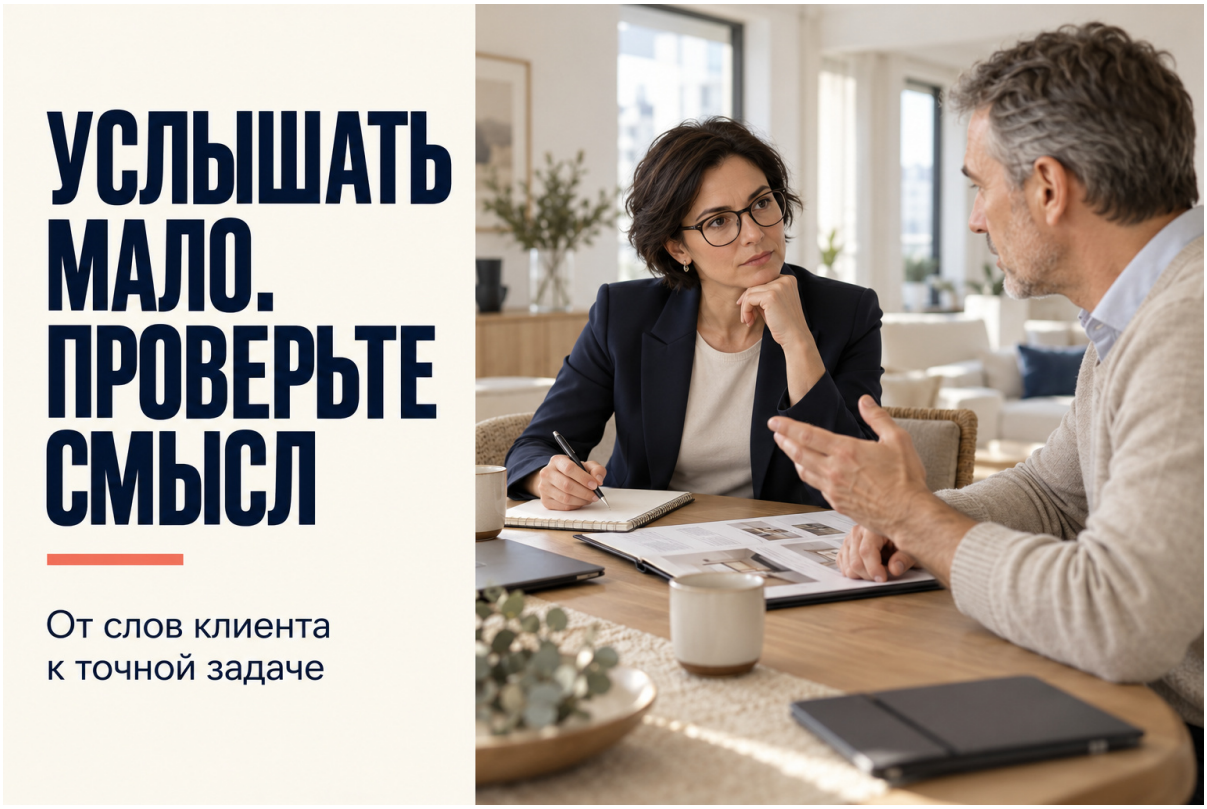
Услышать и проверить: карта действий слушателя

Проверьте смысл ответа до изменения статуса клиента. Карта слушателя, диалог о покупке и переезде, упражнения с неоднозначными фразами и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, диалог ДБ, две формы записи, карточки тренировки и отдельный чек-лист.

Проверка понимания рабочего запроса. Не оценка личности по интонации и не норматив времени речи.

Действия после ответа клиента

Когда короткий ответ клиента можно понять несколькими способами и есть риск поставить неверный статус или продолжить неподходящее объяснение.

Этап	Действие слушателя	Результат
Услышать	Дать закончить мысль	Прямая фраза
Отделить	Назвать своё толкование гипотезой	Нет преждевременного статуса
Уточнить	Задать один связанный вопрос	Смысл раскрыт
Проверить	Пересказать и принять исправление	Понимание подтверждено
Согласовать	Предложить действие	Принятый шаг или открытый вопрос

Что записать слушателю

- Прямая фраза клиента с контекстом.
- Ваше первое толкование отдельно.
- Неясность, влияющая на следующее действие.
- Один уточняющий вопрос.
- Пересказ с возможностью исправления.
- Фактический ответ и принятая задача.

Мысль, гипотеза и уточнение

1. Дайте мысли завершиться

Не отвечайте готовым аргументом на первое слово. Если фраза содержит интерес и сомнение, отметьте обе части. Предложите промежуточный итог при длинном ответе.

Готово: Вы услышали законченный вопрос.

Не делайте так: В слове нравится пропустить открытое условие.

2. Разделите слова и гипотезу

Запишите прямую фразу и своё толкование раздельно. Если цитату не помните, пометьте пересказ для проверки. Не меняйте статус по догадке.

Готово: Основание решения видно.

Не делайте так: Считать не сейчас отказом от покупки.

3. Уточните ключевой смысл

Задайте вопрос, связанный с предыдущей фразой. Уточняйте один значимый пробел, оставляя возможность ответа вне предложенных вариантов.

Готово: Вопрос помогает следующему действию.

Не делайте так: Загрузить человека несвязанной анкетой.

Какая часть ответа осталась неясной

Пересказ, задача и тренировка

4. Проверьте пересказ

Коротко повторите понимание и спросите, что нужно поправить. Исправление примите как рабочие данные, не спорьте с прошлой формулировкой.

Готово: Клиент подтвердил или уточнил смысл.

Не делайте так: Произнести пересказ как уже принятое решение.

5. Свяжите смысл с задачей

Выберите проверку по уточнённому критерию. Разделите план клиента, проверенный факт и ваше обязательство. Согласуйте действие и срок возврата.

Готово: Услышанное меняет содержание работы.

Не делайте так: После вопроса о сроке снова отправлять только цены.

6. Обновите запись и потренируйтесь

Исправьте статус и зависимые задачи. С коллегой пройдите неоднозначную реплику, уточнение, пересказ и согласование. Проверяйте понимание, а не личность.

Готово: В работе используется актуальный смысл.

Не делайте так: Оставить старую гипотезу управлять подбором.

Что изменилось после пояснения

ДБ: покупка отдельно от переезда

Учебный пример ДБ. Георгий говорит Анне, что не хочет переезжать сразу. Агент сначала предполагает отложенную покупку, но проверяет смысл.

Запись	Что происходит в ДБ	Статус
Прямая фраза	Не хочу переезжать сразу	Требует уточнения срока
Первая трактовка	Покупка отложена	Гипотеза Анны, не факт
Пояснение	Покупка в декабре, заезд в марте	План Георгия
Пересказ	Подбор продолжаем, сроки раздельно	Георгий подтвердил
Первый вопрос	Освобождение двух квартир	Условия неизвестны
Следующий шаг	Статус 28 декабря до 17:00	Принятое действие Анны

Мартовский заезд и декабрьская покупка не обеспечены этим разговором. Уточнён план и принята проверка условий.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Не сразу, значит откладываем покупку»	«Речь о покупке, переезде или другом ограничении?»
«Я вас понял» без изменения задачи	«Сначала проверю названный вами срок освобождения»
«Но вы же сами сказали иначе»	«Принял уточнение, обновлю критерий и задачу»

Неоднозначная фраза и точный вопрос

Фраза	Что неизвестно	Следующий вопрос
Не сейчас	К какому действию относится	К звонку, просмотру или другому шагу?
Дорого	Основание сравнения	С чем сравниваете предложение?
Хочу посоветоваться	Предмет обсуждения	Какой вопрос хотите обсудить?
Нравится, но срок непонятен	Какой срок важен	Что сначала нужно выяснить?
Пока не переезжаю	Связь с покупкой	Как это связано со сроком покупки?
Вы не то поняли	Исправление смысла	Что в моём пересказе поправить?

Перед следующим действием

1. Что клиент сказал прямо, а что я достроил?
2. Какое уточнение влияет на ближайшее действие?
3. Как его ответ изменил запись и задачу?

18 проверок слушателя

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

Услышать без подмены

- [ ] **Дать закончить.** Ответ относится к полной мысли. Не хватать первое слово.
- [ ] **Сохранить части.** Интерес и вопрос замечены. Не выбрать только удобное.
- [ ] **Обозначить запись.** Пауза понятна клиенту. Не создавать ощущение пропажи.
- [ ] **Записать слова.** Цитата точна или помечен пересказ. Не придумывать цитату.
- [ ] **Отделить гипотезу.** Она не стала статусом. Не закрывать обращение по догадке.
- [ ] **Убрать ярлык.** Нет выдуманной эмоции. Не заменять факт портретом.

Уточнить и проверить

- [ ] **Выбрать пробел.** Он влияет на действие. Не спрашивать всё подряд.
- [ ] **Связать вопрос.** Понятна связь со словами. Не переключать на свою анкету.
- [ ] **Оставить другой ответ.** Варианты не ограничивают смысл. Не встраивать готовый вывод.
- [ ] **Объяснить цель.** Зачем уточнять понятно. Не допрашивать.
- [ ] **Пересказать кратко.** Можно исправить. Не объявлять своё решение.
- [ ] **Принять поправку.** Новый смысл учтён. Не спорить прошлой фразой.

Передать смысл в работу

- [ ] **Назвать проверку.** Она отвечает критерию. Не вернуться к старой теме.
- [ ] **Развести статусы.** План, факт и обещание отдельно. Не гарантировать желание клиента.
- [ ] **Согласовать шаг.** Ответ действительно получен. Не приписать согласие.
- [ ] **Назначить возврат.** Действие и срок приняты. Не обещать чужой ответ.
- [ ] **Обновить задачи.** Старая гипотеза не управляет. Не оставить неверную паузу.
- [ ] **Проверить результат.** Запись соответствует диалогу. Не считать понимание сделкой.

Карточка понимания ответа

Если точных слов не помните, не оформляйте их как цитату. Пометьте пересказ и проверьте понимание с человеком.

Разговор / исходный контекст: _____

Прямая фраза / контекст	Моя гипотеза / уточняющий вопрос	Ответ / подтверждённый смысл
Фраза		
Две части		
Гипотеза		
Уточнение		
Пересказ		

Подтверждённый смысл: _____

Что осталось неизвестным: _____

Принятый срок возврата: _____

Передача смысла в задачу

План человека не становится гарантией. Запишите отдельно то, что требуется проверить, и собственное принятое действие.

Подтверждённый смысл / план	Неизвестное / нужная проверка	Принятый шаг / исполнитель / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Короткая фраза стала отказом. уточните смысл.

Пересказ не допускает поправки. сформулируйте вопрос.

Вопрос не связан с ответом. вернитесь к задаче.

Уточнение не изменило работу. обновите действие.

План записан как обеспеченный факт. разведите статусы.

Согласуйте следующий шаг

Уточнение Анны

Когда вы говорите, что не хотите переезжать сразу, речь о сроке покупки, самом переезде или о другом ограничении? Уточню это, чтобы сравнить нужные условия вариантов.

Первое действие после чтения

Возьмите одно обращение с неоднозначной фразой. Запишите гипотезу отдельно, уточните смысл, проверьте пересказ и согласуйте действие по новому пониманию.

Исполнитель / источник проверки: _____

Открытый факт: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Уточнили запрос, а работа пошла по старой версии?

Проверьте связь слов клиента, текущего статуса, подбора и следующей задачи.

Проверить передачу смысла в работу →

17.10.2026 открыт материал PON: пересказ, уточнение и признание значимости сказанного. Цикл действий и кейс ДБ разработаны самостоятельно.

Program on Negotiation: Negotiation Skills for Win-Win Negotiations

ДБ: заполненный диалог слушателя

Вымышленная последовательность показывает изменение трактовки до изменения работы.

Дата освобождения пока неизвестна. План Георгия не подтверждает возможность сделки или заезда в нужный месяц.

Георгий

«Не хочу переезжать сразу».

Анна

«Речь о сроке покупки, самом переезде или о другом ограничении?»

Пояснение

Георгий планирует купить в декабре, заехать в марте после подготовки жилья.

Пересказ Анны

«Подбор продолжаем, но покупку и заезд рассматриваем отдельно. Правильно поняла?» Георгий подтверждает.

Выбор первой проверки

Георгий просит выяснить сроки освобождения двух рассматриваемых квартир.

Принятый шаг

Анна уточняет условия у стороны продавцов и сообщает статус 28 декабря до 17:00.

Тренировка на неоднозначных фразах

Коллега выбирает смысл роли, а слушатель не должен угадать его без уточнения.

Фраза для роли	Возможные разные смыслы	Проверка слушателя
Не сейчас	Неудобно говорить / пока не готов к показу	Какое действие имеется в виду?
Хочу подумать	О цене / о порядке работы	Что нужно для решения?
Слишком далеко	От работы / от нужного маршрута	Относительно какой точки?
Нужен другой вариант	Иной срок / иной критерий	Что именно меняем?
Переезд позже	Покупка тоже позже / сроки раздельно	Как связаны два события?

Оценка упражнения: прямая фраза записана, гипотеза отделена, смысл подтверждён, следующий шаг согласован. Не ставьте оценку характеру агента.

Промпт: «Раздели слова и предположения. Найди пропущенное уточнение. Не добавляй эмоции, согласие или результат сделки».