием. Типичный сценарий иногда годится для учебника, но редко идеально совпадает с конкретными отношениями.

Пример: после задержки проекта нейросеть пишет: «Мы гарантируем, что подобное больше не повторится», хотя вы не вправе давать такую гарантию. *Проверка:* добавьте обстоятельства, цель письма, важные ограничения и факты, которые нельзя менять. Отдельно проверьте обещания, сроки, имена и условия.

Шаблонность часто прячется за гладкостью. Ответ

может быть грамматически безупречным, но состоять из общих мест: «важно учитывать индивидуальные потребности», «комплексный подход поможет достичь результата». Это напоминает безупречный костюм, в котором нет карманов.

Пример: текст о вашей команде мог бы подойти любой компании. *Проверка:* попросите модель сохранить конкретные детали, привести тезисы к вашим примерам или, наоборот, отметить места, где не хватает фактической опоры. Затем вставьте то, что известно только вам: реальные трудности, решения и наблюдения.

Убедительный стиль не означает понимания последствий. Нейросеть не несёт ответственности перед клиентом, коллегой или руководителем. Она не окажется на совещании, где выяснится, что обещанный срок невыполним. Решение, что говорить, кому и с какими последствиями, остаётся за человеком.

Пример: модель помогает написать ответ на жалобу и предлагает щедрую компенсацию, которой компания не согласовывала. *Проверка:* убедитесь, что письмо не содержит неподтверждённых обещаний, не раскрывает лишнюю информацию и соответствует вашим полномочиям. Чем выше цена ошибки, тем больше внимания нужно уделить финальной проверке.

Три режима работы

Одна и та же задача может быть простой или рискованной — в зависимости от того, кому вы пишете и что случится,

если текст окажется неточным. Вот удобная начальная карта:

Режим

Что сюда относится

Роль человека

Можно поручить

Черновик обычного объявления, несколько вариантов заголовка, упрощение текста, план письма

Задать цель и формат, быстро проверить, что результат подходит

Нужно направлять

Обзор темы, письмо важному клиенту, пересказ отчёта, текст о вашей команде

Дать контекст и факты, указать ограничения, вычитать смысл и тон

Обязательно проверить

Цифры, даты, источники, юридические и медицинские формулировки, обещания и решения с серьёзными последствиями

Сверить с первоисточником, ответственным специалистом или официальным документом

«Можно поручить» не значит «публиковать не глядя».

Это значит, что задачу можно отдать модели как первую работу, а затем выполнить короткую проверку на пригодность. Даже письмо-приглашение стоит перечитать: модель не знает, что встречу перенесли, если вы об этом не сказали.

Как дать модели полезное задание

Хороший запрос необязательно длинный. Но в нём полезно обозначить четыре вещи:

- 1. Задачу:** что сделать — написать, сократить, сравнить, упорядочить.
- 2. Контекст:** что произошло и какие факты известны.
- 3. Адресата и цель:** кто прочитает текст и какое действие или понимание требуется.
- 4. Ограничения:** объём, тон, обязательные пункты и то, чего нельзя выдумывать или обещать.

Например, вместо «Напиши хороший текст про тихие часы» можно попросить: «Составь краткую записку для руководителя о двухнедельном пилоте. Используй только данные, которые я привёл ниже. Не добавляй внешние цифры и не делай выводов о производительности. Отдельно отметить, что нужно проверить».

Это не волшебная защита от ошибки. Скорее, вы передаёте помощнику карту вместо фразы «иди туда». Ответ всё равно придётся оценить, но шансов получить текст «про всё и ни о чём» станет меньше.

Упражнение: карта собственных задач

Выпишите пять текстовых задач, которые регулярно от-

нимают у вас время. Например:

- ответить на обычное письмо;
- составить план отчёта;
- пересказать заметки со встречи;
- написать клиенту о задержке;
- проверить факты для презентации.

Напротив каждой отметьте один из трёх режимов: **делеги́ровать черновик, делать вместе, обязательно про- верить вручную**. Если подходят два режима, запишите оба: например, «сделать вместе, затем проверить цифры». Это нормально — граница зависит не только от названия задачи, но и от цены ошибки.

Теперь добавьте к каждой строке один вопрос для проверки. «Все ли даты верны?» «Не дал ли я обещание, на которое не уполномочен?» «Не исчезла ли важная оговорка?» Один точный вопрос полезнее, чем смутная надежда, что текст «вроде нормальный».

Когда нейросеть выдала черновик, не спрашивайте себя только: «Красиво ли написано?» Спросите ещё: «Откуда взялись эти факты? Что модель не могла знать? Какое решение или впечатление создаст этот текст?» Так вы перестаёте оценивать помощника по гладкости речи и начинаете оценивать его по пригодности результата.

Нейросеть — сильный ускоритель текстовой работы: она помогает начать, перестроить, сократить и подобрать слова. Но она не становится от этого автономным автором, кото-

рый знает вашу ситуацию, гарантирует истину и отвечает за последствия. Чем яснее задача, чем качественнее контекст и чем разумнее проверка, тем полезнее результат. А следующий практический шаг — выбрать инструмент и разобраться, как работать с ним безопасно: что проверить в настройках и какие данные не стоит отправлять в первый же запрос.

Выбираем инструмент: доступ, настройки и первые безопасные шаги

Ольга открыла поиск и набрала: «нейросеть для писем». Через минуту перед ней было несколько десятков сервисов: знакомые логотипы, заманчивые обещания, кнопки «Начать бесплатно» и отзывы, в которых один инструмент называли гениальным, а другой — бесполезным. Ольга решила не усложнять. Нажала на первую яркую ссылку, зарегистрировалась, вставила в чат рабочий документ и попросила «сделать покороче».

Только после отправки она заметила, что в документе есть фамилии клиентов и суммы договоров. Стало тревожно: куда именно попал файл? Кто может его увидеть? Удалится ли он, если закрыть вкладку? Ответов под рукой не было.

Ольга не сделала ничего необычного. Она просто встретила с распространённой ловушкой: удобство интерфейса легко принять за безопасность, а популярность сервиса — за разрешение использовать его для любых задач. Но нейросеть не начинается с кнопки «Отправить». Она начинается с решения, **какую задачу вы хотите решить и какую информацию готовы для этого доверить инструменту.**

Сначала — не сервис, а задача

Вопрос «какую нейросеть выбрать?» звучит естественно, но он слишком широк. Это всё равно что выбирать кухонный нож, не зная, собираетесь ли вы нарезать хлеб или разделывать рыбу. Один и тот же инструмент может хорошо подходить для черновика письма, но неудобно работать с таблицами или длинными документами. А возможность загрузить файл ещё не означает, что это разрешено правилами вашей компании.

Начните с короткого описания задачи:

- Мне нужен план, черновик, список идей или редактура?
- Буду ли я работать только с текстом или с файлами тоже?
- Это разовый эксперимент или инструмент нужен регулярно?
- В какой среде я буду работать — дома, в компании, на личном или рабочем устройстве?
- Можно ли решить задачу на открытой или вымышленной информации?

Последний вопрос особенно важен. Если вы хотите научиться составлять запросы, для этого не нужен настоящий отчёт, письмо клиента или внутренний регламент. Навык можно отработать на безопасном примере, а к рабочим материалам переходить только после проверки правил и условий.

Остановка для самопроверки. Запишите одну задачу, с которой хотите начать. Например: «Составить вежливый ответ на типовой вопрос покупателя» или «Превратить список домашних дел в план на выходные». Если задача по-

ка звучит как «хочу попробовать нейросеть», сузьте её: что именно должно получиться на выходе?

Проверьте, куда вы пришли

В сети можно встретить официальный сайт продукта, приложение, созданное сторонним разработчиком, расширение для браузера, сервис-посредник или страницу, которая лишь копирует знакомый дизайн. Отличить их не всегда легко, особенно если человек торопится.

Проверяйте не только название, но и источник:

1. Найдите официальный сайт разработчика. Если вы пришли по рекламе или ссылке из публикации, сверяйте адрес с источниками самого разработчика. Обратите внимание на написание домена: небольшая лишняя буква может вести на другой ресурс.

2. Если устанавливаете приложение, проверьте издателя. Название и значок могут быть похожи, а разработчик — другой. Посмотрите, кто указан создателем приложения и откуда ведёт на него официальный сайт.

3. Для рабочего применения сначала спросите организацию. В компании могут быть одобренный сервис, корпоративная подписка, отдельные правила для файлов и данных клиентов. Личный аккаунт не становится рабочим только потому, что открыт на офисном компьютере.

4. Уточните условия доступа. Доступность в вашей стране, требования к возрасту, способы регистрации и ограничения бесплатного или платного плана могут отличаться.

Функции тоже меняются: сегодняшнее описание в обзоре не гарантирует, что завтра сервис будет работать так же.

Это не попытка найти идеальный инструмент с вечной гарантией. Такого поиска обычно не бывает. Цель — понять, с каким продуктом вы имеете дело, кто за него отвечает и подходит ли он вашей задаче.

Прочитайте условия так, чтобы найти главное

Политика конфиденциальности может выглядеть длинной и юридической. Не обязательно разбирать каждую формулировку как юрист. Но перед загрузкой рабочих материалов нужно найти ответы на конкретные вопросы:

- Какие данные собираются при регистрации и использовании?
- Сохраняются ли запросы и файлы, и на какой срок?
- Используются ли они для улучшения сервиса или обучения моделей?
- Можно ли отключить такое использование, и распространяется ли настройка на уже отправленные данные?
- Кто ещё может обрабатывать информацию: подрядчики, партнёры, поставщики облачных услуг?
- Как запросить удаление данных и что именно удаляется?
- Есть ли различия между личным и корпоративным тарифами?

Не всегда ответы лежат в одном документе: часть может быть в настройках, справочном центре или условиях конкретного плана. Если что-то неясно, разумно отложить за-

грузку чувствительных материалов, а не додумывать за сервис.

Важно различать три вещи: **настройка приватности, условия сервиса и ваше право передавать данные**. Например, отключённое использование запросов для улучшения продукта не обязательно означает, что данные вообще не сохраняются или не обрабатываются. И даже хорошие настройки не дают вам автоматически права загружать сведения, принадлежащие работодателю или клиенту. Разрешение на работу с такими данными нужно получать у ответственной организации, а не выводить из того, что в интерфейсе есть удобная кнопка.

Полезное правило на старте: относитесь к информации, которую отправляете внешнему сервису, как к информации, покинувшей ваше устройство, если только вы не проверили иное в документации и условиях. Это не означает, что каждый сервис опасен. Это означает, что осторожность лучше строить на проверяемых фактах, а не на ощущении «вроде бы всё приватно».

Найдите настройки до того, как они понадобятся

У разных сервисов настройки называются по-разному, находятся в разных местах и могут зависеть от типа аккаунта. Ищите не конкретную знакомую надпись, а нужную функцию.

Настройки данных и истории. Проверьте, сохраняются ли чаты, можно ли отключить использование запросов для

улучшения сервиса, есть ли временный режим, какие правила действуют для загруженных файлов. Не считайте, что «удалить чат» обязательно означает немедленное удаление всех копий и технических журналов. Если это важно для вашей задачи, ищите точное объяснение в справке.

Доступ к аккаунту. Используйте уникальный пароль и, если доступно, включите многофакторную аутентификацию. Не передавайте пароль коллегам; если нужен общий доступ, используйте предусмотренные организацией роли и права. Проверьте, на какую почту зарегистрирован аккаунт и кто сможет восстановить к нему доступ.

Разрешения приложения. Если инструмент просит доступ к контактам, микрофону, фотографиям или облачному диску, спросите себя, необходим ли он для вашей задачи. Необязательные разрешения можно не давать. Возможность предоставить сервису доступ ко всему диску не равна необходимости так поступать.

Работа с файлами. Узнайте, какие форматы поддерживаются, что именно извлекается из документа и какие ограничения есть по размеру или количеству файлов. Даже если загрузка технически возможна, это не делает её безопасной или разрешённой. Для первых упражнений загрузка файла вообще не нужна.

Тариф и ограничения. Посмотрите, что входит в выбранный план, есть ли лимиты на запросы и файлы, платное продление или автоматическое списание. Не принимайте ре-

шение только по кнопке «Бесплатно»: условия могут меняться, а функции бесплатной версии — отличаться.

Можно поставить себе напоминание раз в несколько месяцев проверять эти сведения: цифровые сервисы меняются. Но для первого шага достаточно выяснить, что вы используете официальный продукт, понимаете базовые условия и не отдаёте аккаунту лишние права.

Безопасный первый диалог

Теперь — к практике. Ольга могла бы начать не с договора, а с обычного списка дел:

Составь простой план на субботу из этого вымышленного списка: купить хлеб, полить цветы, разобрать одну полку, прогуляться. Не добавляй точное время и новые дела. Предложи удобный порядок и оставь место для отдыха.

Такой запрос безопасен: в нём нет личных данных, рабочих секретов и сведений о других людях. При этом он позволяет проверить, справляется ли сервис с русским языком, понимает ли простую инструкцию и выдаёт ли ответ в удобной форме.

Прочитав результат, оцените не то, насколько «умным» он звучит, а насколько он полезен:

- Выполнена ли просьба?
- Не добавлены ли придуманные обстоятельства?
- Удобно ли оформлен план?
- Можно ли понять, почему дела расположены именно так?

●Что стоит уточнить или изменить?

Если ответ оказался слишком подробным, попросите сократить. Если нейросеть назначила дела на конкретные часы, хотя вы этого не просили, скажите не придумывать расписание. Вы не обязаны соглашаться с первым вариантом. Но на этом этапе важнее проверить качество диалога и освоиться с интерфейсом, чем сразу получить совершенный результат.

Хороший тест — не экзамен для сервиса, а безопасная разведка. Вы замечаете, как он отвечает, какие функции доступны, где появляются настройки и насколько удобно продолжать разговор. Заодно вы учитесь сохранять дистанцию: ответ может быть гладким и убедительным, но гладкость сама по себе не доказывает его точность.

Если вы уже отправили лишнее

Допустим, вы поступили как Ольга: загрузили рабочий материал, а потом поняли, что не проверили условия. Не стоит скрывать ситуацию или делать вид, что ничего не произошло. Прежде всего прекратите отправлять новые данные и проверьте правила вашей организации. Если документ мог содержать конфиденциальную информацию, действуйте по внутреннему порядку уведомления ответственных лиц. Посмотрите, можно ли удалить чат или файл, и обратитесь в поддержку сервиса, если нужно уточнить обращение с данными.

При этом не обещайте себе, что одного нажатия «Удалить» достаточно для всех последствий: сроки и способы

удаления зависят от конкретного сервиса и его условий. Главное — не повторять действие, пока не выяснено, какие правила применяются. Такая реакция не отменяет возможной ошибки, но помогает ограничить дальнейший риск и разобраться в ситуации по фактам.

Простая шкала: что можно вводить

Чтобы не решать вопрос заново в спешке, разделите информацию на три уровня.

Зелёный — открытое или вымышленное. Придуманые списки дел, общедоступная информация, учебные примеры без реальных персональных данных. С этого лучше начинать.

Жёлтый — обычная рабочая информация. Черновик общего объявления, описание процесса без имён и внутренних деталей, типовая текст. Используйте только если это допускают правила вашей организации и условия сервиса.

Красный — конфиденциальное или личное. Данные клиентов и сотрудников, медицинские сведения, пароли, финансовые документы, закрытые планы, неопубликованные договоры и всё, что организация относит к защищённой информации. Не загружайте это без прямого разрешения и понимания того, как именно материал будет обрабатываться.

Иногда кажется, что достаточно заменить имя клиента словом «Покупатель». Но редкое сочетание дат, должности, суммы и обстоятельств тоже может позволить узнать чело-

века. Обезличивание — не волшебная кнопка. Для первых рабочих проб лучше не маскировать настоящий секрет, а создать **синтетический пример**: с выдуманными людьми, суммами и ситуацией, не повторяющими реальный случай.

Чек-лист перед первым рабочим запросом

Сохраните этот список там, где он будет под рукой:

- **Задача ясна**: я понимаю, какой результат хочу получить.

- **Сервис проверен**: я пришёл на официальный сайт или в приложение нужного разработчика.

- **Правила организации учтены**: рабочее использование разрешено, а если нет — я не использую рабочие данные.

- **Условия прочитаны**: я понимаю основные правила хранения, использования и удаления запросов.

- **Настройки просмотрены**: я проверил доступные параметры истории, использования данных, разрешений и защиты аккаунта.

- **Данных достаточно, но не больше**: я не передаю сведения, которые не нужны для задачи.

- **Файл действительно необходим**: если можно решить задачу без загрузки документа, я начинаю без файла.

- **Ответ будет проверен**: я не принимаю гладкую формулировку за гарантию правильности.

Если хотя бы один пункт вызывает сомнение, остановитесь и замените рабочий материал открытым или вымышленным. Это не излишняя осторожность. Это способ учить-

ся без цены, которую не обязательно платить.

Ваше первое упражнение

Выберите безобидную задачу из повседневной жизни: упорядочить список покупок, придумать план уборки, составить меню из нескольких заранее известных продуктов. Используйте только вымышленные или не чувствительные сведения. До отправки проверьте: вы на официальной площадке? Понимаете, что отправляете? Нет ли в аккаунте лишних разрешений? После ответа оцените качество и запишите, что было удобно, а что хотелось бы изменить.

Этот небольшой опыт даст больше, чем час чтения рекламных сравнений. Вы почувствуете, как устроен конкретный интерфейс, проверите качество ответа и освоите безопасную привычку: сначала задача и правила, потом данные.

Выбор инструмента — не конкурс популярности. Это спокойное сопоставление вашей задачи, доступных функций, условий обработки информации и правил доступа. Начните с открытого или вымышленного материала, проверьте настройки и только потом решайте, уместен ли сервис для более серьёзной работы. Так первый шаг останется именно первым шагом — а не необратимой отправкой документа, о которой приходится жалеть. Теперь можно перейти к следующему навыку: ясно объяснять нейросети, какой результат вам нужен.

Формулируем задачу: как объяснить нейросети, какой результат вам нужен

В понедельник утром Марина написала нейросети: «Помоги составить объявление о плановых работах на сайте». Через несколько секунд на экране появилось бодрое, подробное сообщение — с приветствием, объяснением важности цифровой инфраструктуры, благодарностью за понимание и заверением, что команда делает всё возможное. Текст был грамотным. И почти бесполезным.

Марина собиралась отправить короткое уведомление постоянным клиентам: в пятницу с 18:00 до 20:00 личный кабинет будет недоступен, поэтому документы лучше загрузить заранее. Нейросеть не знала ни об адресатах, ни о времени, ни о том, какое действие от них требуется. Она получила тему — «плановые работы на сайте» — и добросовестно заполнила пустоты самым вероятным содержанием.

Это похоже на поручение коллеге, который только что вошёл в комнату. Если сказать ему: «Подготовь что-нибудь про сайт», он тоже не сможет угадать, нужно ли написать клиентам, предупредить сотрудников или составить техническую справку. Нейросеть может ответить быстрее человека, но не умеет читать намерения, оставленные за пределами запроса.

Не тема, а задача

В расплывчатой просьбе обычно есть тема, но нет назначения. «Напиши про перенос встречи» — тема. «Предупреди участников, что встреча переносится на четверг, и попроси подтвердить, смогут ли они присутствовать» — уже задача.

Разница важна. Тема отвечает на вопрос «о чём текст?», а задача — «зачем он нужен и что должен изменить?». Удачный текст может сообщить сведения, помочь принять решение, снять тревогу, получить ответ, побудить к действию. Пока вы не выбрали, чего именно хотите, нейросеть будет выбирать за вас.

В техническом смысле языковая модель формирует ответ, опираясь на текст запроса и закономерности, усвоенные при обучении. Она не знает, что Марина обычно пишет клиентам коротко, что портал закрывается ровно на два часа и что часть клиентов загружает документы в последнюю минуту. Если этого нет в контексте, модель может предложить вполне правдоподобное, но неподходящее продолжение. Чем больше важных пробелов, тем больше в ответе догадок.

Поэтому хороший запрос начинается не с красивой формулировки для нейросети, а с нескольких ясных ответов для себя.

Карточка задачи

Перед запросом заполните мысленно или письменно шесть полей. Эта короткая подготовка называется **Карточ-**

кой задачи.

1. Цель текста. Зачем он нужен? Что должен понять или сделать читатель?

2. Адресат. Кто будет читать? Что этот человек знает о ситуации и как относится к вам?

3. Контекст. Что произошло, почему вы пишете именно сейчас, каковы важные обстоятельства?

4. Обязательные сведения. Какие факты нельзя потерять, перепутать или додумывать?

5. Ограничения. Какой нужен объём, формат и тон? Чего нельзя обещать, упоминать или придумывать?

6. Признаки готового результата. По каким признакам вы поймёте, что текст годится?

Разберём, как эти поля работают.

1. Сначала назовите действие

«Сделай объявление» не сообщает, какой результат считать удачным. Объявление может просто информировать, просить, предупреждать или приглашать. Назовите действие, которого ждёте от читателя.

До: «Напиши объявление о плановых работах».

После: «Напиши короткое уведомление клиентам, чтобы они узнали о временной недоступности личного кабинета и успели загрузить документы до начала работ».

Во второй формулировке уже есть цель: предупредить и помочь человеку спланировать действие. Не всегда текст должен добиваться поступка — иногда достаточно прояс-

нить решение или сообщить о перемене. Но полезно сформулировать это одним предложением: «После чтения человек должен...»

Например:

- «...подтвердить участие во встрече»;
- «...понять, почему срок оплаты изменился»;
- «...выбрать один из двух предложенных вариантов»;
- «...перестать ждать ответа сегодня и знать, когда он будет».

Если в одном тексте вы хотите одновременно сообщить новость, объяснить всю историю, извиниться, продать услугу и собрать обратную связь, цель начинает расплываться. Выберите главную. Второстепенные задачи можно перечислить отдельно — тогда нейросети легче выстроить материал, а вам легче проверить, ничего ли не потерялось.

2. Представьте конкретного читателя

«Для всех» — почти всегда плохой адресат. Даже если сообщением прочтает много людей, у этой группы есть общие знания, ожидания или обстоятельства.

До: «Напиши письмо про перенос сроков».

После: «Подготовь письмо клиенту, который ждёт первую версию отчёта. Сообщи о переносе на два рабочих дня, извинись за неудобство и предложи промежуточный вариант: отправить таблицу с основными цифрами сегодня».

Уточнения про читателя помогают выбрать, что объяснять, насколько подробно и каким тоном. Руководителю мо-

гут быть важны риски и нужное решение; клиенту — влияние перемены на него; коллеге — конкретные действия. Слова «уважительно» или «дружелюбно» сами по себе этого не определяют: дружелюбное сообщение недовольному клиенту и дружелюбное сообщение знакомому коллеге будут звучать по-разному.

Посмотрим на одну ситуацию. В пятницу с 18:00 до 20:00 личный кабинет компании будет недоступен из-за плановых работ.

Руководителю важно помочь оценить последствия или принять решение:

Составь краткое сообщение руководителю отдела: в пятницу с 18:00 до 20:00 личный кабинет будет недоступен из-за плановых работ. Укажи возможный риск для клиентов, предложи заранее предупредить их и попроси подтвердить, кто согласует уведомление.

Клиенту — понять, что изменится для него и что делать:

Напиши уведомление клиентам о том, что в пятницу с 18:00 до 20:00 личный кабинет будет недоступен из-за плановых работ. Попроси загрузить документы заранее. Тон спокойный и доброжелательный; не используй технические подробности.

Коллеге — выполнить конкретную часть работы:

Напиши короткое сообщение сотрудникам поддержки: личный кабинет будет недоступен в пятницу с 18:00 до 20:00. Попроси сохранить важные материалы заранее и на-

правлять срочные обращения в общий рабочий чат.

Событие одно, факты те же. Но цели, читатели и нужные действия различаются — поэтому различаются и тексты.

3. Дайте контекст, без которого смысл меняется

Контекст — это не длинная предыстория, а несколько обстоятельств, которые влияют на ответ. Иногда достаточно сказать, где будет опубликован текст, каковы отношения с адресатом и что уже происходило.

До: «Ответь клиенту, что мы не успеваем».

После: «Составь ответ постоянному клиенту: из-за задержки поставки оборудования мы не можем начать монтаж в понедельник. Новая предполагаемая дата — среда. Мы уже предупредили его о риске задержки на прошлой неделе; сейчас нужно извиниться, назвать новый срок и сообщить, когда подтвердим его окончательно».

Такой контекст предотвращает неверные предположения: будто клиент слышит о проблеме впервые или будто дата уже окончательная. Не нужно загружать в запрос всю переписку, если для задачи достаточно краткого пересказа. Если в нём есть личные или конфиденциальные данные, применяйте правила безопасной работы из предыдущей главы: удаляйте лишнее, заменяйте имена и детали, которые не нужны для результата.

4. Перечислите обязательные сведения — и отделите факты от неизвестного

Нейросеть может удачно переформулировать факты, но

не должна угадывать их за вас. Время, сумму, сроки, названия документов и условия лучше указать точно. Если точного ответа пока нет, так и скажите.

До: «Напиши, что встречу перенесли».

После: «Сообщи участникам, что встреча переносится с 12 на 14 мая. Новое время и ссылку на подключение мы сообщим позже. Не придумывай время; попроси участников ответить, подходит ли им новая дата».

Полезно прямо обозначать границы знания:

- «Сумму я пока не знаю — оставь пометку [указать сумму]».

- «Не добавляй причин, которых нет в исходных данных».

- «Если для текста не хватает ключевого факта, сначала задай вопрос».

- «Не представляй предварительную дату как окончательно подтверждённую».

Это особенно важно для деловой переписки: уверенная формулировка не делает непроверенный факт истинным. Ваша ответственность — не только дать нейросети материалы, но и проверить, не превратила ли она неопределённость в обещание.

5. Обозначьте ограничения и приоритеты

Ограничения экономят время на переделке. Скажите, сколько примерно должен занимать текст, где его прочитают и что в нём недопустимо.

До: «Напиши красиво».

После: «Подготовь сообщение для рабочего чата: не больше пяти предложений, без канцеляризмов и рекламного тона. Не обещай, что проблема точно будет решена сегодня».

Но требования иногда конфликтуют. «Подробно и в двух предложениях», «официально, но совсем неформально» — не чёткие критерии, а несколько пожеланий, которые тянут текст в разные стороны. Укажите приоритет: «Сохрани все три важных условия; если не помещаются в короткий текст, ясность важнее объёма». Или: «Тон деловой, но тёплый; не используй шутки и фамильярные обращения».

Чем яснее иерархия требований, тем меньше случайных компромиссов.

6. Опишите признаки готового результата

Слова «хорошо», «убедительно» и «профессионально» дают мало ориентиров. Превратите их в признаки, которые можно проверить.

До: «Сделай письмо убедительным».

После: «Подготовь письмо поставщику: назови проблему, укажи номер заказа, попроси ответить до четверга и предложить два варианта решения. Тон спокойный, без угроз и оценок».

Теперь легко проверить: проблема обозначена? Номер указан? Срок есть? Запрошены варианты? Нет угроз? Хороший критерий качества отвечает не на вопрос «нравится ли мне вообще этот текст?», а на вопрос «выполняет ли он нужную работу?»

Когда уместен пример

Если у вас есть образец нужного тона или формата, приложите его и объясните, что именно следует взять за ориентир. Не обязательно просить копировать весь текст.

Неудачное указание: «Сделай как в примере».

Точнее: «Используй пример как ориентир по длине и тёплому тону. Не копируй формулировки и сохрани все факты из моего описания».

Пример помогает показать то, что трудно описать прилагательными: например, насколько короткими должны быть абзацы или как прямо принято обращаться к клиентам. Но он не заменяет постановку задачи: можно безошибочно воспроизвести стиль образца и всё равно написать не тому читателю.

Проверим Карточку задачи в деле

Вернёмся к объявлению Марины. Ей нужен текст для клиентов о плановых работах на сайте. Вместо «помоги написать объявление» она заполняет карточку:

●**Цель:** предупредить клиентов и помочь им подготовиться.

●**Адресат:** пользователи личного кабинета, которым может понадобиться загрузить документы.

●**Контекст:** в пятницу с 18:00 до 20:00 личный кабинет будет недоступен из-за плановых работ.

●**Обязательные сведения:** день, время, временная недоступность, просьба загрузить документы заранее.

●**Ограничения:** коротко, без технических подробностей и обещаний о сроках завершения работ.

●**Признаки результата:** клиент сразу понимает, когда сервис не работает и что нужно сделать до этого.

Из карточки уже получается ясное поручение:

Напиши короткое уведомление для клиентов. В пятницу с 18:00 до 20:00 личный кабинет будет недоступен из-за плановых работ. Попроси заранее загрузить необходимые документы. Тон спокойный и доброжелательный. Не добавляя технических подробностей и не обещаю, что работы закончатся раньше указанного времени.

Запрос не длинный, но в нём почти нет места для случайных догадок. Именно к этому стоит стремиться: не к максимальному количеству слов, а к достаточному количеству нужных сведений.

Упражнение: превратите просьбу в поручение

Для каждой расплывчатой просьбы заполните Карточку задачи. Сначала сделайте это сами; затем сравните с примерами. Ваши обстоятельства могут отличаться — важна не готовая формулировка, а ясность всех шести полей.

1. «Напиши объявление о переезде офиса».

Подумайте: кто читает — сотрудники, клиенты или посетители? Что им нужно сделать? Где и когда будет новый адрес? Что пока неизвестно?

Пример для сотрудников:

Напиши короткое сообщение сотрудникам: с 3 июня ко-

манда переезжает по адресу [новый адрес]. Попроси забрать личные вещи со старого рабочего места до 31 мая. Если точный адрес ещё не утверждён, оставь место для заполнения и ничего не выдумывай. Тон деловой и спокойный.

2. «Ответь клиенту насчёт оплаты».

Уточните: клиент спрашивает о счёте, задержал платёж или просит отсрочку? Какого ответа вы ждёте? Какие условия уже согласованы?

Пример:

Подготовь вежливый ответ клиенту, который просит перенести оплату счёта № 184 на неделю. Напиши, что отсрочку до 18 июня согласовали. Укажи, что остальные условия договора не меняются. Не добавляй штрафы или новые требования.

3. «Составь план встречи».

Определите, кто участвует, зачем они встречаются и что должно появиться к концу разговора.

Пример:

Составь план 30-минутной встречи команды из пяти человек, цель — выбрать дату запуска нового раздела сайта. Включи короткое обсуждение рисков и заверши пунктом, где фиксируются выбранная дата, ответственные и следующие шаги. Не добавляй длинный разогрев или презентацию проекта.

Если ваш запрос можно одинаково хорошо понять тремя разными способами, значит, в нём осталось пространство

для уточнения. Проверьте его вопросами: ясно ли, для кого текст? Названо ли главное действие? Есть ли необходимые факты? Понятно ли, чего не следует придумывать? Можно ли проверить результат?

Не нужно превращать каждую просьбу в подробное техническое задание. Для простой задачи иногда хватит одной фразы. Но если последствия ошибки высоки — письмо уйдёт клиенту, текст станет публичным или в нём появятся обязательства, — уделите карточке чуть больше времени. Несколько секунд ясности часто экономят несколько кругов переделки.

Нейросеть не угадывает ваш замысел — она работает с тем, что вы сообщили. Поэтому качество ответа начинается ещё до первого запроса: с понимания, для кого нужен текст, зачем он нужен и по каким признакам вы признаете его удачным. Теперь эту ясную задачу можно превратить в запрос, задав ему удобную структуру: цель, контекст, формат и ограничения.

Пишем первый запрос: цель, контекст, формат и ограничения

В 16:47 клиент пишет: «Добрый день. Подскажите, когда ждать документы?» Вы знаете, что ответить: смета задерживается, потому что не хватает технических данных; точной даты пока нет; завтра вы сможете сообщить клиенту, что выяснили. Открываете нейросеть и набираете: «Помоги ответить клиенту».

Через секунду на экране — гладкий текст о том, как важно сохранять доверие заказчика, своевременно сообщать о задержках и предлагать план действий. Всё разумно. Только письма, которое можно отправить, нет.

Нейросеть не ошиблась в привычном смысле. Она просто не получила достаточно ясного задания и заполнила пробелы тем, что сочла уместным. Вы думали о конкретном письме, а написали несколько слов — и ожидали, что остальное инструмент прочитает между строк.

Так начинается одна из главных практических привычек в работе с нейросетью: не пытаться подобрать «волшебные слова», а давать модели короткое, понятное рабочее задание.

Запрос как мини-бриф

Представьте, что вы поручаете задачу коллеге, который не присутствовал на ваших совещаниях, не видел переписки и

не знает, о чём вы думали по дороге на работу. Чтобы он справился, ему нужно объяснить не только тему, но и результат, который вы ждёте. Запрос к нейросети устроен примерно так же.

Удобно собирать его из четырёх опор:

1. Цель — что нужно получить или сделать.

2. Контекст — что модели необходимо знать о ситуации.

3. Формат — в каком виде должен выглядеть результат.

4. Ограничения — чего нельзя делать и какие рамки важно соблюсти.

Это не магическая формула и не обязательный список, который нужно заполнять при каждом обращении. Для простой задачи хватит одной фразы. Но если результат важен, эти четыре опоры помогают заметить: где именно модели придётся угадывать.

Вернёмся к письму клиенту. Будем улучшать запрос шаг за шагом и смотреть, что меняется.

Опора первая: цель

Цель отвечает на вопрос: **какую работу должна выполнить нейросеть?** Не «поговорить о теме», а совершить конкретное действие: составить черновик, сократить текст, предложить план, переформулировать абзац, найти противоречия.

Наш первоначальный запрос — «Помоги ответить клиенту» — описывает ситуацию лишь намёком. Модель может решить, что полезнее дать рекомендации по общению. Уточ-

няем:

Составь черновик письма клиенту о задержке сметы и графика запуска.

Теперь задача яснее: нужен черновик письма, а не статья, советы или перечень возможных подходов. Но пока неизвестно, что произошло и что именно можно обещать. Модель может выдать что-то вроде:

Здравствуйте! Приносим извинения за задержку. Мы работаем над документами и направим их в ближайшее время.

Звучит гладко, но «в ближайшее время» — пустая формулировка, а «направим» может читаться как обещание отправить готовые документы. Вы такого обещания не давали.

Цель обозначает направление, но не заменяет исходные данные. Если просить составить письмо «о задержке», модели придётся самой додумывать, какова задержка, что известно о сроках и какого результата вы хотите добиться. Чем важнее детали, тем меньше стоит полагаться на догадки.

Полезно формулировать цель глаголом и называть итог:

- «Составь черновик письма...»
- «Сократи текст до...»
- «Подготовь план из...»
- «Перепиши сообщение, сохранив...»
- «Сравни варианты и выдели...»

Иногда цель включает не только форму работы, но и желаемый эффект. Например: «Составь письмо, которое спокойно сообщает о переносе срока и предлагает клиенту сле-

дующий шаг». Это уже лучше, чем «напиши вежливо»: мы объяснили, для чего нужен текст.

Опора вторая: контекст

Контекст — это отобранные факты, без которых задачу нельзя выполнить правильно. Не вся история проекта и не вся переписка с клиентом, а только то, что влияет на ответ.

Для нашего письма важны такие вводные:

- клиент ждёт смету и график запуска;
- документы обещали отправить 12 июня, сегодня 14 июня;
- часть технических спецификаций от партнёра ещё не получена;
- без этих данных нельзя подтвердить смету;
- новый срок готовности документов пока неизвестен;
- до 16:00 15 июня мы можем сообщить клиенту обновлённый статус.

Добавим эти сведения к запросу. Теперь у модели меньше пространства для фантазии. Она знает, что клиенту обещали, что задержалось и какой следующий шаг действительно возможен.

Важно различать **факты**, **предположения** и **неизвестное**. Если срок не установлен, так и напишите: «Новый срок пока неизвестен». Не маскируйте пробел уверенной фразой вроде «ожидаем завершить в ближайшие дни» — нейросеть может принять её за факт и встроить в письмо. А если вы сами ещё выбираете между несколькими вариантами дей-

ствий, можно попросить модель предложить формулировки, но отдельно указать, что она не должна выдавать варианты за уже принятое решение.

Контекст не обязан быть длинным. Он обязан быть достаточным. В нём полезны ответы на вопросы: кто адресат, что уже произошло, что известно сейчас и на что можно опереться в ответе?

Здесь есть и ещё одна причина не копировать в запрос всё подряд. Каждый добавленный фрагмент — это не только потенциально полезная деталь, но и дополнительная информация, которую надо обрабатывать и проверять. Перед отправкой подумайте, действительно ли модели нужно знать имена, суммы, внутренние обсуждения и другие чувствительные сведения. Часто задачу можно решить на обезличенном примере.

Опора третья: формат

Формат задаёт внешнюю конструкцию ответа. Для письма это могут быть тема, обращение, основной текст и подпись. Для плана — число разделов и уровень детализации. Для краткой справки — таблица или список.

Добавим ещё одну часть задания:

Оформи ответ как деловое электронное письмо: тема, обращение, два коротких абзаца, следующий шаг и подпись. Объём — до 120 слов.

Теперь мы объяснили не только, что нужно сделать, но и как должен выглядеть результат. Без такой подсказки модель

может снова предложить рекомендации, написать длинное сочувственное сообщение или начать с подробного описания ситуации.

Формат лучше задавать так, чтобы результат можно было проверить. «Коротко» звучит понятно, но каждый понимает это по-своему. «До 120 слов» — измеримая рамка. «Несколько пунктов» — расплывчато; «три пункта» — ясно. «Добавь краткое резюме» можно уточнить: «в конце — резюме в одном предложении».

Это не означает, что нейросеть всегда точно соблюдёт заданный объём или количество пунктов. Она может отклониться от рамки, особенно если запрос сложный. Но проверяемое требование даёт вам ориентир: результат можно оценить и попросить исправить.

Формат — это ещё и способ заранее решить, в каком виде вам удобно работать с черновиком. Вы хотите текст, который можно сразу править? Несколько альтернативных формулировок? Сначала структуру, а затем полный вариант? Скажите об этом. Иначе модель выберет форму сама — не обязательно ту, которая сэкономит вам время.

Опора четвёртая: ограничения

Ограничения защищают смысл от нежелательных добавлений. В нашем случае важны не только стиль, но и фактические границы:

Не придумывай дату готовности документов. Не обещай, что смета будет отправлена 15 июня: мы можем сообщить

только обновлённый статус. Не обвиняй партнёра и не добавляй деталей, которых нет во вводных. Тон — спокойный и прямой.

Обратите внимание на разницу между пожеланием и правилом. «Сделай хорошо» не объясняет, что именно значит «хорошо» здесь. «Не обещай отправку документов, поскольку дата не подтверждена» — объясняет.

Ограничения бывают разными:

- **фактические:** не добавлять неизвестных сведений;
- **содержательные:** не раскрывать внутренние детали;
- **этические и деловые:** не обвинять, не давить, не манипулировать;
- **стилистические:** не использовать канцелярит, чрезмерные извинения или фамильярность;
- **формальные:** не превышать объём, не менять заданное число пунктов.

Не обязательно перечислять их все. Укажите те, нарушение которых сделает результат непригодным. Если вы не хотите видеть в письме неподтверждённых обещаний, это важнее, чем просьба «сделай дружелюбнее».

Роль и тон: полезная настройка, но не задание

В запросах часто встречается фраза: «Ты опытный менеджер по работе с клиентами». Иногда она помогает задать перспективу или уровень профессиональной речи. Но роль не сообщает модели, какое именно письмо нужно написать, какие факты использовать и чего нельзя обещать.

Можно попросить «ответить как внимательный консультант», и всё равно получить слишком длинный текст, выдуманную дату или неподходящую форму. Роль и тон — это настройки, а не замена четырём опорам.

Если тон важен, называйте его понятными признаками. «спокойный, деловой, без сухого канцелярита» или «дружелюбный, но без фамильярности». Такие формулировки полезнее, чем одно слово «профессионально», которое может означать что угодно — от простого человеческого письма до официального документа.

Собираем запрос целиком

Вот полный вариант:

Цель: составь черновик письма клиенту о задержке сметы и графика запуска. Нужно сообщить о переносе, коротко объяснить ситуацию и обозначить следующий шаг. **Контекст:** клиент ждёт смету и график запуска; мы обещали отправить их 12 июня, сегодня 14 июня. Часть технических спецификаций от партнёра ещё не получена, поэтому смету пока нельзя подтвердить. Новый срок готовности документов неизвестен. Мы можем до 16:00 15 июня сообщить клиенту обновлённый статус. **Формат:** деловое электронное письмо с темой, обращением, двумя короткими абзацами, следующим шагом и подписью. До 120 слов. **Ограничения:** не придумывай дату готовности и не обещай отправку документов 15 июня. Не обвиняй партнёра и не добавляй сведений, которых нет во вводных. Тон спокойный, прямой и ува-

жительный.

В ответ может получиться, например:

> ****Тема: Обновление по смете и графику запуска****

Здравствуйте, Анна! Мы задерживаем отправку сметы и графика запуска, которые планировали направить 12 июня. Сейчас ожидаем часть технических спецификаций, поэтому пока не можем подтвердить стоимость и срок подготовки документов. Приношу извинения, что не сообщили об изменении срока раньше. До 16:00 15 июня я направлю вам обновлённый статус и сообщу, когда сможем подтвердить сроки. С уважением, [Имя]

Это уже похоже на рабочую основу. Но черновик всё равно нужно прочесть глазами человека, который отвечает за письмо. Например: действительно ли вы можете гарантировать обновление до 16:00? Уместно ли объяснять задержку ожиданием данных от партнёра? Не нужно ли добавить ваш обычный способ связи или подпись? Нейросеть помогает собрать формулировки, но не принимает за вас обязательства.

Для простой задачи все четыре опоры можно уместить в одной строке:

Составь нейтральное письмо коллеге с просьбой перенести встречу на следующую неделю; предложи три временных слота, каждый до 80 слов.

Здесь цель — письмо с просьбой; контекст — встречу надо перенести на следующую неделю; формат — три вариан-

та; ограничение — каждый не длиннее 80 слов. Если ситуация несложная, отдельные метки «цель», «контекст» и «формат» излишни. Структура нужна не ради структуры, а ради ясности.

Первый ответ — материал для следующего шага

Даже хороший запрос не гарантирует идеальный результат. Нейросеть может пропустить требование, неверно понять слово или выбрать формулировку, которая вам не подходит. И это не повод начинать запрос заново с раздражённым «сделай нормально». Посмотрите, какого условия не хватило.

Например, модель написала письмо на 160 слов, хотя вы просили не больше 120. Ответьте конкретно:

Сократи письмо до 120 слов. Сохрани извинение и обещание сообщить обновлённый статус до 16:00 15 июня. Не добавляй обещание отправить смету.

Если письмо получилось слишком холодным:

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.