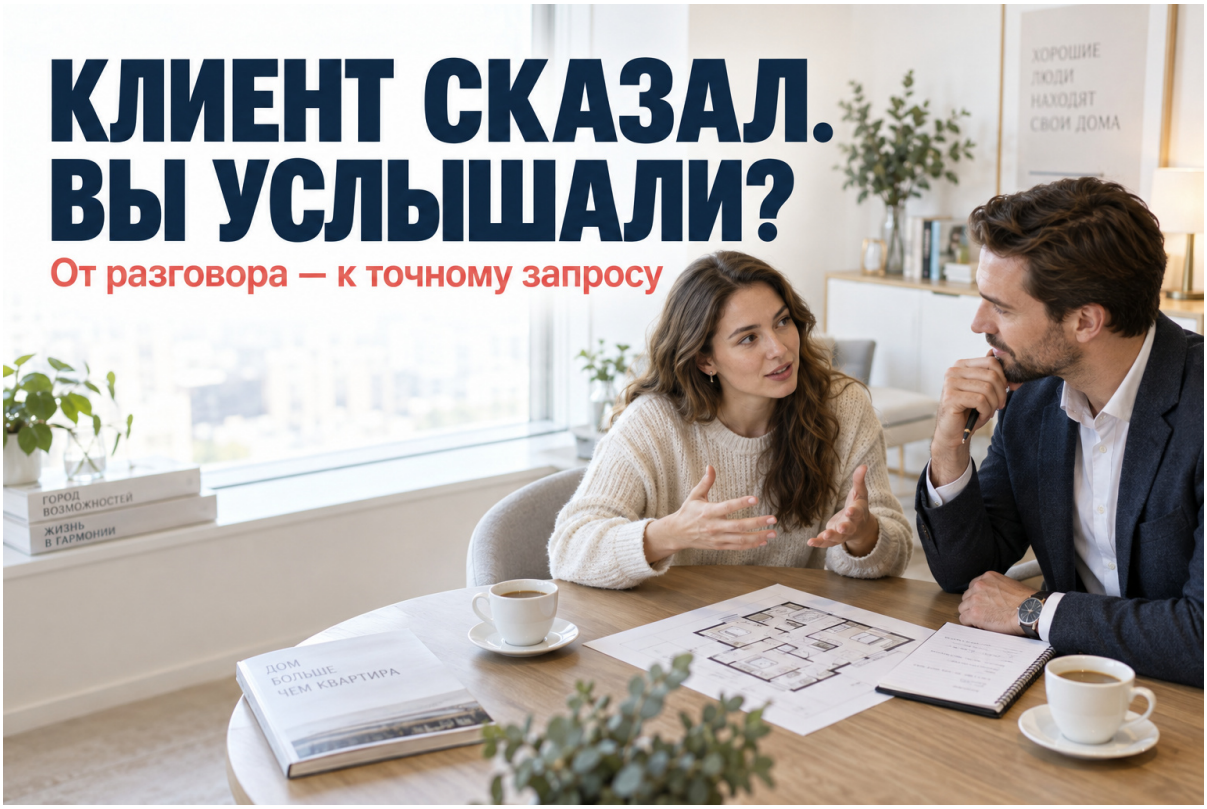
Слушать и фиксировать: протокол разговора без навязанных выводов

Сохраните смысл первого разговора в подборке и передаче заявки: отделите подтверждённые требования от предположений и согласуйте следующее действие.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Разобранный диалог, протокол «факт — предположение — вопрос», образец резюме и чек-лист проверки разговора.

Авторская методика беседы, не психологическая диагностика и не гарантия продажи. Примеры вымышлены; критерии подтверждает сам клиент.

С чего начать

После длинного разговора агент уверен, что понял клиента, но подборка не решает его задачу или коллега получает неверный краткий комментарий.

Приём	Что делать	Что получить
Пауза	Дать закончить мысль	Причину или исключение
Пересказ	Проверить смысл	Подтверждение / поправку
Отражение	Назвать конкретное беспокойство	Проверяемую задачу
Резюме	Связать условия и действие	Общий следующий шаг

Подготовьте исходные данные

• Согласованное время и цель разговора.

• Лист с отдельными колонками для фактов, предположений и вопросов.

• Готовность временно отложить подборку и не решать задачу по первым словам.

• Способ сохранить согласованное резюме без лишних личных подробностей.

Соберите и сопоставьте факты

1. Создайте условия

Уточните, удобно ли обсуждать задачу. Объясните, что запишете ключевые требования и затем сверите их. Не пытайтесь одновременно читать объявления и слушать важные ограничения.

Готово: Есть время и общее понимание цели.

Не делайте так: Начать длинную анкету во время неудобного звонка.

2. Дайте закончить мысль

После ответа оставьте естественную паузу. Не задавайте новый вопрос до окончания важного уточнения. В звонке при необходимости обозначьте, что слушаете. Не используйте молчание как давление.

Готово: Сохранены причина и исключения.

Не делайте так: Услышать слово «центр» и пропустить условие о школе.

3. Проверьте пересказом

Коротко перефразируйте одну мысль и спросите, верно ли поняли. Оставьте место для поправки. Не подменяйте «готов рассмотреть после проверки» на «не важно». Исправление сразу внесите в запись.

Готово: Клиент узнаёт свою задачу в пересказе.

Не делайте так: Считать одно «да» подтверждением пяти разных выводов.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Разделите записи

Вынесите подтверждённое в факты, свои догадки — в предположения, недостающие ответы — в вопросы. Не используйте догадку как фильтр подбора. Не сохраняйте частную историю, если достаточно рабочего условия.

Готово: Коллега видит границу знания.

Не делайте так: Записать «нужен кабинет» только по факту удалённой работы.

5. Соберите резюме

Назовите задачу, основные условия и неизвестное. Спросите, что поняли неточно. Если есть беспокойство, связывайте его с конкретным опытом и действием, не приписывая человеку мотив или диагноз.

Готово: Ошибочная интерпретация исправлена до подбора.

Не делайте так: Защищать свой вывод после поправки клиента.

6. Согласуйте действие

Определите действие по текущему этапу, ответственного и срок. Не назначайте показы по случайному бюджету. Сохраните последнюю версию резюме для себя и команды; отсутствие ответа не равно согласию.

Готово: Понимание передано в следующую работу.

Не делайте так: Закончить разговор без продолжения.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Учебный разговор о переезде. Клиенту важно сохранить школьный маршрут и не зависеть от окончания аренды. Масштаб допустимых работ ещё уточняется.

Реплика / факт	Предположение	Уточнение	Запись после ответа
«Устали от переездов»	Нужна готовая квартира	Какие работы допустимы?	Покраска и мебель допустимы
«Не менять школу»	Только один район	Какой маршрут приемлем?	Маршрут пока уточняется
«Не зависеть от аренды»	Нужно немедленно	Когда крайняя дата?	Клиент уточнит дату
«Не менять проводку»	Любой старый дом не подходит	Проверка состояния	Крупная переделка пока исключена

Открытый вопрос остаётся вопросом. В подборке проверяется состояние конкретного объекта, а не общий ярлык по возрасту дома.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Клиент хочет спокойствия	Важны школьный маршрут и подтверждённая дата освобождения.
Ремонт не рассматривает	Допускает покраску и мебель; крупную переделку инженерии пока исключает.

Диалог и проверка резюме

Правила. Проверяйте одну мысль за раз. Повторяйте смысл, а не каждое слово. Сохраняйте все условия и не объявляйте свои выводы фактами.

Образец 1. Вход: Клиент: «Хотим спокойное место… Главное — не менять школу и не зависеть от окончания аренды».

Выход:
Агент: «Правильно понял: важны привычный маршрут и понятная дата переезда?» Клиент: «Да, но небольшой ремонт допустим». Агент: «Какие работы готовы организовать?» Клиент: «Покраску и мебель, не проводку».

Образец 2. Вход: Нужно завершить разговор и подготовить подборку.

Выход:
«Сохраняем школьный маршрут, проверяем срок освобождения и рассматриваем ограниченные работы. Дату окончания аренды вы уточняете. Я соберу варианты с указанным состоянием и сроками. Что я понял неточно?»

Новый объект: Для тренировки возьмите условный запрос коллеги. Перескажите его, затем сравните исходные слова и свою запись: где появился неподтверждённый вывод?

18 проверок результата

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

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.

Заполните свой рабочий лист

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

Код задачи: _____ Дата: _____

Слова клиента / факт	Моя гипотеза	Вопрос	Подтверждённый вывод

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

После уточнения обновите подборку и резюме, а не только отдельную заметку. Молчание не означает принятие новых условий.

Поправка клиента	Что меняем	Следующее действие	Кто / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

«Ваша задача — [результат]. Подтверждены условия [список]. Ещё уточняем [вопросы]. Следующее действие [что], ответственный [кто], срок [когда]. Что я понял неточно?»

Первое действие после чтения

Разберите один разговор по трём колонкам. Найдите хотя бы одну гипотезу, записанную как факт, и уточните её до следующей подборки.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

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 →

Подготовлено 24.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.