Активное слушание: 18 проверок

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Внимание

- [ ] **Время.** Разговор удобен клиенту. Если нет: согласуйте момент.
- [ ] **Цель.** Понятна обеим сторонам. Если нет: объясните этап.
- [ ] **Заметки.** Их назначение обозначено. Если нет: предупредите.
- [ ] **Пауза.** Мысль завершена. Если нет: не перебивайте.
- [ ] **Отвлечение.** Параллельный подбор отложен. Если нет: верните внимание.
- [ ] **Тема.** Разговор о задаче клиента. Если нет: уберите лишнюю историю.

Понимание

- [ ] **Пересказ.** Проверяет одну мысль. Если нет: разделите выводы.
- [ ] **Условия.** Сохранены исключения. Если нет: верните оговорки.
- [ ] **Поправка.** Внесена без спора. Если нет: обновите запись.
- [ ] **Переживание.** Не стало диагнозом. Если нет: назовите факт.
- [ ] **Факты.** Отделены от догадок. Если нет: разнесите колонки.
- [ ] **Личное.** Нет лишних подробностей. Если нет: оставьте рабочий критерий.

Результат

- [ ] **Неизвестное.** Осталось вопросом. Если нет: не додумывайте.
- [ ] **Резюме.** Короткое и проверяемое. Если нет: выделите главное.
- [ ] **Проверка.** Можно исправить неточность. Если нет: спросите прямо.
- [ ] **Действие.** Соответствует этапу. Если нет: согласуйте.
- [ ] **Ответственный.** И срок известны. Если нет: запишите.
- [ ] **Передача.** Команда видит новую версию. Если нет: замените старую.

Запишите факты и следующий шаг

Не переносите гипотезу в критерии подбора до подтверждения. Записывайте только сведения, необходимые для задачи.

Задача: _____ Проверил: _____

Что услышано	Что уточнить	Действие / срок

Агент заканчивает фразы за клиента. Дайте завершить мысль.

Один ответ закрывает много выводов. Проверьте каждый отдельно.

Гипотеза стала фильтром подбора. Получите подтверждение.

Поправка вызывает спор. Исправьте интерпретацию.

Резюме осталось без продолжения. Назначьте действие.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Заявки есть, а подходящих показов мало?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить первый контакт, подборку, следующий шаг и передачу заявки.

Проверить путь от разговора к показу →

Слушайте завершённую мысль, проверяйте смысл коротким пересказом, сохраняйте условия и приглашайте исправить неточность. Подготовлено 2026-09-24.